



Bryssel den 26.4.2018
COM(2018) 238 final

2018/0112 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

**om främjande av rättvisa villkor och transparens för företagsanvändare av
onlinebaserade förmedlingstjänster**

(Text av betydelse för EES)

{SEC(2018) 209 final} - {SWD(2018) 138 final} - {SWD(2018) 139 final}

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

• Motiv och syfte med förslaget

Onlineplattformar har stor betydelse för den digitala handeln. I dagsläget bedriver mer än en miljon EU-företag handel via onlineplattformar för att nå sina kunder¹, och man beräknar att transaktionerna avseende omkring 60 % av den privata konsumtionen och 30 % av den offentliga konsumtionen av varor och tjänster relaterade till den totala digitala ekonomin sker via onlinebaserade förmedlingstjänster.² Dessa förmedlingstjänster drar ofta nytta av betydande datadrivna direkta och indirekta nätverkseffekter, som tenderar att resultera i att det endast finns ett begränsat antal framgångsrika plattformar per förmedlat segment i ekonomin. Det ökade antalet förmedlingar av transaktioner som sker via onlineplattformar, kombinerat med starka indirekta nätverkseffekter som kan förstärkas av onlineplattformarnas datadrivna fördelar medför att företagens beroende av onlineplattformar ökar eftersom dessa fungerar som ett slags grindvakter till marknader och konsumenter. Asymmetrin mellan den relativa marknadsstyrkan hos ett litet antal ledande onlineplattformar – som dock inte nödvändigtvis är dominerande i konkurrenslagstiftningens mening – förvärras av att utbudssidan till sin natur är fragmenterad och består av tusentals små näringsidkare. Den här typen av dynamik iakttas inte hos onlineplattformar som erbjuder förmedlingstjänster företag till företag (B2B), i den mån som sådana finns. Där tenderar både företagsanvändarna och onlineplattformarna att vara stora och sofistikerade företag som är mer beredda att säkerställa balanserade avtalsförhållanden. I en kommissionsstudie från 2006³ konstaterades att denna medvetenhet om riskerna var en faktor som höll tillbaka ett brett anammande av e-marknaderna företag till företag.

De leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster som omfattas av detta initiativ är i princip onlinebaserad e-marknadsplatser, onlinebaserade butiker för mjukvarutillämpningar och sociala medier online. Dessa olika typer av onlinebaserade förmedlingstjänster syftar alla till att, genom tillhandahållandet av informationssamhällestjänster, främja inledandet av direkttransaktioner mellan företagsanvändare och konsumenter som ingått ett avtal, oavsett om transaktionerna i slutändan avslutas online eller offline. För att främja sådana direkttransaktioner gör dessa förmedlingstjänster allmänt sett det möjligt för företagsanvändare som erbjuder varor eller tjänster till konsumenter att ha en onlinenärvaro, utan att de i princip behöver driva en egen självständig webbplats. Vid sidan av att erbjuda företagsanvändare möjligheten till onlinenärvaro främjar onlinebaserade förmedlingstjänster ofta direktkommunikation mellan enskilda företagsanvändare och konsumenter genom ett integrerat gränssnitt för onlinekommunikation. När det gäller sociala medier konstateras att vissa leverantörer inom denna kategori av onlinebaserade tjänsteleverantörer faktiskt integrerar olika typer av onlinebaserade förmedlingstjänster i en och samma digitala miljö, och samtliga dessa kan omfattas av detta alternativ. Företagssidor hjälper t.ex. konsumenter att hitta lokala företag och tjänsteleverantörer och är viktiga möjliggörare av transaktioner mellan näringsidkare och konsumenter (B2C). Sådana företagssidor är allt oftare integrerade med funktioner för direktbokning eller inköp, vilket förvandlar dessa tjänster till e-marknadsplatser online.

¹ [Copenhagen Economics](#), *Online Intermediaries: Impact on the EU economy*, 2015.

² *Ibid.*

³ *Legal Study on unfair commercial practices within B2B e-markets*, ENTR/04/69, maj 2006.

Det finns en stor potential i form av effektiv tillgång till (gränsöverskridande) marknader, men de europeiska företagen kan inte utnyttja den onlinebaserade plattformsekonomin hela potential på grund av ett antal potentiellt skadliga affärsmetoder och bristen på ändamålsenliga prövningsmekanismer i unionen. Samtidigt har leverantörer av onlinetjänster problem med att vara verksamma på hela den inre marknaden på grund av den framväxande fragmenteringen.

Företagens beroende av vissa onlinetjänster innebär att leverantörerna av dessa onlinebaserade förmedlingstjänster har utrymme att använda ett antal potentiellt skadliga affärsmetoder som begränsar företagsanvändarnas försäljning via dem och riskerar att undergräva deras förtroende, i synnerhet genom oförklarade ändringar av de allmänna villkoren utan information i förväg, borttagande av varor eller tjänster från förteckningen och tillfälligt avbrytande av konton utan att skälen tydligt anges, bristande insyn när det gäller rangordningen av varor och tjänster och de företag som erbjuder dessa, otydliga villkor för tillgång till och användning av de data som leverantörer samlar in, bristande insyn när det gäller gynnande av leverantörens egna konkurrerande tjänster och s.k. mest-gynnad-nations-klausuler som begränsar företagens möjligheter att erbjuda mer attraktiva villkor via andra kanaler än förmedlingstjänsterna online.

Vidare kan sökmotorer online vara viktiga källor till internettrafik för företag och kan påverka de kommersiella resultaten för sådana företagswebbplatsanvändare som erbjuder sina varor eller tjänster online på den inre marknaden. Den rangordning av webbplatser som görs av leverantörer av sökmotorer, inbegripet webbplatser där företag erbjuder sina varor och tjänster till konsumenterna, har stor betydelse för konsumenternas val och dessa företagswebbplatsanvändares kommersiella resultat. Även när allmänna sökmotorer inte har något avtalsförhållande med sina företagswebbplatsanvändare kan alltså också de främja beroendeförhållanden, i synnerhet genom potentiellt skadliga rangordningsmetoder, som kan påverka företagsanvändare.

Samtidigt är det nuvarande regelverket inte alltid effektivt när det gäller att förhindra en del av dessa metoder eller erbjuda effektiv prövning. Den allt mer fragmenterade regleringen i EU komplicerar i hög grad regleringsvillkoren. Denna situation påverkar i första hand företagsanvändare, men berör alla aktörer i de flersidiga ekosystemen av onlineplattformar, inklusive konsumenterna, som kan drabbas av ett minskat utbud av konkurrenskraftiga varor och tjänster.

Detta förslag kompletteras av kommissionens beslut om inrättandet av en expertgrupp för observatoriet för den onlinebaserade plattformsekonomin, som i princip ska övervaka möjligheterna och utmaningarna för unionen i den onlinebaserade plattformsekonomin, inklusive frågor kopplade till tillämpningen av den förordning som kommissionen nu föreslår.

- **Förenlighet med befintliga bestämmelser inom området**

Det finns ingen lagstiftning på unionsnivå som omfattar de förmedlingsförhållanden företag till företag som här berörs.

Unionens konkurrenslagstiftning inriktas bl.a. på konkurrensbegränsande beteenden hos företag. De unilaterala potentiellt skadliga affärsmetoder som omfattas av detta initiativ inkräktar inte nödvändigtvis på EU:s konkurrenslagstiftning enligt artikel 101 eller artikel 102 i EUF-fördraget. Därmed är det möjligt att konkurrenslagstiftningen på unionsnivå eller nationell nivå inte omfattar alla typer av frågor som täcks av detta initiativ.

Konsumentskyddslagstiftningen omfattar ett antal potentiellt skadliga affärsmetoder, och på EU-nivå handlar det i synnerhet om direktiv 2005/29/EG om otillbörliga affärsmetoder⁴ och rådets direktiv 93/13/EEG om oskäligen villkor i konsumentavtal⁵. Dessa direktiv föreskriver en omfattande transparens och god yrkessed. Tillämpningsområdet är dock begränsat till transaktioner mellan näringsidkare och konsument (B2C). I gengäld omfattas vissa förbindelser företag till företag av direktiv 2006/114/EG om vilseledande och jämförande reklam⁶. Det direktivet syftar till att skydda näringsidkare mot vilseledande reklam och de otillbörliga följderna av sådan. Det fastställer också under vilka villkor som jämförande reklam är tillåten. Bestämmelserna i det sistnämnda instrumentet är dock begränsade till reklammetoder och omfattar i allmänhet inte de potentiellt skadliga affärsmetoder som nämns ovan, vilka uppträder som ett led i ett befintligt avtalsförhållande mellan onlineplattformar och deras företagsanvändare.

- **Förenlighet med unionens politik inom andra områden**

Detta förslag syftar till att säkerställa rättvisa, förutsebara och förtroendebyggande rättsliga villkor för företagsanvändare, företagswebbplatsanvändare, leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer. Det kommer att begränsa användningen och följderna av skadliga affärsmetoder i relationen plattform till företag vilka tillämpas inom vissa onlineverksamheter och kommer därigenom att garantera förtroendet för den onlinebaserade plattformsekonomin och förebygga ytterligare rättslig fragmentering på den digitala inre marknaden.

Initiativet bidrar därmed till målen i strategin för den digitala inre marknaden genom att skapa tydliga, transparenta och stabila rättsliga villkor för onlinebaserade tjänsteleverantörer för tjänster från företag till konsument, för att åtgärda marknadsfragmenteringen och göra det möjligt för alla aktörer att dra nytta av den nya marknadynamiken enligt rättvisa och balanserade villkor och en lämplig grad av transparens.

Förslaget överensstämmer också med unionens riktlinjer och bestämmelser på ett antal andra områden. Det kompletterar i synnerhet konkurrensreglerna och konsumentskyddslagstiftningen som nämns ovan, utan att påverka tillämpningen av de bestämmelserna.

Dessutom bör förslaget, i synnerhet när det gäller överprövning, förstås mot bakgrund av unionslagstiftningens bestämmelser om civilrättsligt samarbete, såsom förordning (EU) nr 1215/2012 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område⁷, förordning (EG) nr 593/2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser⁸, förordning (EG) nr 864/2007 om tillämplig lag för utomobligatoriska förpliktelser⁹ och direktiv (EG) 2008/52 om vissa aspekter på medling på privaträttens område¹⁰.

Skyldigheten att tillhandahålla en beskrivning av de viktigaste rangordningsparametrarna kompletterar kraven för näringsidkare enligt EU:s konsumentskyddslagstiftning. Det kan i detta sammanhang konstateras att kommissionen har föreslagit ändringar som ett led i ”en ny

⁴ EUT L 149, 11.6.2005, s. 22.

⁵ EGT L 95, 21.4.1993, s. 29.

⁶ EUT L 376, 27.12.2006, s. 21.

⁷ EUT L 351, 20.12.2012, s. 1.

⁸ EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

⁹ EUT L 199, 31.7.2007, s. 40.

¹⁰ EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

giv för konsumenterna”¹¹, som omfattar ett krav på att det tydligt ska anges för konsumenterna när sökresultat gynnas mot betalning, liksom ett krav på information om de huvudparametrar som avgör rangordningen på marknadsplatser online.

Slutligen är detta förslag förenligt med direktiv 2000/31/EG om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden¹², som omfattar en allmän ram för tillhandahållandet av informationssamhällets tjänster i unionen.

Den föreslagna förordningen kommer inte att påverka någon av ovannämnda befintliga unionsrättsakter.

2. RÄTTSLIG GRUND, SUBSIDIARITETSPRINCIPEN OCH PROPORTIONALITETSPRINCIPEN

• Rättslig grund

Eftersom i) initiativet utgör en viktig del av strategin för den digitala inre marknaden, ii) de berörda onlinetjänsterna till sin natur är gränsöverskridande, och iii) den ökade fragmenteringen på den inre marknaden genom specifik nationell lagstiftning om de aktuella frågorna, utgör artikel 114 i EUF-fördragen den relevanta rättsliga grunden för detta initiativ.

Syftet med artikel 114 i EUF-fördraget är tillnärmning av medlemsstaternas bestämmelser och säkerställande av att sammanhållna icke-diskriminerande bestämmelser är tillämpliga i hela unionen. Genom gemensamma bestämmelser som tillämpas i hela unionen åtgärdas och förebyggs skillnader mellan medlemsstaterna och säkerställs rättssäkerhet, vilket gör det möjligt för företag och konsumenter att utnyttja den inre marknads fördelar. Därmed bidrar detta initiativ till en välfungerande inre marknad.

• Subsidiaritetsprincipen (för icke-exklusiv befogenhet)

De berörda onlinetjänsterna är till sin natur gränsöverskridande, vilket innebär att målen inte kan uppnås effektivt av medlemsstaterna på egen hand. Ledande leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster är etablerade i en medlemsstat, men ger tillgång till nästan hela EU:s befolkning, både där de är bosatta och när de är på resande fot i unionen. Det bör påpekas att vissa typer av onlinetjänster samtidigt används för kommersiella meddelanden genom att de har en onlinenärvaro av 90 % av deltagarna i kommissionens undersökning om förbindelserna plattform till företag.

Unionsåtgärder är därmed enda sättet att säkerställa att gemensamma, lämpliga och ändamålsenliga bestämmelser tillämpas på de berörda tjänsternas leverantörer och användare oavsett vilka lagar och forum som anges i de allmänna villkoren. När det gäller de frågor som här beskrivs har Europeiska rådet understrukt ”att det är nödvändigt med ökad transparens när det gäller de metoder och den praxis som används på plattformar”¹³, som ett led i ett framtidsinriktat regelverk för unionen.

¹¹ COM(2018) 185 (final), 11 april 2018, se: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?qid=1523880940100&uri=COM:2018:185:FIN>.

¹² EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

¹³ Europeiska rådets slutsatser, 19 oktober 2017, [ST 14 2017 INIT](#) .

- **Proportionalitetsprincipen**

Detta förslag syftar till att erbjuda förbättrade företagsvillkor för företagsanvändare och företagswebbplatsanvändare som bedriver näringsverksamhet i unionen. Samtidigt förblir de berörda tjänsteleverantörerna i princip fria att fastställa allmänna bestämmelser för sitt tillhandahållande av tjänster och erbjuds möjligheten att forma sina frivilliga åtaganden genom branschvisa uppförandekoder inom en principbaserad rättslig ram. Därmed är strävan att förslaget ska vara ett ändamålsenligt svar på det identifierade problemet, och samtidigt skydda tjänsteleverantörernas innovationskapacitet. Valet av en förordning kommer också att göra det lättare för leverantörerna att bygga ut sin verksamhet till gagn för alla aktörer inom onlinebaserade förmedlingstjänster, eftersom gemensamma bestämmelser som är tillämpliga i hela unionen kommer att innebära lägre efterlevnadskostnader och större rättssäkerhet, i synnerhet när det gäller gränsöverskridande verksamhet.

Det rekommenderade alternativets proportionalitet ligger också i kombinationen av relativt allmänna principbaserade unionsbestämmelser och ett betydande utrymme för branschåtgärder och målinriktad övervakning. Detta tillvägagångssätt är anpassat till de föränderliga tekniska och ekonomiska villkoren online. Expertgruppen för observatoriet för den onlinebaserade plattformsekonomin, som kommer att inrättas parallellt med detta förslag, kommer att följa den allmänna utvecklingen av både den bredare plattformsekonomin och de specifika frågor som omfattas här, utifrån bl.a. kraven på rättslig transparens. Tillvägagångssättet enligt denna föreslagna förordning står därmed i proportion till de problem som identifierats i förbindelserna företag till företag online.

Med tanke på det administrativa merarbete som de olika delarna av initiativet kan innebära kommer småföretag att omfattas av ett riktat undantag från skyldigheten att införa ett effektivt internt system för hantering av klagomål. Det bör noteras att denna skyldighet endast omfattar effektivitets- och tillgänglighetskriterier på relativt hög nivå, vilket innebär att leverantörerna är fria att använda kostnadseffektiva tekniska lösningar som ger kostnader under genomsnittet. Det riktade undantaget kommer att garantera att om administrativt merarbete till följd av initiativet inte helt kan utslutas kommer det endast att beröra företag som genererar tillräckliga intäkter för att klara det.

- **Val av instrument**

Det skulle vara möjligt med unionsåtgärder som begränsas till att främja frivilliga branschåtgärder och vissa följdåtgärder, men detta skulle sannolikt inte vara effektivt eftersom man i princip skulle förlita sig på branschens egna incitament och vilja att ändra den rådande situationen. Både tjänsteleverantörerna och deras företagsanvändare har visserligen ett intresse av att maximera interaktionen och transaktionerna med konsumenter på plattformarna, men deras kortsiktiga intressen för att lösa problem som uppstår i affärsförbindelsen är inte identiska. Tidigare erfarenheter från leverantörskedjeinitiativet inom livsmedelssektorn visar också att helt frivilliga initiativ inte är lämpade för att skapa en fungerande oberoende prövningsmekanism och bestämmelser om god affärsed som är attraktiva och trovärdiga för båda sidor av marknaden. Trots vissa framsteg (utarbetandet av principer för god praxis och inrättandet av en styrningsgrupp) gick jordbruksleverantörerna – den viktigaste grupp som gagnas – inte med i systemet på grund av konfidentialitets- och verkställighetsfrågor. Samtidigt har 21 medlemsstater redan antagit nationella lagar och initiativ för att bekämpa potentiellt skadliga affärsmetoder i livsmedelsleveranskedjan.

På grund av detta kan endast ett lagstiftningsinstrument åtgärda de påtalade problemen på ett effektivt sätt. En förordning rekommenderas också för att en sådan är direkt tillämplig i alla

medlemsstater, fastställer samma nivå av skyldigheter för privata aktörer och möjliggör en enhetlig tillämpning av bestämmelserna på den till sin natur gränsöverskridande förmedlade handeln och onlinesökningarna. Detta kommer också att åtgärda och förebygga fragmentering av den digitala inre marknaden.

3. RESULTAT AV EFTERHANDSUTVÄRDERINGAR, SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNINGAR

- **Efterhandsutvärderingar/kontroller av ändamålsenligheten med befintlig lagstiftning**

Kontrollen av konsument- och marknadsföringslagstiftningens ändamålsenlighet¹⁴ visade att det inte fanns någon anledning att överväga några ändringar av direktivet om vilseledande och jämförande reklam vad gäller förbindelserna företag till företag. Detta bekräftade i stort sett det som sades i det meddelande där kommissionen aviserade sin avsikt att se över det direktivet¹⁵. Den inledande konsekvensbedömningen inför den målinriktade översynen av EU:s konsumentlagstiftningsdirektiv underströk dock att resultaten av denna kontroll snarare skulle användas för detta initiativ om förhållandet plattform till företag specifikt inom ramen för den digitala inre marknaden. Initiativet bygger därmed på resultaten från den färskaste kontrollen av konsument- och marknadsföringslagstiftningens ändamålsenlighet.

- **Samråd med berörda parter**

Kommissionen har genomfört breda samråd om frågor som rör förhållandet företag till företag som uppkommit inom onlineplattformarnas ekosystem. Inför kommissionens meddelande om onlineplattformar från maj 2016¹⁶ genomfördes ett brett samråd som gjorde det möjligt att bättre ringa in problemområdet och ta fram ett djupgående faktaunderlag. För det andra hölls ett antal seminarier och ett brett samråd genom flera enkäter som bidrog till problemdefinitionen och framtagandet av preliminära alternativ. Slutligen bidrog fokusgrupper, seminarier, ett frågeformulär och en öppen presentation för medlemsstaterna till utarbetandet och testandet av alternativ. Utöver de samrådsverktyg som användes har kommissionens tjänstemän träffat eller frågat ut ett antal intressenter vid bilaterala möten.

Företagsanvändarna, i synnerhet mikroföretag och små och medelstora företag, stöder i allmänhet lagstiftningsåtgärder för att säkerställa ändamålsenliga provningsalternativ och ökad transparens när det gäller rangordningsmetoder, mest-gynnad-nations-klausuler (prisparitet) och transparens i fråga om förfaranden för borttagande av erbjudanden.

De flesta berörda tjänsteleverantörer som utfrågades anser att det är en rimlig rättslig skyldighet att behöva förklara för en företagsanvändare varför ett erbjudande tas bort, förutsatt att deras rättsliga skyldighet att avlägsna olagligt innehåll och samarbeta med utredningar iakttas. Leverantörerna hävdade att de inte såg något mervärde i extern tvistlösning eftersom de litar på sina egna interna tvistlösningssystem. De ser i allmänhet inte något problem med att tillämpa varselperioder vid ändring av de allmänna villkoren, men de förespråkar inte strikta varselperioder. När det gäller transparens beträffande rangordning och dataanvändning stöder de flesta leverantörer en relativt långtgående skyldighet att lämna upplysningar men varnar för manipulering av algoritmer vid för mycket transparens. I

¹⁴ För en översikt över Refit-kontrollen av konsument- och marknadsföringslagstiftningens ändamålsenlighet, se: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332.

¹⁵ COM (2012) 702 final.

¹⁶ COM (2016) 288 final.

allmänhet stöder leverantörerna tanken på övervakning av den onlinebaserade plattformsekonomin om det sker med fullständig respekt för deras företagshemligheter.

Många nationella experter från medlemsstaternas förvaltningar anser att det är frågor knutna till de allmänna villkoren som är viktigast att lösa när det gäller relationerna företag till företag online. De anser också att transparenskravets proportionalitet beror på de exakta formuleringarna och leverantörens storlek. När det gäller sådant som varselperioder skiljer sig åsikterna beroende på erfarenheterna på nationell nivå, och varierar från inget behov av reglering till obligatoriska fasta varselperioder. En del nationella experter anser också att de allmänna villkoren borde förenklas så att de blir mer transparenta och användarvänliga för företagen. De deltagande nationella experterna förespråkade en rättslig transparenskyldighet att redogöra för skälen till borttagande. De är av den allmänna åsikten att kraven avseende borttagande borde anpassas till förfarandena för olagligt innehåll och anmälan och åtgärd. Ett transparenskrav avseende rangordningskriterierna anses allmänt vara proportionerligt och legitimt. Experter med mer erfarenhet av rangordningsfrågor stöder åtgärder som skulle lösa problemen snabbt, men vissa säger att frågan borde hanteras genom handels- och konkurrenslagstiftningen. Det fanns en allmän konsensus om en allmän preferens för i) ett transparenskrav som omfattar rangordningsmetoder i allmänhet, och ii) arbete för att fastställa bästa praxis för rangordning. När det gäller data, icke-diskriminering och mest-gynnad-nation manade experterna till ytterligare analys. Det ansågs dock allmänt att prövningsfrågan var viktig. Vissa oroade sig för att interna system för hantering av klagomål kan bli betungande för små och medelstora företag. En del nationella experter förespråkar främjande av befintlig bästa praxis (eventuellt som ett led i självreglering). Experter som företrädde nationella myndigheter såg i allmänhet ett värde i övervakningsförfarandet. Generellt sett är de dock motståndare till inrättandet av ett nytt organ eller en europeisk byrå i detta syfte.

Initiativet är av målinriktad och samreglerande art och bygger på bestämmelser om transparens och prövning som kombineras med övervakning genom den expertgrupp som inrättas parallellt, och detta speglar de gemensamma nämnare som uttrycktes av de olika intressentgrupper som konsulterades.

- **Insamling och användning av sakkunnigutlåtanden**

Flera enkäter, ett offentligt samråd och flera studier gjordes av kommissionen eller externa uppdragstagare mellan 2015 och 2017. Egen ekonomisk forskning och det gemensamma forskningscentrumets bidrag till utformningen av politiken tjänade också som underlag för konsekvensbedömningen av initiativet. Medlemsstaterna konsulterades genom ett onlinesamråd som låg till grund för ett möte om initiativet i expertgruppen för e-handel. Slutligen anordnade kommissionen ett stort antal seminarier med experter från den akademiska världen, som har bidragit till problemformuleringen och strategin för insamling av underlag.

- **Konsekvensbedömning**

Detta förslag grundar sig på en konsekvensbedömning. Nämnden för lagstiftningskontroll utfärdade först ett negativt yttrande med omfattande kommentarer om denna konsekvensbedömning den 1 december 2017. Efter en betydande omarbetning av konsekvensbedömningen utfärdade nämnden ett positivt yttrande med reservationer den 22 mars 2018. Nämndens yttrande, rekommendationer och en förklaring av hur de har beaktats finns i bilaga 1 till arbetsdokumentet från kommissionens avdelningar som åtföljer detta förslag. Bilaga 4 innehåller en översikt över vem som skulle kunna påverkas av detta förslag och på vilket sätt.

Kommissionen granskade olika alternativa sätt att uppnå det allmänna målet för initiativet, vilket är att upprätta rättvisa, förutsebara, hållbara och förtroendeskapande affärsvillkor online och samtidigt upprätthålla och fortsätta främja ett innovationsbaserat ekosystem kring onlineplattformar i EU. Sådana affärsvillkor bör ge näringsidkarna de skyddsmekanismer som krävs för att förebygga skada från otillbörliga affärsmetoder och möjligheter till effektiv prövning när så är nödvändigt. De bör också åtgärda och förebygga fragmenterad reglering i EU. Inom den rekommenderade samregleringsutformning som krävs för att säkerställa rättssäkerhet och förutsebarhet för företagsanvändare och samtidigt skydda innovationspotentialen hos leverantörer av onlinetjänster fastställdes till sist fyra olika alternativ. Samtliga alternativ omfattade ett införande av principbaserad rättslig transparens och prövningskyldigheter på relativt hög nivå för leverantörer, men skilde sig åt i fråga om antalet potentiellt skadliga affärsmetoder som de omfattade. Två av de fyra alternativen innebar att den rättsliga skyldigheten till transparens om rangordning skulle tillämpas även på allmänna sökmotorer, för att maximera effektiviteten och säkerställa likabehandling. Ett av de senare två alternativen omfattade en enhetlig och mer långtgående skyldighet för leverantörer att ge företagsanvändare möjlighet att, i enlighet med den allmänna dataskyddsförordningen¹⁷, begära att kunderna samtycker till att deras e-postadresser erhålls och behandlas efter slutförandet av en transaktion via tjänsterna.

Det alternativ som omfattade rättsliga transparenskrav för ett mer begränsat antal potentiellt skadliga affärsmetoder ansågs inte särskilt effektivt. Det skulle öka rättssäkerheten genom rättslig transparens och prövningsåtgärder, men risken för direkt skada för företag och fragmentering skulle i hög grad kvarstå eftersom problemen med vissa affärsmetoder med stor påverkan (rangordning, data, diskriminering och mest-gynnad-nation) sannolikt inte skulle lösas tillräckligt bra med självreglering.

De tre andra alternativen, som omfattade rättsliga transparenskrav avseende alla potentiellt skadliga affärsmetoder som identifierats som ett led i detta initiativ, ansågs samtliga vara ändamålsenliga. Genom en utvidgning av tillämpningen av specifika rättsliga transparenskrav avseende rangordning till att omfatta allmänna sökmotorer ansåg man att man i detta hänseende kunde uppnå den högsta graden av ändamålsenlighet relativt sett. Alternativet att inkludera en gemensam, mer långtgående datadelningsskyldighet ansågs samtidigt vara oproportionerlig, med tanke på dels det särskilda målet att upprätthålla innovationspotentialen i den onlinebaserade plattformsekonomin och dels de icke-lagstiftningsåtgärder som samtidigt läggs fram för att främja rättvisa metoder för datadelning företag till företag. Det rekommenderade alternativet innebär också att den rättsliga transparenskyldigheten åtföljs av en förbättrad extern granskning av onlineplattformarnas affärsmetoder, vilket är en viktig faktor för att skapa incitament för rättvisa och förutsebara villkor för företagsanvändare.

Rättsligt bindande transparens- och prövningskyldigheter för hela bredden av potentiellt skadliga affärsmetoder enligt detta initiativ, inklusive transparens i fråga om rangordningen i sökningar online (som endast omfattas av bestämmelsen om kollektiv prövning och inte av de andra prövningsbestämmelserna i förslaget, för att säkerställa proportionaliteten) är därmed det optimala alternativet. Utöver att skydda den onlinebaserade plattformsekonomin inre marknadspotential beräknas förslaget kunna vända den dämpande effekt på plattformsekonomin som beror på ett bristande företroende från företagsanvändarnas sida som

¹⁷ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

uppgår till minst 0,81–4,05 miljarder euro. Det kommer också att ha positiva sociala effekter eftersom det kommer att medföra ökad omsättning för det ökande antal EU-företag som använder onlinebaserade förmedlingstjänster, vilket i sin tur kommer att skapa ytterligare sysselsättningsmöjligheter.

Även om e-marknadsplatser, som är en av de olika typer av leverantörer som i princip omfattas av initiativet, kan innefatta fysiska leveranser av varor som företagsanvändare tillhandahåller åt konsumenter, förväntas inte den ökade användningen av denna typ av tjänster till följd av förslaget ge några betydande negativa miljökonsekvenser. Kostnaderna för att uppfylla kraven förväntas bli begränsade och huvudsakligen påverka leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer. Den föreslagna rättsliga skyldigheten att inrätta interna system för hantering av klagomål är den bestämmelse som jämförelsevis blir mest betungande för leverantörerna, och små leverantörer skulle sannolikt drabbas av en del kostnader för att uppfylla kraven. Därför undantas dessa små företag, enligt definitionen i kommissionens rekommendation om små och medelstora företag från 2003¹⁸, från denna specifika bestämmelse. Förslaget bedöms därför också vara proportionerligt.

- **Lagstiftningens ändamålsenlighet och förenkling**

Så som anges ovan kommer småföretag att omfattas av ett riktat undantag från skyldigheten att införa ett effektivt internt system för hantering av klagomål. Förslaget syftar specifikt till att främja en hållbar tillväxt av onlinebaserade förmedlingstjänster och har getts en helt teknikneutral utformning.

- **Grundläggande rättigheter**

Unionen verkar för en hög nivå när det gäller skyddet av grundläggande rättigheter. Det specifika målet att säkerställa snabb och ändamålsenlig prövning för företagsanvändare bidrar till att förbättra företagsanvändarnas rätt till ett effektivt rättsmedel och till en opartisk domstol (artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna) eftersom de skulle få förbättrad tillgång till rättsväsendet.

De rättvisa, förutsebara, hållbara och förtroendeskapande affärsvillkor online som införs genom detta förslag kommer att bidra till att skydda jämvikten mellan tjänsteleverantörernas respektive deras företagsanvändares näringsfrihet (artikel 16 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna). I synnerhet är transparenskraven enligt detta förslag en förutsättning för övervakning av att den grundläggande näringsfriheten inte begränsats på ett otillbörligt sätt för den svagare parten i relationen företag till företag.

4. BUDGETKONSEKVENSER

Förslaget får inga konsekvenser för EU:s budget.

¹⁸ Kommissionens rekommendation 2003/361/EG av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag (EUT L 124, 20.5.2003, s. 36).

5. ÖVRIGA INSLAG

- **Genomförandeplaner samt åtgärder för övervakning, utvärdering och rapportering**

Övervakningen av hur effekterna utvecklas är en viktig del av den föreslagna åtgärden på det här området, eftersom den onlinebaserade plattformsekonomin är ett dynamiskt och föränderligt ekonomiskt område. Övervakningen är därför indelad i två strategiska delar:

Den ena anförtros en särskild expertgrupp som tillsammans med kommissionstjänstemän utgör ett EU-observatorium för den onlinebaserade plattformsekonomin. Såsom anges i kommissionens beslut C(2018)2393 kommer expertgruppen att tillhandahålla råd och expertanalyser om utvecklingen av den onlinebaserade plattformsekonomin, i synnerhet när det gäller beslut om algoritmer, tillgång till data, ersättning för material som visas online, transparens och redovisningsskyldighet i förhållandet företag till företag när det gäller annonsering online, differentierad behandling och begränsningar av företagsanvändares rätt att erbjuda andra villkor när de använder andra distributionskanaler. Vid behov kommer den också att ha kontakter med andra expertgrupper och kompetenscentrum som inrättas av EU och medlemsstaterna.

Den andra delen är den särskilda övervakningen av effekterna av den föreslagna förordningens regleringsinslag och självregleringsinslag.

Kommissionen kommer att övervaka marknadsindikatorer för den onlinebaserade plattformsekonomin, i synnerhet genom EU-observatoriet för den onlinebaserade plattformsekonomin och på grundval av expertgruppens arbete. Denna analys innefattar sådana data som: Antal företag och typ av företag som bedriver verksamhet på onlinebaserade förmedlingstjänster, antal klagomål och typ av klagomål som hanteras genom intern och extern prövning, antal ärenden man lyckas lösa, den tid det tar att lösa ärendet, etableringsort, storleken på leverantörer som bedriver handel i EU, inklusive omsättningen på EU-marknaden som onlinebaserad förmedlingstjänst. Inom två år från det att EU-observatoriet inleder sin verksamhet kommer kommissionens tjänstegrenar att utarbeta en rapport baserad på dess verksamhet och inventera situationen, de framsteg som har gjorts mot målen och eventuella olösta frågor.

Man kommer att övervaka förslagets effektivitet och ändamålsenlighet med hjälp av fastställda indikatorer, för att ta fram underlag för att utveckla politiken med avseende på utvecklingen i fråga om potentiellt skadliga affärsmetoder. Därmed kommer åtgärdens effekter att bedömas i samband med en utvärdering, och den bedömningen kommer, när så är lämpligt, att ligga till grund för översynen av den föreslagna förordningen, i enlighet med dess översynsklausul, som ska göras tre år efter ikraftträdandet och därefter vart tredje år.

- **Ingående redogörelse för de specifika bestämmelserna i förslaget**

I artikel 1 fastställs den föreslagna förordningens syfte och tillämpningsområde. Där förklaras att förordningen omfattar skyldigheter för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och, i vissa avseenden, sökmotorer att garantera företagsanvändare respektive företagswebbplatsanvändare lämplig transparens och vissa möjligheter till prövning. Där förklaras också den föreslagna förordningens tillämpningsområde, som speglar de berörda onlinetjänsternas gränsöverskridande natur, där verksamhet och transaktioner som sker inom unionen kan förmedlas av leverantörer som inte är etablerade där.

Artikel 2 omfattar de tillämpliga rättsliga definitionerna.

I artikel 3 fastställs krav avseende tydlighet, tillgänglighet och ändringar av på förhand fastställda allmänna standardvillkor som används av leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster.

I artikel 4 fastställs att en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster måste redogöra för skälen om leverantören tillfälligt avbryter eller avslutar en företagsanvändares användning av leverantörens förmedlingstjänster.

I artikel 5 föreskrivs att de allmänna villkor som används av leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska inkludera en beskrivning av de huvudparametrar som avgör rangordningen av företagsanvändare i sökresultat, inklusive en beskrivning av hur rangordningen påverkas av företagsanvändare som direkt eller indirekt betalar en ersättning till dem. Artikeln omfattar ett liknande krav på att leverantörer av sökmotorer ska tillhandahålla de huvudparametrar som avgör rangordningen genom en lättillgänglig och allmänt tillgänglig beskrivning. Den föreskriver också att beskrivningen av de huvudparametrar som avgör rangordningen ska ge de berörda företagsanvändarna eller företagswebbplatsanvändarna en adekvat förståelse av de eventuella konsekvenserna av särdrag hos de varor och tjänster som erbjuds, deras relevans för kunderna samt särdrag i utformningen av webbplatser som används i samband med sökmotorer.

Artikel 6 föreskriver att leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster i sina allmänna villkor ska inkludera en beskrivning av alla differentierade villkor som de ger avseende varor eller tjänster som erbjuds via dessa onlinebaserade förmedlingstjänster av antingen leverantören själv eller av företagsanvändare som den leverantören kontrollerar.

Artikel 7 föreskriver att leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster i sina allmänna villkor ska inkludera en beskrivning av tillgången till personuppgifter eller andra data som företagsanvändare eller konsumenterna tillhandahåller åt onlinebaserade förmedlingstjänster eller som genereras via dessa tjänster.

Artikel 8 föreskriver att leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster i sina allmänna villkor ska ange skälen för inskränkning av företagsanvändares möjlighet att erbjuda samma varor och tjänster till konsumenter på olika villkor via andra kanaler än genom dessa tjänster.

Artikel 9 föreskriver att leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska tillhandahålla ett internt system för hantering av klagomål från företagsanvändare och omfattar krav avseende hanteringen av sådana klagomål, inbegripet en skyldighet att hantera klagomål snabbt och effektivt och meddela företagsanvändaren resultatet på ett klart och otvetydigt sätt. Artikeln föreskriver också att viss information om det interna systemet för hantering av klagomål ska ingå i de allmänna villkoren. Den omfattar också en skyldighet för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster att offentliggöra rapporter om antalet inlämnade klagomål, ämnet för klagomålen, hur lång tid det tagit att behandla klagomålen och det beslut som fattas med avseende på klagomålen.

Artikel 10 föreskriver att leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster i sina allmänna villkor ska ange en eller flera medlare som de är villiga att använda för att försöka lösa tvister utanför domstol, t.ex. när man inte lyckats hitta en lösning genom det interna systemet för hantering av klagomål (inrättat enligt artikel 9). Artikeln omfattar också vissa krav avseende medlarna, bl.a. opartiskhet, tillgänglighet, kompetens och resurser samt en skyldighet för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster att medverka i medlingen i god tro. Dessa krav ska inte påverka någon parts rätt att inleda rättsliga förfaranden.

Artikel 11 föreskriver att kommissionen ska uppmantra leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster att individuellt eller gemensamt inrätta en eller flera organisationer som tillhandahåller medlingstjänster för att underlätta lösning, utanför domstol, av tvister som uppstår i

samband med onlinebaserade förmedlingstjänster, särskilt mot bakgrund av deras gränsöverskridande art.

Artikel 12 föreskriver att representativa organisationer, sammanslutningar eller offentliga organ ska ha rätt att inleda rättsliga förfaranden för att stoppa eller förbjuda eventuell bristande uppfyllelse av de relevanta kraven i denna förordning som leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster gör sig skyldiga till. Artikel 12 föreskriver också att representativa organisationer och sammanslutningar ska uppfylla vissa krav, t.ex. att de ska vara av icke vinstdrivande natur, etablerade som juridisk person enligt den berörda medlemsstatens lagstiftning och eftersträva mål som är av kollektivt intresse för den grupp av företagsanvändare som de företräder.

Artikel 13 föreskriver att kommissionen ska uppmuntra leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer, samt organisationer och sammanslutningar som företräder dessa, att utarbeta uppförandekoder.

Artikel 14 föreskriver att kommissionen regelbundet ska utvärdera förordningen, med början tre år från den dag då förordningen träder i kraft.

I artikel 15 fastställs att förordningen ska börja tillämpas sex månader efter den dag då den offentliggörs.

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

om främjande av rättvisa villkor och transparens för företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande¹,

med beaktande av Regionkommitténs yttrande²,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och

av följande skäl:

- 1) Onlinebaserade förmedlingstjänster har stor betydelse för att främja entreprenörskap, handel och innovation. De kan också förbättra konsumenternas välfärd och används i allt större utsträckning av både privat och offentlig sektor. De ger tillträde till nya marknader och kommersiella möjligheter så att företag kan dra nytta av den inre marknadens fördelar. Tack vare dem kan även konsumenterna i unionen utnyttja dessa fördelar, framför allt för att de ökar utbudet av varor och tjänster som erbjuds online.
- 2) Onlinebaserade förmedlingstjänster kan vara avgörande för de kommersiella resultaten för de företag som använder sådana tjänster för att nå kunder. Den ökande förmedlingen av transaktioner via onlinebaserade förmedlingstjänster, som förstärks av starka datadrivna indirekta nätverkseffekter, leder till att sådana företagsanvändare, t.ex. mikroföretag och små och medelstora företag, i allt högre grad blir beroende av dessa tjänster för att kunna nå kunder. Med tanke på detta ökande beroende har leverantörerna av sådana förmedlingstjänster ofta en överlägsen förhandlingsposition, som gör att de i praktiken kan bete sig ensidigt på ett sätt som kan vara orättvist och kan skada företagsanvändarnas legitima intressen och indirekt även unionens konsumenters intressen.
- 3) På samma sätt kan sökmotorer online vara viktiga källor till internettrafik för företag som erbjuder konsumenter varor eller tjänster via webbplatser och kan därmed i hög grad påverka de kommersiella resultaten för sådana företagswebbplatsanvändare som erbjuder sina varor eller tjänster online på den inre marknaden. I detta hänseende kan den rangordning av webbplatser som görs av leverantörer av sökmotorer, inklusive de webbplatser där företagswebbplatsanvändarna erbjuder sina varor och tjänster till konsumenterna, ha stor inverkan på konsumenternas val och dessa

¹ EUT C , , s . .

² EUT C , , s . .

företagswebbplatsanvändares kommersiella resultat. Även om det saknas ett avtalsförhållande med företagswebbplatsanvändarna kan leverantörerna av sökmotorer därför i praktiken kan bete sig ensidigt på ett sätt som kan vara orättvist och kan skada företagswebbplatsanvändarnas legitima intressen och indirekt även unionens konsumenters intressen.

- 4) Företagsanvändarnas beroende av onlinebaserade förmedlingstjänster leder också till en situation där företagsanvändarna ofta har begränsade möjligheter till prövning i de fall då ensidiga åtgärder från leverantörerna av dessa tjänster ger upphov till tvister. I många fall erbjuder dessa leverantörer inte lättillgängliga och effektiva interna system för hantering av klagomål. Befintliga mekanismer för tvistlösning utanför domstol kan också vara ineffektiva av en mängd olika skäl, t.ex. brist på specialiserade medlare och företagsanvändarnas rädsla för repressalier.
- 5) Onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer, liksom de kommersiella transaktioner som främjas av dessa tjänster, har en inneboende gränsöverskridande potential och är i dagens ekonomi mycket viktiga för en korrekt fungerande inre marknad i unionen. De potentiellt orättvisa och skadliga affärsmetoder som vissa leverantörer av sådana tjänster tillämpar på företagsanvändare och företagswebbplatsanvändare hindrar förverkligandet av hela den potentialen och har en negativ inverkan på den inre marknadens funktion. En annan faktor som står i vägen för ett fullständigt förverkligande av denna potential och en korrekt fungerande inre marknad är att olika medlemsstater har olika lagstiftning med varierande ändamålsenlighet när det gäller regleringen av dessa tjänster, medan andra medlemsstater överväger att anta sådan lagstiftning.
- 6) Ett antal enhetliga och målinriktade obligatoriska bestämmelser bör därför fastställas på unionsnivå för att säkerställa rättvisa, förutsebara, hållbara och förtroendeskapande affärsvillkor på den inre marknaden och i synnerhet säkerställa att företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster garanteras lämplig transparens och ändamålsenliga prövningsmöjligheter i hela unionen. Bestämmelserna bör också föreskriva lämplig transparens när det gäller rangordningen av företagswebbplatsanvändare i de sökresultat som genereras av sökmotorer. Samtidigt bör bestämmelserna vara sådana att de skyddar den viktiga innovationspotentialen i den bredare onlinebaserade plattformsekonomin.
- 7) Eftersom onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer normalt har en global dimension bör denna förordning tillämpas på leverantörer av sådana tjänster oavsett om de är etablerade i en medlemsstat eller utanför unionen, förutsatt att två kumulativa villkor uppfylls. För det första bör företagsanvändarna eller företagswebbplatsanvändarna vara etablerade i unionen. För det andra bör företagsanvändarna eller företagswebbplatsanvändarna genom tillhandahållandet av dessa tjänster erbjuda sina varor eller tjänster till konsumenter som befinner sig i unionen för åtminstone en del av transaktionen. Sådana konsumenter bör finnas i unionen, men måste inte ha sin hemvist i unionen eller vara medborgare i en medlemsstat. Följaktligen bör denna förordning inte tillämpas på företagsanvändare eller företagswebbplatsanvändare som inte är etablerade i unionen, eller företagsanvändare eller företagswebbplatsanvändare som är etablerade i unionen men som i de fall då de använder onlinebaserade förmedlingstjänster eller sökmotorer för att erbjuda sina varor eller tjänster uteslutande riktar sig till konsumenter som befinner sig utanför unionen eller till personer som inte är konsumenter.
- 8) Det finns många olika typer av handelsrelationer mellan företag och konsumenter som förmedlas online av leverantörer som driver flersidiga tjänster vilka i princip baseras på samma ekosystembyggande affärsmodell. För att dra till sig de relevanta tjänsterna bör onlinebaserade förmedlingstjänster vara definierade på ett exakt och teknikneutralt sätt. Tjänsterna bör i synnerhet utgöras av informationssamhällets tjänster, som kännetecknas av att de syftar till att främja inledandet av direkttransaktioner mellan företagsanvändare och konsumenter, oavsett om transaktionerna slutförs online, på den onlineportal som drivs av leverantören av den berörda förmedlingstjänsten eller av företagsanvändaren, eller offline. Tjänsterna bör dessutom

tillhandahållas på grundval av ett avtalsförhållande både mellan leverantörerna och företagsanvändarna och mellan leverantörerna och konsumenterna. Ett sådant avtalsförhållande bör anses föreligga när båda berörda parterna uttrycker sin avsikt att förbinda sig på ett otvetydigt och verifierbart sätt, utan att det nödvändigtvis krävs ett uttryckligt skriftligt avtal.

- 9) Exempelen på onlinebaserade förmedlingstjänster som omfattas av denna förordning bör därför omfatta onlinebaserade e-marknadsplatser, även delningsplattformar där företagsanvändare är aktiva, onlinetjänster för mjukvarutillämpningar och sociala medier. Denna förordning bör dock inte tillämpas på onlineverktyg som används för annonsering eller annonsbörser online som inte tillhandahålls i syfte att främja inledandet av direkttransaktioner och som inte omfattar ett avtalsförhållande med konsumenter. Denna förordning bör inte heller tillämpas på betalningstjänster online, eftersom de inte själva uppfyller de tillämpliga kraven utan utgör sidotjänster till den transaktion där varor och tjänster tillhandahålls åt de berörda konsumenterna.
- 10) I linje med rättspraxis från Europeiska unionens domstol och mot bakgrund av att företagsanvändarnas beroendeställning i huvudsak har iakttagits när det gäller onlinebaserade förmedlingstjänster som fungerar som en portal för konsumenter i form av fysiska personer, bör begreppet konsument som används för att avgränsa tillämpningsområdet för denna förordning endast anses avse fysiska personer som agerar i syften som inte omfattas av deras närings- eller yrkesverksamhet.
- 11) För konsekvensens skull bör den definition av sökmotorer som används i denna förordning anpassas till definitionen i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/1148³.
- 12) För att ge företagsanvändare ett effektivt skydd där det behövs bör denna förordning tillämpas när de allmänna villkoren i ett avtalsförhållande, oavsett deras namn eller form, inte förhandlas fram i det enskilda fallet av de berörda parterna. För att fastställa om de allmänna villkoren förhandlats fram i det enskilda fallet bör man göra en övergripande bedömning, där det inte i sig är avgörande ifall vissa bestämmelser som ingår kan ha förhandlats fram i det enskilda fallet.
- 13) För att säkerställa att avtalsförhållandets allmänna villkor gör det möjligt för företagsanvändare att avgöra de kommersiella villkoren för användning, avslutande och tillfälligt avbrytande av onlinebaserade förmedlingstjänster, och för att uppnå förutsebara affärsförhållanden, bör dessa allmänna villkor formuleras i klara och entydiga ordalag som lätt kan förstås av en genomsnittlig företagsanvändare. De allmänna villkoren bör inte anses vara formulerade i klara och entydiga ordalag om de är vaga, ospecifika eller saknar närmare bestämmelser om viktiga kommersiella frågor och därmed inte lyckas ge företagsanvändarna rimlig förutsebarhet vad gäller de viktigaste aspekterna av avtalsförhållandet.
- 14) Säkerställande av transparens i de allmänna villkoren kan vara avgörande för att främja hållbara affärsförbindelser och förhindra oskäligen betecknade till skada för företagsanvändare. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster bör därför också säkerställa att de allmänna villkoren är lättillgängliga på alla etapper av avtalsförhållandet, även för potentiella företagsanvändare i fasen innan avtalet ingås, och att varje ändring av dessa villkor meddelas företagsanvändarna inom en fastställd varselperiod som är rimlig och proportionerlig i förhållande till de särskilda omständigheterna och som är på minst 15 dagar. Denna varselperiod bör inte tillämpas om, och i så fall i den mån som, den berörda företagsanvändaren på ett otvetydigt sätt av sagt sig denna rätt eller om behovet av att göra ändringen utan att iaktta varselperioden härrör från en rättslig skyldighet som gäller för tjänsteleverantören enligt unionslagstiftning eller nationell lagstiftning.

³ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/1148 om åtgärder för en hög gemensam nivå på säkerhet i nätverks- och informationssystem i hela unionen (EUT L 194, 19.7.2016, s. 1).

- 15) För att skydda företagsanvändarna bör det vara möjligt för en behörig domstol att fastställa att allmänna villkor som inte uppfyller kraven inte är bindande för den berörda företagsanvändaren, med omedelbar verkan (*ex nunc*). Sådana fastställanden av domstol bör dock endast avse de specifika bestämmelser i de allmänna villkoren som inte uppfyller kraven. Övriga bestämmelser bör fortsätta att gälla och vara tillämpliga, i den mån som de kan skiljas från de bestämmelser som inte uppfyller kraven. Plötsliga ändringar av befintliga allmänna villkor kan i hög grad störa företagsanvändarnas verksamhet. För att begränsa sådana negativa effekter för företagsanvändare, och för att motverka sådana beteenden, bör därför sådana ändringar som görs i strid med skyldigheten att ge en fastställd varselperiod vara ogiltiga, dvs. anses aldrig ha existerat med verkan *erga omnes* och *ex tunc*.
- 16) En leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster kan ha legitima skäl för att besluta att tillfälligt avbryta eller avsluta tillhandahållandet av sina tjänster, helt eller delvis, till en viss företagsanvändare, även genom att ta bort enskilda varor eller tjänster för en viss företagsanvändare eller i praktiken ta bort sökresultat. Eftersom sådana beslut i hög grad kan påverka den berörda företagsanvändarens intressen, bör denne ges ordentlig information om skälen. Skälen bör redovisas på ett sådant sätt att företagsanvändarna kan avgöra om det finns utrymme att överklaga beslutet, vilket ökar företagsanvändarnas möjligheter till en effektiv prövning vid behov. Ett krav på redovisning av skälen bör också bidra till att förebygga eller åtgärda eventuellt oavsiktligt avlägsnande av onlineinnehåll som tillhandahålls av företagsanvändare och som leverantören felaktigt anser utgöra olagligt innehåll, i linje med kommissionens rekommendation (EU) 2018/334⁴. Redovisningen bör ange de objektiva skälen (ett eller flera) till beslutet, baserat på skäl som leverantören i förväg angett i sina allmänna villkor, och på ett proportionerligt sätt hänvisa till de relevanta särskilda omständigheter som föranlett beslutet.
- 17) Den rangordning av varor och tjänster som görs av onlinebaserade leverantörer av förmedlingstjänster har stor betydelse för konsumenternas val och, följaktligen, för hur företagsanvändarna lyckas med att erbjuda konsumenterna dessa varor och tjänster. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster bör på förhand beskriva de huvudparametrar som avgör rangordningen, för att öka förutsebarheten för företagsanvändare, så att de bättre kan förstå hur rangordningsmekanismen fungerar och jämföra olika leverantörers rangordningspraxis. Begreppet huvudparametrar ska tolkas som att det avser alla allmänna kriterier, processer, specifika signaler som införlivats med algoritmer eller andra anpassnings- eller nedprioriteringsmekanismer som används i samband med rangordningen. Beskrivningen av de huvudparametrar som avgör rangordningen bör också innefatta en förklaring av företagets eventuella möjligheter att aktivt påverka rangordningen mot ersättning, samt de relativa effekterna av detta. Denna beskrivning bör ge företagsanvändarna en tillräcklig förståelse av hur rangordningsmekanismen beaktar de faktiska särdragen hos de faktiska varor eller tjänster som bjuds ut av företagsanvändarna och deras relevans för konsumenterna som använder den aktuella onlinebaserade förmedlingstjänsten.
- 18) På samma sätt kan den rangordning av webbplatser som görs av leverantörer av sökmotorer, i synnerhet de webbplatser där företagswebbplatsanvändarna erbjuder sina varor och tjänster åt konsumenterna, ha stor betydelse för konsumenternas val och dessa företagswebbplatsanvändares kommersiella resultat. Leverantörer av sökmotorer bör därför tillhandahålla en beskrivning av de huvudparametrar som avgör rangordningen av alla indexerade webbplatser, inklusive företagswebbplatsanvändarnas webbplatser och andra webbplatser. Vid sidan av varornas och tjänsternas särdrag och deras relevans för konsumenterna bör denna beskrivning när det gäller sökmotorer också göra det möjligt för företagsanvändare att få en adekvat förståelse av om, och i så fall hur och i vilken utsträckning, hänsyn tas till vissa särdrag i utformningen av den webbplats som används, t.ex. webbplatsens optimering för visning på mobila telekommunikationsenheter. I

⁴ Kommissionens rekommendation (EU) 2018/334 av den 1 mars 2018 om åtgärder för att effektivt bekämpa olagligt innehåll online (EUTL 63, 6.3.2018, s. 50).

avsaknad av ett avtalsförhållande mellan leverantörer av sökmotorer och företagswebbplatsanvändare bör denna beskrivning vara tillgänglig för allmänheten på en uppenbar och lättillgänglig plats i den relevanta sökmotorn. För att säkerställa förutsebarhet för företagsanvändare bör beskrivningen också hållas uppdaterad, inklusive möjligheten att eventuella ändringar av huvudparametrarna bör göras lätta att identifiera. Leverantörerna är visserligen inte under några omständigheter skyldiga att röja några företagshemligheter enligt definitionen i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/943⁵ när de uppfyller detta krav att redovisa huvudparametrarna för rangordningen, men den beskrivning som lämnas bör minst baseras på faktiska data om relevansen av de rangordningsparametrar som används.

- 19) När en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster själv erbjuder vissa varor eller tjänster till konsumenterna via sina egna onlinebaserade förmedlingstjänster, eller gör det via en företagsanvändare som leverantören kontrollerar, får denna leverantör konkurrera direkt med andra företagsanvändare av dess onlinebaserade förmedlingstjänster som inte kontrolleras av leverantören. I sådana situationer är det särskilt viktigt att leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster agerar på ett transparent sätt och tillhandahåller en beskrivning av eventuell differentierad behandling, oavsett om differentieringen avser rättsliga, kommersiella eller tekniska aspekter, som leverantören kan göra med avseende på varor eller tjänster som leverantören själv erbjuder, jämfört med sådana som erbjuds av företagsanvändare. För att säkerställa proportionaliteten bör denna skyldighet gälla på den allmänna nivån av onlinebaserade förmedlingstjänster snarare än för enskilda varor eller tjänster som erbjuds via förmedlingstjänsterna.
- 20) Möjligheten att få tillgång till och använda data, inklusive personuppgifter, kan möjliggöra betydande värdeskapande i den onlinebaserade plattformsekonomin. Därmed är det viktigt att leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster ger företagsanvändarna en tydlig beskrivning av räckvidd, art och villkor för tillgången till och användningen av vissa kategorier av data. Beskrivningen bör vara proportionerlig och kan hänvisa till allmänna åtkomstvillkor, snarare än en uttömmande angivelse av faktiska data eller datakategorier, för att hjälpa företagsanvändarna att förstå om de kan använda dessa data för att öka sitt värdeskapande, inklusive genom tredje parts datatjänster. Behandlingen av personuppgifter bör ske i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679⁶.
- 21) Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster kan i de allmänna villkoren i vissa fall begränsa företagsanvändarnas möjlighet att erbjuda varor och tjänster till konsumenterna enligt gynnsammare villkor via andra kanaler än via dessa onlinebaserade förmedlingstjänster. I sådana fall bör de berörda leverantörerna ange skälen för detta, i synnerhet med hänvisning till de viktigaste ekonomiska, kommersiella eller rättsliga överväganden som ligger bakom restriktionerna. Denna skyldighet till transparens bör dock inte tolkas som att den påverkar bedömningen av sådana begränsningars laglighet enligt annan unionslagstiftning eller medlemsstaters lagstiftning i enlighet med unionslagstiftning, inklusive inom områdena konkurrens och otillbörliga affärsmetoder, eller tillämpningen av sådan lagstiftning.
- 22) Företagsanvändarna, inklusive företagsanvändare vars användning av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna har avbrutits eller avslutats, bör ha tillgång till omedelbara, lämpliga och effektiva prövningsmöjligheter, och därför bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster tillhandahålla ett internt system för hantering av klagomål. Det interna systemet för hantering av klagomål bör syfta till att säkerställa att en betydande andel av klagomålen kan lösas bilateralt av

⁵ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/943 av den 8 juni 2016 om skydd mot att icke röjd know-how och företagsinformation (företagshemligheter) olagligen anskaffas, utnyttjas och röjs (EUT L 157, 15.6.2016, s. 1).

⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (Text av betydelse för EES) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1).

leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster och den berörda företagsanvändaren. Säkerställandet av att leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster offentliggör information om hur deras interna system för hantering av klagomål fungerar och deras effektivitet bör också hjälpa företagsanvändare förstå vilka typer av frågor som kan uppstå i samband med tillhandahållandet av olika onlinebaserade förmedlingstjänster och få grepp om möjligheten att nå en snabb och effektiv bilateral lösning.

- 23) Denna förordnings krav avseende interna system för hantering av klagomål syftar till att ge leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster en rimlig grad av flexibilitet i driften av dessa system och hanteringen av enskilda klagomål, för att minska den administrativa bördan. De interna systemen för hantering av klagomål bör också ge leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster möjlighet att, vid behov, på ett proportionerligt sätt hantera eventuella försök till missbruk av dessa system från vissa företagsanvändares sida. I andra fall än påstått icke-uppfyllande av de rättsliga kraven enligt denna förordning gäller även att de interna systemen för hantering av klagomål inte bör vara öppna för klagomål som avser endast försumbara negativa effekter för den berörda företagsanvändaren. Mot bakgrund av kostnaderna för att inrätta och driva sådana system är det lämpligt att från dessa skyldigheter undanta alla leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster som är småföretag, i linje med de tillämpliga bestämmelserna i kommissionens rekommendation 2003/361/EG⁷.
- 24) Medling kan erbjuda en metod för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och deras företagsanvändare att lösa tvister på ett tillfredsställande sätt utan att behöva utnyttja rättsliga förfaranden som kan vara utdragna och kostsamma. Därför bör leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster främja medling genom att i synnerhet ange vilka medlare som de är villiga att använda. Medlare som tillhandahåller sina tjänster från en plats utanför unionen bör endast anges om det kan garanteras att användningen av deras tjänster inte på något sätt innebär att de berörda företagsanvändarna berövas något rättsligt skydd som de omfattas av enligt unionslagstiftning eller medlemsstaters lagstiftning, inklusive kraven i denna förordning och tillämplig lagstiftning om skydd av personuppgifter och företagshemligheter. För att vara så tillgängliga, rättvisa och snabba, effektiva och verkningsfulla som möjligt bör dessa medlare uppfylla vissa fastställda kriterier.
- 25) Leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster bör bära en rimlig andel av de totala kostnaderna för medlingen, med beaktande av alla relevanta aspekter av det aktuella fallet. Därför bör medlaren föreslå vilken andel som är rimlig i det enskilda fallet. Denna andel bör dock aldrig understiga hälften av kostnaderna.
- 26) För att främja att tvister som rör tillhandahållandet av onlinebaserade förmedlingstjänster löses med hjälp av medling i unionen, bör kommissionen uppmuntra inrättandet av specialiserade medlingsorganisationer, vilket i dagsläget saknas. Användningen av medlare med specialkunskaper om onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer samt om enskilda branscher där sådana tjänster tillhandahålls, bör öka båda parternas förtroende för medlingsförfarandet liksom sannolikheten för att detta förfarande ska leda till ett snabbt, rättvist och tillfredsställande resultat.
- 27) Olika faktorer, som begränsade ekonomiska tillgångar, rädsla för repressalier och exklusiva bestämmelser om val av lagstiftning och forum i de allmänna villkoren, kan begränsa effektiviteten i de befintliga möjligheterna till rättslig prövning, i synnerhet de som föreskriver att företagsanvändarna eller företagswebbplatsanvändarna ska agera individuellt och ska kunna identifieras. För att säkerställa en effektiv tillämpning av denna förordning bör organisationer, sammanslutningar som företräder företagsanvändare och företagswebbplatsanvändare, liksom vissa offentliga organ som är inrättade i medlemsstater, ges möjlighet att vidta rättsliga åtgärder i nationell

⁷

Kommissionens rekommendation 2003/361/EG av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag (EUT L 124, 20.5.2003, s. 36).

domstol. Sådana åtgärder i nationell domstol bör syfta till att stoppa eller förhindra överträdelser av bestämmelserna i denna förordning och förebygga framtida skador som kan undergräva hållbara affärsförbindelser i den onlinebaserade plattformsekonomin. För att säkerställa att sådana organisationer eller sammanslutningar utövar den rätten på ett effektivt och ändamålsenligt sätt bör de uppfylla vissa kriterier. Med beaktande av den särskilda statusen för de berörda offentliga organen i de medlemsstater där sådana organ har inrättats, bör det endast krävas att dessa specifikt har fått i uppgift, i enlighet med tillämpliga bestämmelser i nationell lagstiftning, att väcka sådan talan antingen i de berörda parternas kollektiva intresse eller mot bakgrund av allmänintresse, utan att dessa kriterier behöver tillämpas på sådana offentliga organ. Denna typ av åtgärder bör dock inte på något sätt påverka företagsanvändares och företagswebbplatsanvändares rätt att vidta rättsliga åtgärder på individuell basis.

- 28) Uppförandekoder som utarbetas av antingen de berörda tjänsteleverantörerna eller av organisationer eller sammanslutningar som företräder dem, kan bidra till en korrekt tillämpning av denna förordning och bör därför uppmuntras. Vid utarbetandet av sådana uppförandekoder, i samråd med alla berörda parter, bör hänsyn tas till de berörda sektorernas särdrag och de särskilda egenskaperna hos mikroföretag och små och medelstora företag.
- 29) Kommissionen bör utvärdera denna förordning med jämna mellanrum, främst i syfte att fastställa behovet av ändringar mot bakgrund av relevant teknisk eller kommersiell utveckling.
- 30) Vid tillhandahållandet av den information som krävs enligt denna förordning bör hänsyn i möjligaste mån tas till behoven för personer med funktionshinder, i linje med målen för Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning⁸.
- 31) Eftersom målet för denna förordning, nämligen att säkerställa rättvisa, hållbara och förtroendeskapande affärsvillkor online på den inre marknaden, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna utan snarare, på grund av dess omfattning och verkningar, kan uppnås bättre på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- 32) Det bör förtydligas att denna förordning inte bör påverka tillämpningen av relevanta bestämmelser i unionslagstiftningen som är tillämpliga på områdena civilrättsligt samarbete, konkurrens, konsumentskydd, elektronisk handel eller finansiella tjänster.
- 33) Förordningen syftar till att säkerställa ett fullständigt iakttagande av rätten till ett effektivt rättsmedel och till en opartisk domstol och till att främja tillämpningen av näringsfriheten enligt artikel 47 respektive artikel 16 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Syfte och tillämpningsområde

1. I denna förordning fastställs regler för att säkerställa att företagsanvändare av onlinebaserade förmedlingstjänster och företagswebbplatsanvändare, när det gäller sökmotorer, erbjuds tillbörlig transparens och effektiva provningsmöjligheter.

⁸ Förenta nationernas konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning finns på: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>

2. Denna förordning ska tillämpas på onlinebaserade förmedlingstjänster och sökmotorer som tillhandahålls, eller som någon erbjuder sig att tillhandahålla, för företagsanvändare respektive företagswebbplatsanvändare som har sin etablerings- eller bosättningsort i unionen och som, via onlinebaserade förmedlingstjänster eller sökmotorer, erbjuder varor eller tjänster till konsumenter som befinner sig i unionen, utan hänsyn till vilken etablerings- eller bosättningsort leverantörerna av dessa tjänster har.

Artikel 2

Definitioner

I denna förordning gäller följande definitioner:

- 1) *företagsanvändare*: en fysisk eller juridisk person som via onlinebaserade förmedlingstjänster erbjuder konsumenter varor eller tjänster inom ramen för sin närings- eller yrkesverksamhet.
- 2) *onlinebaserade förmedlingstjänster*: tjänster som uppfyller samtliga följande krav:
 - a) De utgör tjänster som räknas som informationssamhällets tjänster i den mening som avses i artikel 1.1 b i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/1535⁹.
 - b) De gör det möjligt för företagsanvändare att erbjuda konsumenter varor eller tjänster, i syfte att främja inledandet av direkttransaktioner mellan dessa företagsanvändare och konsumenter, oavsett var dessa transaktioner till sist slutförs.
 - c) De tillhandahålls företagsanvändare på grundval av avtalsförhållanden mellan, å ena sidan, leverantören av dessa tjänster och, å andra sidan, både dessa företagsanvändare och de konsumenter som erbjuds varor eller tjänster av dessa företagsanvändare.
- 3) *leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster*: en fysisk eller juridisk person som tillhandahåller, eller erbjuder sig att tillhandahålla, onlinebaserade förmedlingstjänster till företagsanvändare.
- 4) *konsument*: en fysisk person som agerar i syften som ligger utanför hans eller hennes närings- eller yrkesverksamhet.
- 5) *sökmotor*: en digital tjänst som gör det möjligt för användare att göra sökningar på i princip alla webbplatser eller webbplatser på ett visst språk på grundval av en förfrågan om vilket ämne som helst i form av ett nyckelord, en fras eller annan inmatning och som returnerar länkar som innehåller information om det begärda innehållet.
- 6) *leverantör av sökmotor*: en fysisk eller juridisk person som tillhandahåller, eller erbjuder sig att tillhandahålla, sökmotorer till konsumenter.
- 7) *företagswebbplatsanvändare*: en fysisk eller juridisk person som använder webbplatser för att erbjuda konsumenter varor eller tjänster inom ramen för sin närings- eller yrkesverksamhet.
- 8) *rangordning*:: den relativa vikt som tilldelas de varor eller tjänster som erbjuds konsumenter av företagsanvändare via onlinebaserade förmedlingstjänster, eller som tilldelas webbplatser som indexerats för konsumenter av sökmotorer, såsom dessa uppgifter presenteras, organiseras eller vidarebefordras till dessa konsumenter av leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/1535 av den 9 september 2015 om ett informationsförfarande beträffande tekniska föreskrifter och beträffande föreskrifter för informationssamhällets tjänster (EUT L 241, 17.9.2015, s. 1).

eller av leverantörer av sökmotorer, oberoende av vilka tekniska medel som används för sådan presentation, organisation eller vidarebefordran.

- 9) *kontroll*: äganderätt till eller förmåga att utöva avgörande inflytande över ett företag, i den mening som avses i artikel 3.2 i rådets förordning (EG) nr 139/2004¹⁰.
- 10) *allmänna villkor*: alla bestämmelser, villkor, klausuler och andra uppgifter, oavsett namn eller form, som reglerar avtalsförhållandet mellan leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster och deras företagsanvändare och som ensidigt fastställs av leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster.

Artikel 3

Allmänna villkor

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska säkerställa att deras allmänna villkor
 - (a) är formulerade i klara och entydiga ordalag,
 - (b) är lättillgängliga för företagsanvändare i alla skeden av deras affärsrelation med leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster, inklusive i skedet innan avtal ingås,
 - (c) anger de objektiva skälen för beslut att tillfälligt avbryta eller avsluta, helt eller delvis, tillhandahållandet av deras onlinebaserade förmedlingstjänster till företagsanvändare.
2. Allmänna villkor, eller särskilda bestämmelser i dessa, som inte uppfyller kraven i punkt 1 ska inte vara bindande för den berörda företagsanvändaren om sådan bristande uppfyllelse fastställs av en behörig domstol.
3. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska underrätta de berörda företagsanvändarna om alla planerade ändringar av sina allmänna villkor.

De planerade ändringarna ska inte genomföras före utgången av en varselperiod som är rimlig och står i proportion till arten och omfattningen av de planerade ändringarna och till deras konsekvenser för den berörda företagsanvändaren. Varselperioden ska vara minst 15 dagar från och med den dag då leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster underrättar den berörda företagsanvändaren om de planerade ändringarna.

Den berörda företagsanvändaren får, antingen genom ett skriftligt uttalande eller en tydlig bekräftelse, avsäga sig rätten till den varselperiod som nämns i det andra stycket.
4. Ändringar av allmänna villkor som genomförs av en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster och som strider mot bestämmelserna i punkt 3 ska vara ogiltiga.
5. Punkt 3 ska inte tillämpas om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster omfattas av en rättslig skyldighet att ändra sina allmänna villkor på ett sätt som gör det omöjligt för den att iakttä den varselperiod som anges i punkt 3 andra stycket.

¹⁰ Rådets förordning (EG) nr 139/2004 av den 20 januari 2004 om kontroll av företagskoncentrationer ("EG:s koncentrationsförordning") (EUT L 24, 29.1.2004, s. 1).

Artikel 4

Tillfälligt avbrytande eller avslutande

1. Om en leverantör av onlinebaserade förmedlingstjänster beslutar att tillfälligt avbryta eller avsluta, helt eller delvis, tillhandahållandet av sina onlinebaserade förmedlingstjänster till en viss företagsanvändare, ska den utan onödigt dröjsmål tillstålla den berörda företagsanvändaren en redogörelse för skälen bakom detta beslut.
2. Den redogörelse för skälen som nämns i punkt 1 ska innehålla en hänvisning till de specifika fakta eller omständigheter som ledde till det beslut som fattades av leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster, samt en hänvisning till det eller de tillämpliga objektiva skälen för det beslut som avses i artikel 3.1 c.

Artikel 5

Rangordning

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor ange de huvudparametrar som bestämmer rangordningen samt skälen för dessa huvudparametrars relativa betydelse jämfört med andra parametrar.

Om dessa huvudparametrar inbegriper möjligheten att påverka rangordningen mot någon direkt eller indirekt ersättning som betalas av företagsanvändare till den berörda leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster, ska den leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster i sina allmänna villkor också inkludera en beskrivning av dessa möjligheter och ange vilka effekter som en sådan ersättning har på rangordningen.

2. Leverantörer av sökmotorer ska informera företagswebbplatsanvändare om de huvudparametrar som bestämmer rangordningen, genom att tillhandahålla en lättillgänglig och allmänt tillgänglig beskrivning, formulerad i klara och entydiga ordalag, i sina sökmotorer. De ska hålla denna beskrivning uppdaterad.
3. De beskrivningar som avses i punkterna 1 och 2 ska vara tillräckliga för att företagsanvändarna eller företagswebbplatsanvändarna ska kunna inhämta adekvat kunskap om huruvida, och om så är fallet i vilken utsträckning, rangordningsmekanismen tar hänsyn till följande:
 - (a) Särdragen hos de varor och tjänster som erbjuds konsumenterna via de onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller sökmotorn.
 - (b) Dessa egenskapers relevans för dessa konsumenter.
 - (c) När det gäller sökmotorer: utformningen av den webbplats som används av företagswebbplatsanvändare.
4. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster och leverantörer av sökmotorer ska, när de uppfyller kraven i denna artikel, inte vara skyldiga att röja några företagshemligheter enligt definitionen i artikel 2.1 i direktiv (EU) 2016/943.

Artikel 6

Differentierad behandling

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor inkludera en beskrivning av alla differentierade villkor som de erbjuder, eller kan erbjuda, avseende, å ena sidan, varor eller tjänster som erbjuds konsumenterna via dessa onlinebaserade förmedlingstjänster av

antingen den leverantören själv eller av någon företagsanvändare som den leverantören kontrollerar och, å andra sidan, andra företagsanvändare.

2. Den beskrivning som avses i punkt 1 ska omfatta åtminstone, i tillämpliga fall, all differentierad behandling genom särskilda åtgärder som vidtas av, eller genom handlingar som utförs av, leverantören av förmedlingstjänsterna när behandlingen avser något av följande:
 - (a) Tillgång som leverantören, eller de företagsanvändare som den leverantören kontrollerar, kan ha till alla personuppgifter och/eller andra data som företagsanvändare eller konsumenter tillhandahåller för att användas av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller som genereras genom tillhandahållandet av sådana tjänster.
 - (b) Rangordning.
 - (c) All direkt eller indirekt ersättning som tas ut för användningen av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna.
 - (d) Tillgång till, eller villkor för användning av, tjänster som är direkt kopplade eller stödtjänster till de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna.

Artikel 7

Tillgång till data

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor inkludera en beskrivning av den tekniska eller kontraktsevenliga tillgång, eller frånvaro av sådan, som företagsanvändare har till alla personuppgifter och/eller andra data som företagsanvändare eller konsumenter tillhandahåller för användning av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller som genereras genom tillhandahållandet av sådana tjänster.
2. Genom den beskrivning som avses i punkt 1 ska leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster på ett tillfredsställande sätt informera företagsanvändare om åtminstone följande:
 - (a) Huruvida leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster har tillgång till personuppgifter och/eller andra data som företagsanvändare eller konsumenter tillhandahåller för användning av dessa tjänster eller som genereras genom tillhandahållandet av dessa tjänster och, om så är fallet, till vilka kategorier av sådana data och på vilka villkor.
 - (b) Huruvida en företagsanvändare har tillgång till personuppgifter och/eller andra data som tillhandahålls av den företagsanvändaren i samband med hans eller hennes användning av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna eller som genereras genom tillhandahållandet av dessa tjänster till den företagsanvändaren och konsumenterna av hans eller hennes varor eller tjänster och, om så är fallet, vilka kategorier av sådana data som berörs och på vilka villkor.
 - (c) Huruvida, utöver led b, en företagsanvändare har tillgång till personuppgifter och/eller andra data, även i aggregerad form, som tillhandahålls av eller genereras genom tillhandahållandet av de onlinebaserade förmedlingstjänsterna till alla företagsanvändare och deras konsumenter och, om så är fallet, vilka kategorier av sådana data som berörs och på vilka villkor.

Artikel 8

Inskränkningar i fråga om möjlighet att erbjuda olika villkor på andra sätt

1. Om leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster, vid tillhandahållandet av sina tjänster, inskränker företagsanvändares möjlighet att erbjuda samma varor och tjänster till konsumenter på

olika villkor på andra sätt än genom dessa tjänster, ska de inkludera skälen för denna inskränkning i sina allmänna villkor och göra dessa skäl lättillgängliga för allmänheten. Dessa skäl ska inbegripa de viktigaste ekonomiska, kommersiella eller rättsliga överväganden som ligger bakom dessa inskränkningar.

2. Den skyldighet som anges i punkt 1 ska inte påverka några förbud eller begränsningar med avseende på införandet av sådana inskränkningar som är resultatet av tillämpningen av andra unionsregler eller av nationella regler som är förenliga med unionslagstiftning och som leverantörerna av de onlinebaserade förmedlingstjänsterna omfattas av.

Artikel 9

Internt system för hantering av klagomål

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska tillhandahålla ett internt system för hantering av klagomål från företagsanvändare.

Det interna systemet för hantering av klagomål ska vara lättillgängligt för företagsanvändare. Det ska göra det möjligt för dem att lämna in klagomål direkt till den berörda leverantören i fråga om följande problem:

- (a) Påstådd bristande uppfyllelse, från den leverantörens sida, av en rättslig skyldighet som fastställs i denna förordning varvid denna bristande uppfyllelse påverkar klaganden negativt.
 - (b) Tekniska problem som direkt rör tillhandahållandet av onlinebaserade förmedlingstjänster, och som påverkar klaganden negativt på ett icke negligerbart sätt.
 - (c) Åtgärder som vidtas av, eller handlingar som utförs av, den leverantören när åtgärderna eller handlingarna direkt rör tillhandahållandet av de onlinebaserade förmedlingstjänsterna och påverkar klaganden negativt på ett icke negligerbart sätt.
2. Som en del av deras interna system för hantering av klagomål ska leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster
 - (a) ta vederbörlig hänsyn till inlämnade klagomål och den uppföljning av klagomålet som kan behövas för att på lämpligt sätt åtgärda det problem som tas upp, på ett sätt som står i proportion till problemets betydelse och komplexitet,
 - (b) behandla klagomål snabbt och effektivt, med beaktande av betydelsen av och komplexiteten hos det aktuella problemet,
 - (c) underrätta klaganden om resultatet av det interna förfarandet för hantering av klagomål, på ett individualiserat sätt och formulerat i klara och entydiga ordalag.
 3. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor inkludera all relevant information om tillträdet till och funktionen hos sina interna system för hantering av klagomål.
 4. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska årligen sammanställa information om funktionen hos och effektiviteten i sitt interna system för hantering av klagomål och sörja för att denna information är lättillgänglig för allmänheten.

Den informationen ska inbegripa det sammanlagda antalet inlämnade klagomål, ämnet för klagomålen, den tidsperiod som behövs för att behandla klagomålen och det beslut som fattas med avseende på klagomålen.

5. Bestämmelserna i denna artikel ska inte gälla för leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster som är små företag i den mening som avses i artikel 2.2 i bilagan till rekommendation 2003/361/EG¹¹.

Artikel 10

Medling

1. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i sina allmänna villkor ange en eller flera medlare som de är villiga att använda för att försöka nå en överenskommelse med företagsanvändare om lösning, utanför domstol, av eventuella tvister som uppstår mellan leverantören och företagsanvändaren i samband med tillhandahållandet av de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna, inbegripet klagomål där ingen lösning uppnåtts med hjälp av det interna system för hantering av klagomål som avses i artikel 9.
- Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster får ange medlare som tillhandahåller sina medlingstjänster från en plats utanför unionen endast om det säkerställs att de berörda företagsanvändarna inte i praktiken berövas möjligheten att dra nytta av rättsliga garantier som fastställs i unionslagstiftning eller lagstiftning i medlemsstater som en följd av att medlarna tillhandahåller dessa tjänster från en plats utanför unionen.
2. De medlare som avses i punkt 1 ska uppfylla följande krav:
- (a) De ska vara opartiska och oberoende.
 - (b) Deras medlingstjänster tillhandahålls till ett pris som är överkomligt för en genomsnittlig företagsanvändare som använder de berörda onlinebaserade förmedlingstjänsterna.
 - (c) De kan tillhandahålla sina medlingstjänster på det språk som används i de allmänna villkoren, vilka reglerar avtalsförhållandet mellan leverantören av onlinebaserade förmedlingstjänster och den berörda företagsanvändaren.
 - (d) De är lättillgängliga antingen fysiskt på företagsanvändarens etablerings- eller bosättningsort eller på annan plats med hjälp av kommunikationsteknik.
 - (e) De kan tillhandahålla sina medlingstjänster utan onödigt dröjsmål.
 - (f) De har en tillräcklig förståelse av allmänna affärsrelationer mellan företag, för att kunna bidra effektivt till försöket att lösa tvisterna.
3. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska i god tro medverka i alla försök att nå en överenskommelse genom medling som utförs av någon av de medlare som de har angett i enlighet med punkt 1, i syfte att nå en överenskommelse om en lösning av tvisten.
4. Leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster ska bära en rimlig andel av de totala kostnaderna för medling i varje enskilt fall. En rimlig andel av dessa totala kostnader ska bestämmas, på grundval av ett förslag från medlaren, med beaktande av alla relevanta aspekter i det aktuella fallet, i synnerhet de grunder som var och en av parterna i tvisten har åberopat, parternas uppträdande samt storleken av och den finansiella styrkan hos parterna i förhållande till varandra. Emellertid ska leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster i alla händelser bära åtminstone hälften av de totala kostnaderna.

¹¹ Kommissionens rekommendation 2003/361/EG av den 6 maj 2003 om definitionen av mikroföretag samt små och medelstora företag (EUT L 124, 20.5.2003, s. 36).

5. Försök att nå en överenskommelse genom medling för tvistlösning i enlighet med denna artikel får inte påverka rättigheterna, för leverantörerna av onlinebaserade förmedlingstjänster och för de berörda företagsanvändarna, att inleda rättsliga förfaranden närsomhelst under eller efter medlingsprocessen.

Artikel 11

Specialiserade medlare

Kommissionen ska uppmuntra leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster samt organisationer och sammanslutningar som företräder dem att individuellt eller gemensamt inrätta en eller flera organisationer som tillhandahåller medlingstjänster och som uppfyller de krav som specificeras i artikel 10.2, för det särskilda ändamålet att underlätta lösning, utanför domstol, av tvister med företagsanvändare som uppstår i samband med tillhandahållandet av dessa tjänster, med särskilt beaktande av den gränsöverskridande karaktären hos onlinebaserade förmedlingstjänster.

Artikel 12

Rättsliga förfaranden som inleds av representativa organisationer eller sammanslutningar och av offentliga organ

1. Organisationer och sammanslutningar som har ett legitimt intresse av att företräda företagswebbplatsanvändare, samt offentliga organ som inrättats i medlemsstater, ska ha rätt att vidta rättsliga åtgärder vid nationella domstolar i unionen, i enlighet med lagen i den medlemsstat där talan väcks, för att stoppa eller förbjuda eventuell bristande uppfyllelse av de relevanta kraven i denna förordning som leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster eller leverantörer av sökmotorer gör sig skyldiga till.
2. Organisationer eller sammanslutningar ska ha den rätt som avses i punkt 1 endast om de, vid den tidpunkt då talan väcks, uppfyller samtliga följande krav:
 - (a) De har inrättats på vederbörligt sätt i enlighet med lagen i en medlemsstat.
 - (b) De eftersträvar mål som är av kollektivt intresse för den grupp av företagsanvändare eller företagswebbplatsanvändare som de företräder.
 - (c) De är av icke vinstdrivande art.

I medlemsstater där sådana offentliga organ har inrättats ska dessa offentliga organ ha den rätt som avses i punkt 1, om de har fått i uppdrag att försvara de kollektiva intressena hos företagsanvändare eller företagswebbplatsanvändare eller att säkerställa överensstämmelse med de krav som fastställs i denna förordning, i enlighet med den nationella lagstiftningen i den berörda medlemsstaten.

3. Den rätt som avses i punkt 1 ska inte påverka företagsanvändares och företagswebbplatsanvändares rätt att individuellt vidta rättsliga åtgärder vid behöriga nationella domstolar, i enlighet med lagen i den medlemsstat där talan väcks, för att åtgärda eventuell bristande uppfyllelse av de relevanta kraven i denna förordning som leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster gör sig skyldiga till.

Artikel 13

Uppförandekoder

1. Kommissionen ska uppmuntra leverantörer av onlinebaserade förmedlingstjänster samt organisationer och sammanslutningar som företräder dem att utarbeta uppförandekoder som är avsedda att bidra till en korrekt tillämpning av denna förordning, med beaktande av särdragen hos de olika sektorer där onlinebaserade förmedlingstjänster tillhandahålls, samt de specifika egenskaperna hos mikroföretag samt små och medelstora företag.
2. Kommissionen ska uppmuntra leverantörer av sökmotorer samt organisationer och sammanslutningar som företräder dem att utarbeta uppförandekoder som är avsedda att bidra till en korrekt tillämpning av artikel 5.2 och 5.3.

Artikel 14

Översyn

1. Senast den [*datum: tre år efter dagen för ikraftträdande*], och därefter vart tredje år, ska kommissionen utvärdera denna förordning och rapportera till Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén.
2. Den första utvärderingen av denna förordning ska genomföras i synnerhet i syfte att bedöma uppfyllelsen, och effekterna på den onlinebaserade plattformsekonomin, av de skyldigheter som fastställs i artiklarna 5, 6, 7 och 8, och huruvida ytterligare regler, inklusive bestämmelser om efterlevnad, kan krävas för att säkerställa ett rättvist, förutsebart, hållbart och förtroendeskapande företagsklimat online på den inre marknaden.
3. Medlemsstaterna ska tillhandahålla all relevant information som kommissionen kan komma att behöva för att utarbeta den rapport som avses punkt 1.
4. Kommissionen ska när den utvärderar denna förordning beakta de yttranden och rapporter som lagts fram för den av expertgruppen för observatoriet för den onlinebaserade plattformsekonomin, vilken inrättats i enlighet med kommissionens beslut C(2018)2393. Den ska också i tillämpliga fall ta hänsyn till innehållet i och funktionen hos eventuella uppförandekoder som avses i artikel 13.

Artikel 15

Ikraftträdande och tillämpning

1. Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.
2. Den ska tillämpas från och med den [*datum: sex månader efter den dag den offentliggörs*].

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande