



**DEN EUROPÆISKE UNION**

**EUROPA-PARLAMENTET**

**RÅDET**

**Bruxelles, den 18. oktober 2019  
(OR. en)**

**2018/0090 (COD)**

**PE-CONS 83/19**

**CONSOM 162  
MI 405  
ENT 130  
JUSTCIV 118  
DENLEG 57  
CODEC 1033**

**LOVGIVNINGSMÆSSIGE RETSAKTER OG ANDRE INSTRUMENTER**

Vedr.: **EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse**

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS  
DIREKTIV (EU) 2019/...**

**af ...**

**om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets  
direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår  
bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse**

**(EØS-relevant tekst)**

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —  
under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,  
under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,  
efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,  
under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg<sup>1</sup>,  
efter den almindelige lovgivningsprocedure<sup>2</sup>, og  
ud fra følgende betragtninger:

---

<sup>1</sup> EUT C 440 af 6.12.2018, s. 66.

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets holdning af 17.4.2019 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af ...

- (1) I henhold til artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som vedtages i henhold til artikel 114 i TEUF. I henhold til artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder ("chartret") skal der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.
- (2) Forbrugerbeskyttelsesretten bør anvendes effektivt i hele Unionen. Dog blev det i den omfattende kvalitetskontrol af forbruger- og markedsføringsretten, som Kommissionen i 2016 og 2017 gennemførte i forbindelse med programmet for målrettet og effektiv regulering (Refitprogrammet), konkluderet, at effektiviteten af EU-forbrugerbeskyttelsesretten svækkes af en manglende bevidsthed blandt både erhvervsdrivende og forbrugere, og at den eksisterende adgang til retsmidler kunne udnyttes oftere.

- (3) Unionen har allerede truffet et antal foranstaltninger for at skabe større bevidsthed blandt forbrugere, erhvervsdrivende og aktører inden for retsvæsenet om forbrugerrettigheder og for at forbedre håndhævelsen af forbrugerrettigheder og forbrugernes adgang til retsmidler. Dog er der fortsat huller i national ret, hvad angår reelt effektive og forholdsmæssige sanktioner, der kan afskrække fra og straffe overtrædelser inden for Unionen, utilstrækkelige individuelle retsmidler for forbrugere, der lider skade ved overtrædelser af national lovgivning, hvorved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF<sup>1</sup> gennemføres, samt mangler for så vidt angår proceduren for søgsmål med påstand om forbud i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF<sup>2</sup>. Proceduren for søgsmål med påstand om forbud bør revideres ved hjælp af en særskilt retsakt, der ændrer og erstatter direktiv 2009/22/EF.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugere på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiver 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22).

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF af 23. april 2009 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser (EUT L 110 af 1.5.2009, s. 30).

- (4) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF<sup>1</sup>, 2005/29/EF og 2011/83/EU<sup>2</sup> indeholder krav til medlemsstaterne om at sørge for sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelsen og har afskrækkende virkning, med det formål at tackle overtrædelser af nationale bestemmelser til gennemførelse af disse direktiver. Endvidere stilles der ved artikel 21 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394<sup>3</sup> krav til medlemsstaterne om at træffe håndhævelsesforanstaltninger, herunder pålæggelse af sanktioner, på en effektiv, virkningsfuld og koordineret måde for at bringe udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension til ophør eller forbyde dem.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF af 16. februar 1998 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer (EFT L 80 af 18.3.1998, s. 27).

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

<sup>3</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1).

- (5) De nuværende nationale regler for sanktioner varierer betydeligt rundt omkring i Unionen. Navnlig sikrer ikke alle medlemsstater, at erhvervsdrivende, der er ansvarlige for udbredte overtrædelser eller udbredte overtrædelser med EU-dimension, kan pålægges sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelserne og har afskrækkende virkning. Derfor bør de gældende regler vedrørende sanktioner i direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU forbedres, og samtidig bør der indføres nye regler vedrørende sanktioner i Rådets direktiv 93/13/EØF<sup>1</sup>.
- (6) Det bør fortsat være et anliggende for medlemsstaterne at vælge, hvilke typer sanktion der skal indføres, og fastsætte de relevante procedurer for pålæggelse af sanktioner i tilfælde af overtrædelse af direktiv 93/13/EØF, 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, som ændret ved nærværende direktiv, i deres nationale ret.

---

<sup>1</sup> Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29).

- (7) For at gøre det lettere at anvende sanktioner på mere sammenhængende vis, navnlig i tilfælde af overtrædelser inden for Unionen, udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension, jf. forordning (EU) 2017/2394, bør der indføres fælles ikkeudtømmende og vejledende kriterier for anvendelse af sanktioner i direktiv 93/13/EØF, 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU. Disse kriterier bør omfatte f.eks. spørgsmålet om overtrædelsens art, grovhed, omfang og varighed samt enhver genopretning, som den erhvervsdrivende har givet forbrugerne for den påførte skade. Gentagen overtrædelse begået af samme ophavsmand er udtryk for en tilbøjelighed til at begå sådanne overtrædelser og er derfor en betydelig indikation for adfærdens grovhed og herigennem for behovet for at øge sanktionsniveauet for at opnå en effektiv afskrækkende virkning. Opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen bør tages i betragtning, hvis der foreligger relevante data. Andre skærpene eller formildende faktorer ved sagens omstændigheder kan også tages i betragtning.
- (8) Disse fælles ikkeudtømmende og vejledende kriterier for anvendelsen af sanktioner er muligvis ikke relevante for fastsættelse af sanktioner for enhver overtrædelse, navnlig ikke mindre alvorlige overtrædelser. Medlemsstaterne bør også tage hensyn til andre generelle retsprincipper for pålæggelse af sanktioner, som for eksempel *ne bis in idem*-princippet.

- (9) I overensstemmelse med artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394 skal de kompetente myndigheder i medlemsstaterne, der er berørt af det koordinerede tiltag, over for den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for den udbredte overtrædelse eller den udbredte overtrædelse med EU-dimension, inden for deres jurisdiktion træffe alle de håndhævelsesforanstaltninger, der er nødvendige for at bringe denne overtrædelse til ophør eller forbyde den. Når det er relevant, skal de pålægge den erhvervsdrivende, der er ansvarlig for den udbredte overtrædelse eller den udbredte overtrædelse med EU-dimension, sanktioner såsom bøder eller tvangsbøder. Håndhævelsesforanstaltninger skal træffes på en effektiv, virksomhedsfuld og koordineret måde for at bringe den udbredte overtrædelse eller den udbredte overtrædelse med EU-dimension til ophør eller forbyde den. De kompetente myndigheder, der er berørt af det koordinerede tiltag, skal tilstræbe at træffe håndhævelsesforanstaltninger samtidigt i de medlemsstater, der er berørt af overtrædelser.
- (10) For at sikre, at medlemsstaternes myndigheder kan pålægge sanktioner, der er effektive, står i rimeligt forhold til overtrædelserne og har afskrækkende virkning, for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension, der er genstand for koordinerede undersøgelses- og håndhævelsesforanstaltninger, jf. forordning (EU) 2017/2394, bør der indføres bøder som et element af sanktioner for sådanne overtrædelser. For at sikre, at bøderne har en afskrækkende virkning, bør medlemsstaterne i deres nationale ret fastsætte maksimumsbøden for sådanne overtrædelser til mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de pågældende medlemsstater. I visse tilfælde kan en erhvervsdrivende også være en gruppe af selskaber.



- (11) Som fastlagt i artikel 9 og 10 i forordning (EU) 2017/2394 skal der ved pålæggelse af sanktioner, alt efter hvad der er relevant, tages behørigt hensyn til karakteren, grovheden og varigheden af den pågældende overtrædelse. Pålæggelsen af sanktioner skal være forholdsmæssig og i overensstemmelse med EU-retten og national ret, herunder med gældende retssikkerhedsgarantier og principperne i chartret. Endelig skal de sanktioner, der pålægges, være egnede i forhold til karakteren og den samlede faktiske eller potentielle skade af overtrædelsen af EU-retlige regler, som beskytter forbrugernes interesser. Beføjelsen til at pålægge sanktioner skal udøves enten direkte af de kompetente myndigheder under deres egen myndighed eller, hvor det er relevant, med bistand fra andre kompetente myndigheder eller andre offentlige myndigheder eller ved at give instruks til udpegede organer, hvis det er relevant, eller ved indbringelse for en domstol, der er kompetent til at træffe den nødvendige afgørelse, herunder, hvor det er relevant, ved appel, såfremt der ikke gives medhold i begæringen om at træffe den nødvendige afgørelse.
- (12) Hvis en enkelt kompetent myndighed som et resultat af et koordineret tiltag i henhold til forordning (EU) 2017/2394 og i den i nævnte forordning omhandlede betydning pålægger en erhvervsdrivende, der er ansvarlig for en udbredt overtrædelse eller en udbredt overtrædelse med EU-dimension, en bøde, bør den være i stand til at pålægge en bøde på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i alle medlemsstater, der er berørt af det koordinerede håndhævelsestiltag.

- (13) Medlemsstaterne bør ikke forhindres i at bevare eller indføre højere omsætningsbaserede maksimumsbøder for udbredte overtrædelser og udbredte overtrædelser med EU-dimension. Det bør også være muligt for medlemsstaterne at basere sådanne bøder på den erhvervsdrivendes omsætning på verdensplan eller udvide reglerne om bøder til andre overtrædelser, som ikke er omfattet af bestemmelserne i dette direktiv i relation til artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394. Kravet om at fastsætte bøden til mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning bør ikke gælde for eventuelle supplerende medlemsstatsregler for tvangsbøder, såsom dagbøder, for manglende overholdelse af en afgørelse, kendelse, foreløbig foranstaltning, tilsagn fra en erhvervsdrivende eller anden foranstaltning med det formål at bringe overtrædelserne til ophør.

- (14) Regler om sanktioner bør inkluderes i direktiv 93/13/EØF med henblik på at styrke dets afskrækkende virkning. Medlemsstaterne kan frit træffe beslutning om den administrative eller retslige procedure for anvendelse af sanktioner for overtrædelser af nævnte direktiv. Navnlig kan de administrative myndigheder eller nationale domstole pålægge sanktioner ved fastsættelsen af den urimelige karakter af kontraktvilkår, herunder på grundlag af en retssag anlagt af en administrativ myndighed. Sanktionerne kan også pålægges af administrative myndigheder eller nationale domstole, når sælgeren eller leverandøren anvender kontraktvilkår, der udtrykkeligt er defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret, og når sælgeren eller leverandøren anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige ved en endelig bindende afgørelse. Medlemsstaterne kan beslutte, at de administrative myndigheder også har ret til at fastslå den urimelige karakter af kontraktvilkår. Administrative myndigheder eller nationale domstole kan også pålægge en sanktion gennem den samme afgørelse, hvori det fastslås, at der er tale om urimelige kontraktvilkår. Medlemsstaterne kan fastlægge de nødvendige koordineringsmekanismer for foranstaltninger på nationalt plan vedrørende individuel adgang til retsmidler og sanktioner.
- (15) Når medlemsstaterne fordeler indtægterne fra bøder, bør de overveje at øge beskyttelsen af forbrugernes generelle interesser samt andre beskyttede offentlige interesser.

- (16) Medlemsstaterne bør sikre, at der er retsmidler til rådighed for forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, for at fjerne alle virkninger af sådan urimelig praksis. En klar ramme for individuelle retsmidler ville gøre det lettere at udøve privat håndhævelse. Forbrugeren bør have adgang til skadeserstatning og, hvor det er relevant, et afslag i købesummen eller ophævelse af kontrakten, på en forholdsmæssig og effektiv måde. Medlemsstaterne bør ikke forhindres i at bevare eller indføre rettigheder til andre supplerende retsmidler, såsom afhjælpning eller ombytning, for forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, for fuldt ud at fjerne virkningerne af sådan praksis. Medlemsstaterne bør ikke forhindres i at fastlægge betingelserne for anvendelse og effekten af retsmidler for forbrugerne. Ved anvendelse af retsmidlerne kan der, hvor det er relevant, tages hensyn til grovheden og arten af den urimelige handelspraksis, skade lidt af forbrugeren og andre relevante omstændigheder såsom den erhvervsdrivendes forseelse eller overtrædelse af kontrakten.
- (17) I kvalitetskontrollen af forbruger- og markedsføringsretten og den sideløbende evaluering af direktiv 2011/83/EU blev der også identificeret et antal områder, hvor de gældende EU-regler om forbrugerbeskyttelse bør moderniseres. På baggrund af den løbende udvikling af digitale værktøjer er det nødvendigt at tilpasse EU-forbrugerbeskyttelsesretten.
- (18) Højere rangordning eller fremtrædende placering af kommercielle tilbud i onlinesøgeresultater af udbydere af onlinesøgemaskiner har en betydelig indvirkning på forbrugerne.

- (19) Ved rangordning forstås den relative fremtrædende placering af erhvervsdrivendes tilbud eller den relevans, der tildeles søgeresultater, som de præsenteres, opstilles eller kommunikerer af udbydere af onlinesøgemaskiner, herunder som fremkommer ved anvendelse af algoritmiske sekvenserings-, rangordnings- eller revisionsmekanismer, visuelle fremhævninger eller andre fremhævningsværktøjer eller kombinationer heraf.
- (20) I denne forbindelse bør bilag I til direktiv 2005/29/EF ændres for at gøre det klart, at praksis, hvor en erhvervsdrivende giver oplysninger til en forbruger i form af søgeresultater som svar på forbrugerens onlinesøgning uden tydelig oplysning om enhver form for betalt reklame eller betaling specifikt for at opnå en højere rangordning af produkter i søgeresultaterne, bør forbydes. Når en erhvervsdrivende direkte eller indirekte har betalt udbyderen af onlinesøgemaskinen for en højere rangordning af et produkt i søgeresultaterne, bør udbyderen af onlinesøgemaskinen informere forbrugerne om dette forhold på en kortfattet, let tilgængelig og forståelig måde. Indirekte betaling kan være i form af en erhvervsdrivendes accept af yderligere forpligtelser over for udbyderen af onlinesøgemaskinen af enhver art, der har en højere rangordning som specifik virkning. Den indirekte betaling kan bestå af øget provision pr. transaktion samt forskellige kompensationsordninger, der specifikt fører til højere rangordning. Betalinger for generelle tjenester, såsom gebyrer for optagelse i varesortimentet eller medlemskontingenter, som dækker en bred vifte af funktioner, der tilbydes af udbyderen af onlinesøgemaskinen til den erhvervsdrivende, bør ikke betragtes som betaling for specifikt at opnå højere rangordning af produkter, forudsat at en sådan betaling ikke foretages netop med henblik på at opnå en højere rangordning. Onlinesøgefunktioner kan udbydes af forskellige typer af onlineforhandlere, herunder formidlere, såsom onlinemarkedspladser, søgemaskiner og sammenligningswebsteder.

- (21) Krav om gennemsigtighed med hensyn til de vigtigste parametre, der afgør rangordning er også reguleret af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150<sup>1</sup>. Kravene om gennemsigtighed i henhold til nævnte forordning dækker en bred vifte af onlineformidlere, herunder onlinemarkedspladser, men de gælder kun mellem handlende og onlineformidlere. Der bør derfor indføres tilsvarende gennemsigtighedskrav i direktiv 2005/29/EF for at sikre tilstrækkelig åbenhed over for forbrugerne, undtagen i tilfælde hvor der er tale om udbydere af onlinesøgemaskiner, som i henhold til nævnte forordning allerede skal opgive de vigtigste parametre, som individuelt eller kollektivt har størst betydning for afgørelsen af rangordningen, og den relative betydning af disse vigtigste parametre ved at levere en let og offentligt tilgængelig beskrivelse af deres onlinesøgemaskiner i et almindeligt og forståeligt sprog.
- (22) Erhvervsdrivende, der gør det muligt for forbrugerne at søge efter varer og tjenester, såsom rejser, indkvartering og fritidsaktiviteter, der tilbydes af forskellige forhandlere eller af forbrugere, bør informere forbrugerne om de standardparametre, der afgør rangordningen af de tilbud, som præsenteres for forbrugeren som følge af søgningen, og deres relative betydning i forhold til andre parametre. Disse oplysninger bør være kortfattede og være let, synligt og direkte tilgængelige. Parametre, der afgør rangordning, er alle generelle kriterier, processer, specifikke signaler der indarbejdes i algoritmer eller andre justerings- eller degraderingsmekanismer, der anvendes i forbindelse med rangordningen.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150 af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester (EUT L 186 af 11.7.2019, s. 57).

- (23) Kravet om oplysninger om de vigtigste parametre, der afgør rangordning berører ikke Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/943<sup>1</sup>. Erhvervsdrivende bør ikke være forpligtede til at offentliggøre de nærmere oplysninger om deres rangordningsmekanismers funktionalitet, herunder algoritmer. Erhvervsdrivende bør levere en generel beskrivelse af de vigtigste parametre, der afgør rangordningen, som forklarer de vigtigste standardparametre, der anvendes af den erhvervsdrivende, og deres relative betydning i forhold til andre parametre, men denne beskrivelse skal ikke nødvendigvis være i et brugertilpasset format for hver enkelt søgning.
- (24) Når forbrugere tilbydes produkter på onlinemarkedspladser, er både udbyderen af onlinemarkedspladsen og tredjepartsleverandøren involveret i levering af de oplysninger forud for indgåelsen af aftaler, der kræves ved direktiv 2011/83/EU. Forbrugere, der anvender onlinemarkedspladsen, forstår derfor muligvis ikke fuldt ud, hvem deres aftalepartnere er, og hvilken indvirkning dette har på deres rettigheder og forpligtelser.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/943 af 8. juni 2016 om beskyttelse af fortrolig knowhow og fortrolige forretningsoplysninger (forretningshemmeligheder) mod ulovlig erhvervelse, brug og videregivelse (EUT L 157 af 15.6.2016, s. 1).

- (25) Onlinemarkedspladser bør defineres med henblik på direktiv 2005/29/EU og 2011/83/EU på lignende vis som i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013<sup>1</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148<sup>2</sup>. Dog bør definitionen af "onlinemarkedspladser" opdateres og gøres mere teknologisk neutral for at kunne omfatte nye teknologier. Der bør derfor, i stedet for til et "websted", henvises til software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, i overensstemmelse med en "onlinegrænseflade", jf. forordning (EU) 2017/2394 og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302<sup>3</sup>.
- (26) Der bør derfor fastsættes specifikke oplysningskrav vedrørende onlinemarkedspladser i direktiv 2005/29/EF og 2011/83/EU for at oplyse forbrugere, der anvender onlinemarkedspladser, om de vigtigste parametre, der afgør rangordningen af tilbud, og hvorvidt de indgår en aftale med en erhvervsdrivende eller en ikkeerhvervsdrivende, såsom en anden forbruger.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1).

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148 af 6. juli 2016 om foranstaltninger, der skal sikre et højt fælles sikkerhedsniveau for net- og informationssystemer i hele Unionen (EUT L 194 af 19.7.2016, s. 1).

<sup>3</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302 af 28. februar 2018 om imødegåelse af uberettiget geoblokering og andre former for forskelsbehandling på grundlag af kundernes nationalitet, bopæl eller hjemsted i det indre marked og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og (EU) 2017/2394 og af direktiv 2009/22/EF (EUT L 60 af 2.3.2018, s. 1).



(27) Udbydere af onlinemarkedspladser bør informere forbrugerne om, hvorvidt den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, er en erhvervsdrivende eller ikkeerhvervsdrivende, på grundlag af den erklæring, der afgives til dem af tredjeparten. Når den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, erklærer sig som en ikkeerhvervsdrivende, bør udbydere af onlinemarkedspladser levere en kort erklæring om, at de forbrugerrettigheder, der følger af EU-forbrugerbeskyttelsesretten, ikke gælder for den indgåede aftale. Endvidere bør forbrugerne informeres om, hvordan forpligtelser i forbindelse med kontrakten deles mellem tredjeparter, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, og udbydere af onlinemarkedspladser. Disse oplysninger bør leveres på en klar og forståelig måde og ikke kun i standardvilkår og -betingelser eller lignende aftaledokumenter. Oplysningskravene til udbydere af onlinemarkedspladser skal være forholdsmæssige. Disse krav skal sikre en balance mellem et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og udbydere af onlinemarkedspladsernes konkurrencedygtighed. Der bør ikke stilles krav til udbydere af onlinemarkedspladser om at opregne specifikke forbrugerrettigheder, når de oplyser forbrugerne om, hvorvidt disse rettigheder ikke gælder. Dette berører ikke kravene om forbrugeroplysninger, der er fastsat i direktiv 2011/83/EU, og navnlig i artikel 6, stk. 1, deri. De oplysninger, der skal gives vedrørende ansvaret for sikringen af forbrugerrettigheder, afhænger af de aftaler, som udbydere af onlinemarkedspladser har indgået med de relevante tredjepartserhvervsdrivende. Udbyderen af onlinemarkedspladsen kan angive, at en tredjepartserhvervsdrivende er eneansvarlig for sikringen af forbrugerrettigheder eller beskrive sine egne specifikke ansvarsområder, hvis denne udbyder påtager sig ansvaret for visse aspekter af aftalen, for eksempel levering eller udøvelse af fortrydelsesretten.

- (28) I overensstemmelse med artikel 15, stk. 1, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF<sup>1</sup> bør der ikke stilles krav til udbydere af onlinemarkedspladser om at kontrollere tredjepartleverandørers retlige status. Udbydere af onlinemarkedspladser bør i stedet stille krav til tredjepartleverandører på onlinemarkedspladsen om at angive deres status som erhvervsdrivende eller ikkeerhvervsdrivende med henblik på forbrugerbeskyttelsesretten og formidle disse oplysninger til udbyderen af onlinemarkedspladsen.
- (29) Under hensyntagen til den hurtige teknologiske udvikling vedrørende onlinemarkedspladser og behovet for at sikre en høj grad af forbrugerbeskyttelse bør medlemsstaterne have mulighed for at vedtage eller opretholde særlige supplerende foranstaltninger med henblik herpå. Sådanne bestemmelser bør være forholdsmæssige og ikkediskriminerende og ikke berøre direktiv 2000/31/EF.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked ("Direktivet om elektronisk handel") (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1).

- (30) Definitionerne af digitalt indhold og digitale tjenester i direktiv 2011/83/EU bør tilpasses definitionerne i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770<sup>1</sup>. Digitalt indhold omfattet af direktiv (EU) 2019/770 dækker en enkelt levering, en række individuelle leveringer eller løbende levering over en tidsperiode. Elementet af løbende levering bør ikke nødvendigvis kræve langsigtet levering. Tilfælde såsom webstreaming af videoklip bør betragtes som løbende levering over en periode, uanset den reelle varighed af den audiovisuelle fil. Det kan derfor være vanskeligt at skelne mellem visse typer af digitalt indhold og digitale tjenester, da begge kan indebære, at den erhvervsdrivendes levering fortsætter i hele aftaleperioden. Eksempler på digitale tjenester er video- og lydudlejningstjenester og anden filhosting, tekstbehandling eller spil, der tilbydes i cloudcomputing-miljøet, cloudlagring, webbaseret mail, sociale medier og cloudapplikationer. Den fortsatte involvering af udbyderen af tjenester berettiger anvendelsen af de regler vedrørende fortrydelsesretten, der er fastsat i direktiv 2011/83/EU, og som på effektiv vis giver forbrugeren mulighed for at afprøve tjenesten og, i løbet af 14 dage fra indgåelsen af aftalen, træffe beslutning om at beholde den eller ej. Mange aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, er karakteriseret ved en enkelt levering af et eller flere stykker digitalt indhold til forbrugeren, såsom musik- eller videofiler.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1).

Aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, er fortsat underlagt undtagelsen fra fortrydelsesretten fastsat i artikel 16, stk. 1, litra m), hvoraf det fremgår, at forbrugeren mister fortrydelsesretten, når udførelsen af aftalen er påbegyndt, såsom ved downloading eller streaming af indhold, med forbehold af forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke til at påbegynde udførelsen inden fortrydelsesfristen og anerkendelse af, at vedkommende derved har mistet sin fortrydelsesret. Hvor der er tvivl om, hvorvidt aftalen er en tjenesteydelsesaftale eller en aftale om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, bør reglerne om fortrydelsesret ved tjenesteydelser anvendes.

- (31) Digitalt indhold og digitale tjenester leveres ofte online i henhold til aftaler, i henhold til hvilke forbrugeren ikke betaler en pris, men afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende. Direktiv 2011/83/EU gælder allerede for aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium (dvs. levering af digitalt onlineindhold), uanset om forbrugeren betaler en pris med penge eller afgiver personoplysninger. Nævnte direktiv gælder dog kun for tjenesteydelsesaftaler, herunder aftaler om levering af digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren betaler eller påtager sig at betale en pris. Nævnte direktiv gælder derfor ikke for aftaler om digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende uden at betale en pris. På grund af lighederne mellem og udskifteligheden af betalte digitale tjenester og digitale tjenester, der udføres til gengæld for personoplysninger, bør de være omfattet af samme regler i henhold til nævnte direktiv.

- (32) Der bør sikres sammenhæng mellem anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU og direktiv (EU) 2019/770, der gælder for aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, i henhold til hvilke forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende.
- (33) Anvendelsesområdet for direktiv 2011/83/EU bør derfor udvides til også at omfatte aftaler, i henhold til hvilke den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger. Ligesom for aftaler om levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, bør nævnte direktiv finde anvendelse, når som helst forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, undtagen hvis de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål. Enhver behandling af oplysninger bør være i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

- (34) For at sikre fuld overensstemmelse med direktiv (EU) 2019/770 bør direktiv 2011/83/EU – såfremt digitalt indhold eller digitale tjenester ikke leveres til gengæld for en pris – heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende indsamler personoplysninger med det ene formål at overholde retlige krav, som den erhvervsdrivende er underlagt. Sådanne situationer kan for eksempel omfatte tilfælde, hvor det af sikkerheds- og identifikationshensyn er påkrævet at registrere forbrugeren i henhold til gældende ret.
- (35) Direktiv 2011/83/EU bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende kun indsamler metadata, såsom oplysninger om forbrugers udstyr eller browserhistorik, undtagen hvis denne situation betragtes som en aftale i henhold til national ret. Det bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor forbrugeren, uden at have indgået en aftale med den erhvervsdrivende, udsættes for reklamer udelukkende for at få adgang til et digitalt indhold eller en digital tjeneste. Dog bør det stå medlemsstaterne frit for at udvide anvendelsen af reglerne i nævnte direktiv til også at gælde i sådanne situationer eller regulere sådanne situationer, der ikke falder ind under nævnte direktivs anvendelsesområde, på anden vis.

- (36) Begrebet "funktionalitet" bør forstås som en henvisning til de måder, hvorpå digitalt indhold eller digitale tjenester kan bruges. For eksempel kan fraværet eller tilstedeværelsen af tekniske begrænsninger, såsom beskyttelse ved hjælp af Digital Rights Management (DRM) eller områdekodning, have en indvirkning på muligheden for, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste kan udføre alle sine funktioner i betragtning af dets/dens formål. Begrebet "interoperabilitet" vedrører, hvorvidt og i hvilket omfang digitalt indhold eller en digital tjeneste er i stand til at fungere sammen med hardware eller software, der adskiller sig fra det, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt bruges med. Tilfredsstillende funktionsevne vil f.eks. omfatte det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udveksle oplysninger med en sådan anden software eller hardware og til at anvende de udvekslede oplysninger. Begrebet "kompatibilitet" er defineret i direktiv (EU) 2019/770.
- (37) I henhold til artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i direktiv 2011/83/EU skal erhvervsdrivende i forbindelse med henholdsvis aftaler indgået uden for fast forretningssted og aftaler om fjernsalg kræve, at forbrugeren giver forudgående udtrykkelige samtykke til, at leveringen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber. Der er i nævnte direktivs artikel 14, stk. 4, litra a), fastsat en aftaleretlig sanktion til brug i situationer, hvor dette krav ikke overholdes af den erhvervsdrivende, nemlig at forbrugeren ikke skal betale for de udførte tjenesteydelser. Kravet om at opnå forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke er derfor kun relevant for tjenesteydelser, herunder digitale tjenester, der udføres mod betaling af prisen. Det er derfor nødvendigt at ændre artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke kun gælder for tjenesteydelsesaftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale.

- (38) Der gives ved artikel 16, stk. 1, litra m), i direktiv 2011/83/EU mulighed for en undtagelse fra fortrydelsesretten med hensyn til digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. Der er i nævnte direktivs artikel 14, stk. 4, litra b), fastsat en aftaleretlig sanktion til brug i situationer, hvor dette krav ikke overholdes af den erhvervsdrivende, nemlig at forbrugeren ikke skal betale for det forbrugte digitale indhold. Kravet om at opnå forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse er derfor kun relevant for digitalt indhold, der leveres mod betaling af prisen. Det er derfor nødvendigt at ændre artikel 16, stk. 1, litra m), således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse kun gælder for aftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale.
- (39) Der er i artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF fastsat oplysningskrav vedrørende "opfordring til køb" af et produkt til en specifik pris. Disse oplysningskrav gælder allerede i markedsføringsfasen, mens der ved direktiv 2011/83/EU indføres samme og andre – mere detaljerede – oplysningskrav i den senere fase forud for indgåelsen af aftalen (dvs. umiddelbart før forbrugeren indgår en aftale). Erhvervsdrivende kan derfor være nødsaget til at give de samme oplysninger i markedsføringsfasen (f.eks. i en onlinereklame på et mediewebsted) og i fasen forud for indgåelsen af aftalen (f.eks. på siderne i deres onlineinternetbutikker).



- (40) De oplysningskrav, der er fastsat i artikel 7, stk. 4, i direktiv 2005/29/EF, omfatter, at forbrugeren oplyses om den erhvervsdrivendes klagebehandlingspolitik. Resultaterne af kvalitetskontrollen af forbruger- og markedsføringsretten viser, at disse oplysninger er mest relevante i fasen forud for indgåelsen af aftalen, der reguleres ved direktiv 2011/83/EU. Kravet om at give disse oplysninger i opfordringer til køb i markedsføringsfasen, jf. direktiv 2005/29/EF, bør derfor udgå.
- (41) Ved artikel 6, stk. 1, litra h), i direktiv 2011/83/EU stilles der krav til erhvervsdrivende om, forud for indgåelse af aftalen, at give forbrugerne oplysninger om fortrydelsesretten, herunder om standardfortrydelsesformularen fastsat i bilag I(B) til nævnte direktiv. Der er i artikel 8, stk. 4, i nævnte direktiv fastsat enklere krav til de oplysninger, der skal foreligge forud for indgåelsen af aftaler til brug i tilfælde af, at aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, såsom pr. telefon, via stemmestyret indkøbsassistent eller SMS. De obligatoriske oplysninger, der skal gives forud for indgåelsen af aftaler i forbindelse med eller gennem en sådan særlig fjernkommunikationsteknik, omfatter oplysninger vedrørende fortrydelsesretten som omhandlet i artikel 6, stk. 1, litra h). De omfatter derfor også udlevering af standardfortrydelsesformularen i bilag I(B) til nævnte direktiv. Dog er det umuligt at udlevere fortrydelsesformularen, hvis aftalen for eksempel indgås pr. telefon eller stemmestyret indkøbsassistent, og det kan være teknisk umuligt at udlevere den på en brugervenlig måde ved hjælp af andre fjernkommunikationsmidler, der er omfattet af artikel 8, stk. 4. Udlevering af standardfortrydelsesformularen bør derfor udgå af de oplysninger, som de erhvervsdrivende i alle tilfælde skal give i forbindelse med eller gennem en sådan særlig fjernkommunikationsteknik, der anvendes til indgåelse af aftaler, jf. artikel 8, stk. 4.

(42) Der gives ved artikel 16, stk. 1, litra a), i direktiv 2011/83/EU mulighed for at fastsætte en undtagelse fra fortrydelsesretten for så vidt angår tjenesteydelsesaftaler, der er blevet fuldt udført, hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende vil miste sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende. Derimod stilles der ved artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, i nævnte direktiv, der vedrører den erhvervsdrivendes forpligtelser i situationer, hvor udførelsen af aftalen er påbegyndt, inden fortrydelsesfristen udløber, kun krav til de erhvervsdrivende om at opnå forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke, og ikke vedkommendes anerkendelse af, at fortrydelsesretten går tabt, når udførelsen er afsluttet. For at sikre sammenhæng mellem disse bestemmelser er det nødvendigt at tilføje en forpligtelse i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, om, at den erhvervsdrivende også skal opnå forbrugerens anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når udførelsen er afsluttet, hvis forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale. Derudover bør formuleringen af artikel 16, stk. 1, litra a), ændres for at tage hensyn til ændringerne i artikel 7, stk. 3, og artikel 8, stk. 8, således at kravet til erhvervsdrivende om at opnå forbrugerens forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse kun gælder for tjenesteydelsesaftaler, i henhold til hvilke forbrugeren pålægges en forpligtelse til at betale. Imidlertid bør medlemsstaterne have mulighed for ikke at anvende kravet om at opnå forbrugerens anerkendelse af, at fortrydelsesretten mistes, når udførelsen er afsluttet i kontrakter, hvor forbrugeren udtrykkeligt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer. I artikel 16, stk. 1, litra c), i nævnte direktiv fastsættes en undtagelse fra fortrydelsesretten for aftaler om levering af varer, som er fremstillet efter forbrugerens specifikationer eller har fået et tydeligt personligt præg. Denne undtagelse omfatter f.eks. fremstilling og installation af specialfremstillede møbler i forbrugerens hjem, når de leveres i henhold til en enkelt købsaftale.

- (43) Undtagelsen fra fortrydelsesretten i artikel 16, stk. 1, litra b), i direktiv 2011/83/EU bør også anses for at gælde for aftaler om individuelle leverancer af ikkernetværksenergi, da prisen er afhængig af udsving på råvaremarkederne eller energimarkederne, hvilket ikke kan kontrolleres af den erhvervsdrivende og kan forekomme inden fortrydelsesfristen.
- (44) I artikel 14, stk. 4, i direktiv 2011/83/EU foreskrives de betingelser, på hvilke forbrugeren, i tilfælde af udøvelse af fortrydelsesretten, ikke hæfter for omkostningerne ved udførelse af tjenesteydelser, levering af offentlige forsyninger og levering af digitalt indhold, der ikke leveres på et fysisk medium. Hvis nogen af disse betingelser er opfyldt, skal forbrugeren ikke betale prisen for tjenesteydelser, offentlige forsyninger eller digitalt indhold, der er modtaget før udøvelsen af fortrydelsesretten. For så vidt angår digitalt indhold er opfyldelsen af en af disse ikkekumulative betingelser, nemlig i henhold til artikel 14, stk. 4, litra b), nr. iii), ensbetydende med manglende bekræftelse af aftalen, som omfatter bekræftelse af forbrugers udtrykkelige samtykke til, at udførelsen af aftalen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, og anerkendelse af, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret. Denne betingelse er imidlertid ikke blandt betingelserne for tabet af fortrydelsesretten i nævnte direktivs artikel 16, stk. 1, litra m), hvilket skaber usikkerhed med hensyn til forbrugernes mulighed for at anvende artikel 14, stk. 4, litra b), nr. iii), når de to øvrige betingelser i artikel 14, stk. 4, litra b), er opfyldt, og fortrydelsesretten som følge heraf er tabt i henhold til artikel 16, stk. 1, litra m). Betingelsen i artikel 14, stk. 4, litra b), nr. iii), bør derfor føjes til artikel 16, stk. 1, litra m), så forbrugeren kan udøve fortrydelsesretten, når denne betingelse ikke er opfyldt, og følgelig gøre krav på rettighederne i artikel 14, stk. 4.

- (45) Erhvervsdrivende kan personalisere prisen på deres tilbud til bestemte forbrugere eller bestemte kategorier af forbrugere baseret på automatiseret beslutningstagning og profilering af forbrugernes adfærd, der giver de erhvervsdrivende mulighed for at vurdere forbrugernes købekraft. Forbrugere bør derfor informeres tydeligt, når den pris, de tilbydes, er personaliseret baseret på automatiseret beslutningstagning, så de kan tage højde for de potentielle risici i deres købsbeslutning. Der bør derfor føjes et specifikt oplysningskrav til direktiv 2011/83/EU om, at forbrugeren skal informeres, når prisen er personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning. Dette oplysningskrav bør ikke gælde teknikker, såsom "dynamiske" priser eller "realtidspriser", der involverer en ændring af prisen på en meget fleksibel og hurtig måde som svar på markedsefterspørgslen, når disse teknikker ikke involverer personalisering baseret på automatiseret beslutningstagning. Dette oplysningskrav berører ikke forordning (EU) 2016/679, som bl.a. indeholder bestemmelser om personers ret til ikke at blive udsat for automatiseret individuel beslutningstagning, herunder profilering.
- (46) I betragtning af de teknologiske udviklinger er det nødvendigt at fjerne henvisningen til faxnummer fra listen over kommunikationsmidler i artikel 6, stk. 1, litra c), i direktiv 2011/83/EU, da fax sjældent anvendes nu og i høj grad er forældet.

- (47) Forbrugerne forlader sig i stigende grad på anmeldelser og anprisninger fra andre forbrugere, når de træffer købsbeslutninger. Når de erhvervsdrivende derfor giver adgang til forbrugeranmeldelser af produkter, bør de oplyse forbrugerne om, hvorvidt der er indført processer eller procedurer for at sikre, at de offentliggjorte anmeldelser stammer fra forbrugere, der faktisk har anvendt eller købt produkterne. Hvis der er indført sådanne processer eller procedurer, bør de give oplysninger til forbrugerne om, hvordan kontrollerne foretages, og klare oplysninger om, hvordan anmeldelser behandles, f.eks. om alle anmeldelser, uanset om de er positive eller negative, offentliggøres, eller om disse anmeldelser er blevet sponsoreret eller påvirket af et kontraktforhold med en erhvervsdrivende. Desuden bør det derfor betragtes som en urimelig handelspraksis at vildlede forbrugerne ved at angive, at anmeldelser af et produkt er indsendt af forbrugere, der faktisk har anvendt eller købt produktet, når der ikke er truffet rimelige og forholdsmæssige foranstaltninger til at sikre, at de stammer fra sådanne forbrugere. Sådanne skridt kan omfatte tekniske midler til at kontrollere pålideligheden af den person, der poster en anmeldelse, for eksempel ved at anmode om oplysninger for at kontrollere, at forbrugeren faktisk har anvendt eller købt brugt produktet.
- (48) Bestemmelserne i dette direktiv om forbrugeranmeldelser og anprisninger berører ikke den almindelige og legale reklamepraksis, der består i at fremsætte overdrevne udtalelser eller udtalelser, som ikke er beregnet til at blive opfattet bogstaveligt.

- (49) Erhvervsdrivende bør også forbydes at indsende falske forbrugeranmeldelser og fremsætte anprisninger såsom "likes" på sociale medier eller få andre til det for at fremme deres produkter samt at manipulere med forbrugeranmeldelser og anprisninger såsom offentliggørelse af udelukkende positive anmeldelser og sletning af de negative. En sådan praksis kan også forekomme gennem ekstrapolering af sociale anprisninger, når en brugers positive interaktion med visse former for onlineindhold linkes eller overføres til andet, men relateret indhold, hvilket giver det indtryk, at den pågældende bruger også har en positiv holdning til det relaterede indhold.
- (50) Erhvervsdrivende bør forbydes at videresælge billetter til forbrugere til kultur- og idrætsarrangementer, som de har erhvervet ved hjælp af software som "robotter", der sætter dem i stand til at købe et antal billetter, der overstiger de tekniske begrænsninger, som den primære billetsælger har fastsat, eller omgå alle andre tekniske midler indført af den primære sælger for at sikre, at billetterne er tilgængelige for alle personer. Dette forbud berører ikke andre nationale foranstaltninger, som medlemsstaterne kan træffe for at beskytte forbrugernes legitime interesser og for at sikre kulturpolitik og bred adgang for alle personer til kultur- og idrætsarrangementer, såsom regulering af videresalgsprisen for billetterne.

- (51) Artikel 16 i chartret garanterer friheden til at drive virksomhed i overensstemmelse med EU-retten og national ret og praksis. Dog kan markedsføring på tværs af medlemsstaterne af varer som identiske, mens de med hensyn til sammensætning og karakteristika reelt frembyder betydelige forskelle, vildlede forbrugerne og foranledige dem til at træffe en transaktionsbeslutning, som de ellers ikke ville have truffet.
- (52) En sådan praksis kan derfor betragtes som værende i strid med direktiv 2005/29/EF på grundlag af en vurdering fra sag til sag af relevante elementer. Med henblik på at lette anvendelsen af den gældende EU-ret for medlemsstaternes forbruger- og fødevaremyndigheder blev der i Kommissionens meddelelse af 29. september 2017 "om anvendelse af EU's fødevare- og forbrugerbeskyttelseslovgivning i spørgsmål om to forskellige kvaliteter af produkter – specifikt i forbindelse med fødevarer" ydet vejledning om anvendelsen af de nuværende EU-regler i situationer med to forskellige kvaliteter af fødevarer. I den sammenhæng har Kommissionens Fælles Forskningscenter den 25. april 2018 præsenteret en "ramme for udvælgelse og testning af fødevarer til vurdering af kvalitetsrelaterede egenskaber: EU-harmoniseret testmetode".

(53) I mangel af en udtrykkelig bestemmelse har erfaringerne med håndhævelsen dog vist, at det kan være uklart for forbrugere, erhvervsdrivende og nationale kompetente myndigheder, hvilke former for handelspraksis der kan være i strid med direktiv 2005/29/EF. Nævnte direktiv bør derfor ændres for at sikre retssikkerheden for både erhvervsdrivende og håndhævelsesmyndighederne ved udtrykkeligt at tage fat på problemet med markedsføring af en vare som identisk med samme vare, som markedsføres i andre medlemsstater, men hvor den pågældende vare med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle. De kompetente myndigheder bør fra sag til sag vurdere og håndtere sådanne former for praksis i overensstemmelse med direktiv 2005/29/EF, som ændret ved nærværende direktiv. Den kompetente myndighed bør i sin vurdering tage hensyn til, hvorvidt en sådan differentiering let kan identificeres af forbrugerne, den erhvervsdrivendes ret til at tilpasse varer af samme mærke til forskellige geografiske markeder ud fra legitime og objektive faktorer såsom national ret, tilgængelighed eller sæsonbestemthed af råvarer eller frivillige strategier med det formål at forbedre adgangen til sund og næringsrig mad samt den erhvervsdrivendes ret til at tilbyde varer af samme mærke i pakninger med forskellig vægt eller volumen på forskellige geografiske markeder. De kompetente myndigheder bør vurdere, om en sådan differentiering let kan identificeres af forbrugerne ved at se på tilgængeligheden og tilstrækkeligheden af oplysningerne. Det er vigtigt, at forbrugerne bliver informeret om differentiering af varer ud fra legitime og objektive faktorer. Erhvervsdrivende bør frit kunne give sådanne oplysninger på forskellige måder, der giver forbrugerne mulighed for at få adgang til de nødvendige oplysninger. Generelt bør de erhvervsdrivende vælge andre måder end vareetiketten til formidling af disse oplysninger. De relevante sektorbestemte EU-regler og reglerne om fri bevægelighed for varer bør respekteres.



- (54) Selv om salg uden for fast forretningssted – ligesom salg på den erhvervsdrivendes forretningssted og fjernsalg – er en legitim og veletableret salgskanal, kan en række former for særlig aggressiv eller vildledende markedsføring eller særligt aggressive eller vildledende salgsmetoder i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg i forbrugers hjem eller udflugter som omhandlet i artikel 2, stk. 8, i direktiv 2011/83/EU lægge pres på forbrugerne for at få dem til at købe varer eller tjenester, som de ellers ikke ville købe, eller varer til overpris, ofte til øjeblikkelig betaling. Sådanne former for praksis er ofte målrettet ældre eller andre sårbare forbrugere. En række medlemsstater betragter dem som uønskede og anser det for nødvendigt at begrænse særlige former for eller aspekter af salg uden for fast forretningssted i den i direktiv 2011/83/EU omhandlede betydning, såsom aggressiv og vildledende markedsføring eller salg af et produkt i forbindelse med besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter. Hvis der vedtages sådanne begrænsninger ud fra andre hensyn end forbrugerbeskyttelse, såsom den offentlige interesse eller respekten for privatlivet, der er beskyttet ved artikel 7 i chartret, falder de uden for anvendelsesområdet for direktiv 2005/29/EF.

- (55) I overensstemmelse med nærhedsprincippet og med henblik på at lette håndhævelsen bør det præciseres, at direktiv 2005/29/EF ikke berører medlemsstaternes frihed til at vedtage nationale bestemmelser for yderligere at beskytte forbrugernes legitime interesser mod urimelig handelspraksis i forbindelse med besøg uden forudgående anmodning i deres private hjem af erhvervsdrivende, der ønsker at tilbyde eller sælge produkter, eller for så vidt angår udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne, hvis sådanne bestemmelser er begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse. Alle sådanne bestemmelser bør stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og ikke forbyde disse salgskanaler som sådan. Nationale bestemmelser, der vedtages af medlemsstaterne, kan for eksempel fastsætte det tidspunkt på dagen, hvor besøg i forbrugernes hjem uden deres udtrykkelige anmodning ikke er tilladt, eller forbyde sådanne besøg, når forbrugeren synligt har tilkendegivet, at disse besøg ikke er acceptable, eller foreskrive betalingsproceduren. Endvidere kan sådanne bestemmelser fastsætte mere beskyttende regler på de områder, som er harmoniseret ved direktiv 2011/83/EU. Direktiv 2011/83/EU bør derfor ændres for at gøre det muligt for medlemsstaterne at vedtage nationale foranstaltninger, der sikrer en længere fortrydelsesfrist, og fravige særlige undtagelser fra fortrydelsesretten. Der bør stilles krav til medlemsstaterne om at meddele alle nationale bestemmelser, der vedtages i den henseende, til Kommissionen, således at Kommissionen kan gøre disse oplysninger tilgængelige for alle interesserede parter og overvåge, at foranstaltningerne står i et rimeligt forhold til formålet og er lovlige.

- (56) For så vidt angår aggressiv og vildledende praksis i forbindelse med arrangementer, der afholdes andre steder end den erhvervsdrivendes forretningssted, berører direktiv 2005/29/EF ikke eventuelle betingelser for etablering eller godkendelsesordninger, som medlemsstaterne kan pålægge erhvervsdrivende. Nævnte direktiv berører endvidere ikke national aftaleret og navnlig ikke bestemmelserne om kontraktens gyldighed, indgåelse og virkning. Aggressiv og vildledende praksis i forbindelse med arrangementer, der afholdes andre steder end den erhvervsdrivendes forretningssted, kan forbydes på grundlag af en individuel vurdering i henhold til artikel 5 til 9 i nævnte direktiv. Hertil kommer, at bilag I til nævnte direktiv indeholder et generelt forbud mod praksis, hvor den erhvervsdrivende skaber det indtryk, at den erhvervsdrivende ikke handler som led i sit erhverv, og praksis, der skaber det indtryk, at forbrugeren ikke kan forlade lokalerne, før en aftale er indgået. Kommissionen bør vurdere, om de gældende regler giver et tilstrækkeligt forbrugerbeskyttelsesniveau og tilstrækkelige værktøjer til medlemsstaterne, så de effektivt kan gribe ind over for en sådan praksis.
- (57) Dette direktiv bør ikke berøre aspekter af national aftaleret, der ikke er reguleret af dette direktiv. Dette direktiv bør derfor ikke berøre national aftaleret, der f.eks. regulerer aftalers indgåelse eller gyldighed, såsom i tilfælde af manglende samtykke eller ulovlig kommerciel aktivitet.
- (58) For at sikre at borgerne har adgang til ajourførte oplysninger om deres forbrugerrettigheder og om udenretlig tvistbilæggelse, bør den onlineindgang, som skal udvikles af Kommissionen, så vidt muligt være brugervenlig, mobilvenlig, let tilgængelig og anvendelig for alle, herunder personer med handicap ("design for alle").

- (59) I henhold til den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter<sup>1</sup> har medlemsstaterne forpligtet sig til i tilfælde, hvor det er berettiget, at lade meddelelsen af gennemførelsesforanstaltninger ledsage af et eller flere dokumenter, der forklarer forholdet mellem et direktivs bestanddele og de tilsvarende dele i de nationale gennemførelsesforskrifter. I forbindelse med dette direktiv finder lovgiver, at fremsendelse af sådanne dokumenter er berettiget.
- (60) Målene for dette direktiv, nemlig bedre håndhævelse og modernisering af forbrugerbeskyttelsesretten, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne, men kan på grund af problemets EU-dækkende karakter bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål —

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

---

<sup>1</sup> EUT C 369 af 17.12 2011, s. 14.

*Artikel 1*  
*Ændring af direktiv 93/13/EF*

I direktiv 93/13/EØF foretages følgende ændringer:

Følgende artikel indsættes:

*"Artikel 8b*

1. Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.
2. Medlemsstaterne kan begrænse sådanne sanktioner til situationer, hvor kontraktvilkårene er udtrykkeligt defineret som urimelige under alle omstændigheder i national ret, eller hvor en sælger eller leverandør fortsat anvender kontraktvilkår, der er blevet anset for at være urimelige i en endelig afgørelse, der træffes i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2.
3. Medlemsstaterne sikrer, at følgende ikkeudtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant:
  - a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelserne
  - b) eventuelle foranstaltninger, som sælgeren eller leverandøren har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt

- c) sælgerens eller leverandørens eventuelle tidligere overtrædelser
  - d) sælgerens eller leverandørens opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelser, hvis de relevante data er tilgængelige
  - e) sanktioner, der pålægges sælgeren eller leverandøren for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394\*
  - f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.
4. Uden at dette berører denne artikels stk. 2, sikrer medlemsstaterne, at når der pålægges sanktioner i overensstemmelse med artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394, omfatter de muligheden for enten at pålægge bøder gennem administrative procedurer eller at indlede retsforfølgning med henblik på pålæggelse af bøder, eller begge dele, af en maksimumsstørrelse for sådanne bøder på mindst 4 % af sælgerens eller leverandørens årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater.
5. For de tilfælde, hvor en bøde skal pålægges i overensstemmelse med stk. 4, men oplysninger om sælgerens eller leverandørens årlige omsætning ikke er tilgængelige, indfører medlemsstaterne muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst EUR 2 mio.

6. Medlemsstaterne giver senest den ... [24 måneder efter datoen for vedtagelsen af dette ændringsdirektiv] Kommissionen meddelelse om de i stk. 1 omhandlede regler og foranstaltninger, og underretter den straks om alle senere ændringer, der berører dem.

---

\* Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1)."

#### *Artikel 2*

#### *Ændring af direktiv 98/6/EF*

I direktiv 98/6/EF foretages følgende ændringer:

- 1) Følgende artikel indsættes:

#### *"Artikel 6a*

1. Enhver meddelelse om prisnedsættelse skal angive den pris, som den erhvervsdrivende tidligere har anvendt i en bestemt periode forud for prisnedsættelsen.
2. Den tidligere pris er den laveste pris, som den erhvervsdrivende har anvendt i løbet af en periode, der ikke er kortere end 30 dage, før prisnedsættelsen.
3. Medlemsstaterne kan fastsætte andre regler for varer, som må antages at blive forringet eller forældet hurtigt.

4. Hvis produktet har været på markedet i mindre end 30 dage, kan medlemsstaterne også fastsætte en kortere periode end den, der er angivet i stk. 2.
5. Medlemsstaterne kan bestemme, at når prisnedsættelsen øges progressivt, er den tidligere pris prisen uden prisnedsættelse før den første prisnedsættelse."

2) Artikel 8 affattes således:

*"Artikel 8*

1. Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.
2. Medlemsstaterne sikrer, at følgende ikkeudtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant:
  - a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelserne
  - b) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
  - c) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser



- d) den erhvervsdrivendes opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen, hvis de relevante data er tilgængelige
  - e) sanktioner, der pålægges den erhvervsdrivende for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394\*
  - f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.
3. Medlemsstaterne giver senest den ... [24 måneder efter datoen for vedtagelsen af dette ændringsdirektiv] Kommissionen meddelelse om de i stk. 1 omhandlede regler og foranstaltninger, og underretter den straks om alle senere ændringer, der berører dem.

---

\* Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1)."

*Artikel 3*  
*Ændring af direktiv 2005/29/EF*

I direktiv 2005/29/EF foretages følgende ændringer:

- 1) I artikel 2 foretages følgende ændringer:
  - a) litra c) affattes således:

"c) "produkt": en vare eller tjenesteydelse, herunder fast ejendom, digitale tjenester og digitalt indhold samt rettigheder og pligter"
  - b) følgende litraer tilføjes:

"m) "rangordning": den relative betydning, der tillægges produkter, som de præsenteres, opstilles eller kommunikerer af den erhvervsdrivende, uanset de teknologiske midler, der anvendes til en sådan præsentation, opstilling eller kommunikation

n) "onlinemarkedsplads": en tjenesteydelse der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, der giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere."

2) Artikel 3, stk. 5 og 6, affattes således:

- "5. Dette direktiv forhindrer ikke medlemsstaterne i at vedtage bestemmelser med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller for så vidt angår udflugter, der organiseres af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for produkter eller sælge dem til forbrugerne. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.
6. Medlemsstaterne underretter straks Kommissionen om vedtagelse af nationale bestemmelser på grundlag af stk. 5 samt om eventuelle senere ændringer. Kommissionen gør disse oplysninger let tilgængelige for forbrugere og erhvervsdrivende på et dertil indrettet websted."

3) I artikel 6, stk. 2, tilføjes følgende litra:

- "c) enhver markedsføring af en vare i en medlemsstat som identisk med en vare, som markedsføres i andre medlemsstater, men hvor den pågældende vare med hensyn til sammensætning og karakteristika frembyder betydelige forskelle, medmindre det er begrundet i legitime og objektive faktorer."

- 4) I artikel 7 foretages følgende ændringer:
- a) i stk. 4 foretages følgende ændringer:
- i) litra d) affattes således:
- "d) forhold vedrørende betaling, levering og udførelse, hvis disse afviger fra kravene i forbindelse med erhvervsmæssig diligenpligt".
- ii) følgende litra tilføjes:
- "f) for produkter, der tilbydes på onlinemarkedspladser, hvorvidt den tredjepart, der tilbyder produkterne, er erhvervsdrivende eller ej, på grundlag af den pågældende tredjeparts erklæring til udbyderen af onlinemarkedspladsen."
- b) følgende stykke indsættes:
- "4a. Når forbrugerne gives mulighed for at søge efter produkter, der tilbydes af forskellige erhvervsdrivende eller af forbrugere på grundlag af en søgning i form af et nøgleord, en sætning eller et andet input, uanset hvor transaktionerne i sidste ende gennemføres, anses generelle oplysninger, som stilles til rådighed i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængelig fra den side, hvor søgeresultatet præsenteres, om de vigtigste parametre, der afgør rangordningen af de produkter, der præsenteres for forbrugeren som følge af søgningen og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre, for at være væsentlige. Dette finder ikke anvendelse på udbydere af onlinesøgemaskiner som defineret i artikel 2, nr. 6), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/ 1150\*.

---

\* Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2019/1150 af 20. juni 2019 om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester (EUT L 186 af 11.7.2019, s. 57)."

c) følgende stykke tilføjes:

"6. Når en erhvervsdrivende giver adgang til forbrugeranmeldelser af produkter, anses oplysninger om, hvorvidt og hvordan den erhvervsdrivende sikrer, at de offentliggjorte anmeldelser stammer fra forbrugere, der faktisk har anvendt eller købt produkterne, for at være væsentlige."

5) Følgende artikel indsættes:

*"Artikel 11a*

*Adgang til retsmidler*

1. Forbrugere, der lider skade som følge af urimelig handelspraksis, skal have adgang til forholdsmæssige og effektive retsmidler, herunder skadeserstatning og, hvor det er relevant, et afslag i købesummen eller ophævelse af kontrakten. Medlemsstaterne kan fastsætte betingelserne for anvendelsen og virkningerne af disse retsmidler. Medlemsstaterne kan, hvor det er relevant, tage hensyn til grovheden og arten af den urimelige handelspraksis, skaden lidt af forbrugeren og andre relevante omstændigheder.
2. Disse retsmidler berører ikke anvendelsen af andre retsmidler, som er til rådighed for forbrugerne i henhold til EU-retten eller national ret."

6) Artikel 13 affattes således:

*"Artikel 13*

*Sanktioner*

1. Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.
2. Medlemsstaterne sikrer, at følgende ikkeudtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant:
  - a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelserne
  - b) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
  - c) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser
  - d) den erhvervsdrivendes opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelserne, hvis de relevante data er tilgængelige
  - e) sanktioner, der pålægges den erhvervsdrivende for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394\*

- f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.
3. Medlemsstaterne sikrer, at når der pålægges sanktioner i overensstemmelse med artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394, omfatter de muligheden for enten at pålægge bøder gennem administrative procedurer eller at indlede retsforfølgning med henblik på pålæggelse af bøder, eller begge dele, af en maksimumsstørrelse for sådanne bøder på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater. Uden at dette berører den pågældende forordning, kan medlemsstaterne af nationale forfatningsmæssige grunde begrænse pålæggelsen af bøder til:
- a) overtrædelse af artikel 6, 7, 8, 9 og af bilag I til nærværende direktiv, og
- b) en erhvervsdrivendes fortsatte anvendelse af handelspraksis, der er blevet anset for at være urimelig af den kompetente nationale myndighed eller domstol, når den pågældende handelspraksis ikke er en overtrædelse omhandlet i litra a).
4. For de tilfælde, hvor en bøde skal pålægges i overensstemmelse med stk. 3, men oplysninger om den erhvervsdrivendes årlige omsætning ikke er tilgængelige, indfører medlemsstaterne muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst EUR 2 mio.
5. Medlemsstaterne giver senest den ... [24 måneder efter datoen for vedtagelsen af dette ændringsdirektiv] Kommissionen meddelelse om de i stk. 1 omhandlede regler og foranstaltninger, og underretter den straks om alle senere ændringer, der berører dem.

---

\* Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1)."

7) I bilag I foretages følgende ændringer:

a) følgende nummer indsættes:

"11a. Levering af søgeresultater som svar på en forbrugers onlinesøgning uden tydelig oplysning om enhver form for betalt reklame eller betaling specifikt for at opnå højere rangordning af produkter i søgeresultaterne."

b) følgende numre indsættes:

"23a. Videresalg til forbrugerne af billetter til arrangementer, hvis den erhvervsdrivende har erhvervet dem ved hjælp af automatiske midler til at omgå eventuelle pålagte begrænsninger for antallet af billetter, som en person kan købe, eller andre regler for køb af billetter.

23b. Angivelse af, at anmeldelser af et produkt er indsendt af forbrugere, som faktisk har anvendt eller købt produktet, uden at træffe rimelige og forholdsmæssige foranstaltninger til at sikre, at anmeldelsen stammer fra sådanne forbrugere.

23c. Indsendelse eller rekvirering fra anden juridisk eller fysisk person af falske forbrugeranmeldelser eller anprisninger eller forkert fremstilling af forbrugeranmeldelser eller sociale anprisninger for at fremme produkter."



*Artikel 4*  
*Ændring af direktiv 2011/83/EU*

I direktiv 2011/83/EU foretages følgende ændringer:

1) I artikel 2 foretages følgende ændringer:

a) nr. 3) affattes således:

"3) "varer": varer som defineret i artikel 2, nr. 5), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771\*.

---

\* Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 28)."

b) følgende nummer indsættes:

4a) "personoplysninger": personoplysninger som defineret i artikel 4, nr. 1), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679\*

---

\* Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1)."

c) nr. 5) og 6) affattes således:

"5) "købsaftale": enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser

6) "tjenesteydelsesaftale": enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, til forbrugeren"

d) nr. 11) affattes således:

"11) "digitalt indhold": digitalt indhold som defineret i artikel 2, nr. 1), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770\*

---

\* Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1)."

e) følgende numre tilføjes:

"16) "digital tjeneste": en digital tjenesteydelse som defineret i artikel 2, nr. 2), i direktiv (EU) 2019/770

- 17) "onlinemarkedsplads": en tjenesteydelse der gør brug af software, herunder et websted, en del af et websted eller en applikation, der drives af eller på vegne af den erhvervsdrivende, der giver forbrugere mulighed for at indgå fjernsalgsaftaler med andre erhvervsdrivende eller forbrugere
- 18) "udbyder af en onlinemarkedsplads": enhver erhvervsdrivende, der udbyder en onlinemarkedsplads til forbrugere
- 19) "kompatibilitet": kompatibilitet som defineret i artikel 2, nr. 10), i direktiv (EU) 2019/770
- 20) "funktionalitet": funktionalitet som defineret i artikel 2, nr. 11), i direktiv (EU) 2019/770
- 21) "interoperabilitet": interoperabilitet som defineret i artikel 2, nr. 12), i direktiv (EU) 2019/770."

2) I artikel 3 foretages følgende ændringer:

a) stk. 1 affattes således:

"1. Dette direktiv finder anvendelse på enhver aftale indgået mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, hvor forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor på de vilkår og i det omfang, der følger af direktivets bestemmelser. Det finder anvendelse på aftaler om forsyning af vand, gas, elektricitet eller fjernvarme, herunder fra offentlige leverandører, for så vidt forsyningen sker på aftalebasis."

b) følgende stykke indsættes:

"1a. Dette direktiv finder også anvendelse, når den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende, medmindre de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på levering af det digitale indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med dette direktiv, eller for at give den erhvervsdrivende mulighed for at opfylde de retlige krav, som den erhvervsdrivende er underlagt, og den erhvervsdrivende ikke behandler disse oplysninger med noget andet formål."

c) i stk. 3 foretages følgende ændringer:

i) litra k) affattes således:

"k) om personbefordring, med undtagelse af artikel 8, stk. 2, og artikel 19, 21 og 22"

ii) følgende litra tilføjes:

"n) om varer, der sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov."

3) I artikel 5, stk. 1, foretages følgende ændringer:

a) litra e) affattes således:

"e) foruden påmindelsen om eksistensen af en lovbestemt garanti for varenes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed, eventuel eftersalgsservice og handelsmæssige garantier samt betingelserne herfor, hvor det er relevant"

b) litra g) og h) affattes således:

"g) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester

h) hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst"

4) I artikel 6 foretages følgende ændringer:

a) i stk. 1 foretages følgende ændringer:

i) litra c) affattes således:

"c) den fysiske adresse, hvor den erhvervsdrivende er etableret, og den erhvervsdrivendes telefonnummer og e-mailadresse; såfremt den erhvervsdrivende giver adgang til andre onlinekommunikationsmidler, der garanterer, at forbrugeren kan opbevare enhver skriftlig korrespondance, herunder datoen og tidspunktet for en sådan korrespondance, med den erhvervsdrivende på et varigt medium, omfatter disse oplysninger også oplysninger om sådanne andre midler; alle disse kommunikationsmidler, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, skal gøre det muligt for forbrugeren at kontakte den erhvervsdrivende hurtigt og kommunikere effektivt med vedkommende; hvis det er relevant, oplyser den erhvervsdrivende også den fysiske adresse og identitet på den erhvervsdrivende, på hvis vegne vedkommende handler."

ii) følgende litra indsættes:

"ea) hvor det er relevant, at prisen blev personaliseret på grundlag af automatiseret beslutningstagning"

iii) litra l) affattes således:

"l) påmindelse om eksistensen af en lovbestemt garanti for varenes, det digitale indholds og de digitale tjenesters kontraktmæssighed"

iv) litra r) og s) affattes således:

"r) hvor det er relevant, funktionaliteten, herunder gældende tekniske beskyttelsesforanstaltninger for varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester

s) hvor det er relevant, kompatibiliteten og interoperabiliteten af varer med digitale elementer, digitalt indhold og digitale tjenester i henhold til, hvad den erhvervsdrivende ved eller med rimelighed burde have vidst"

b) stk. 4 affattes således:

"4. De i denne artikels stk. 1, litra h), i), og j), omhandlede oplysninger kan gives ved hjælp af standardfortrydelsesformularen, jf. bilag I(A). Den erhvervsdrivende har opfyldt oplysningskravene fastlagt i denne artikels stk. 1, litra h), i) og j), hvis den erhvervsdrivende har leveret disse oplysninger til forbrugeren og udfyldt formularen korrekt. Henvisningerne til fortrydelsesfristen på 14 dage i standardfortrydelsesformularen fastsat i bilag I(A) erstattes af henvisninger til en fortrydelsesfrist på 30 dage i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med artikel 9, stk. 1a."

5) Følgende artikel indsættes:

*"Artikel 6a*

*Supplerende specifikke oplysningskrav for aftaler, der indgås på onlinemarkedspladser*

1. Inden forbrugeren er bundet af en anden fjernsalgsaftale eller et tilsvarende tilbud på en onlinemarkedsplads, giver udbyderen af onlinemarkedspladsen, uden at det berører direktiv 2005/29/EF, forbrugeren følgende oplysninger på en klar og forståelig måde og på en måde, der egner sig til fjernkommunikations:
  - a) generelle oplysninger i et særligt afsnit af onlinegrænsefladen, der er direkte og let tilgængeligt fra den side, hvor tilbuddene præsenteres, om de vigtigste parametre for rangordning, som defineret i artikel 2, stk. 1, litra m), i direktiv 2005/29/EF, af de tilbud, som forbrugeren præsenteres for som følge af søgningen og den relative betydning af disse parametre i forhold til andre parametre
  - b) hvorvidt den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, er en erhvervsdrivende eller ej, på grundlag af den pågældende tredjeparts erklæring til udbyderen af onlinemarkedspladsen
  - c) hvorvidt forbrugerrettigheder hidrørende fra EU-forbrugerbeskyttelsesretten ikke gælder for aftalen, når den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, ikke er erhvervsdrivende



d) hvis det er relevant, hvordan forpligtelserne i forbindelse med aftalen deles mellem den tredjepart, der tilbyder varerne, tjenesteydelserne eller det digitale indhold, og udbyderen af onlinemarkedspladsen; sådanne oplysninger berører ikke et eventuelt ansvar, som udbyderen af onlinemarkedspladsen eller den erhvervsdrivende tredjepart har i forhold til aftalen i medfør af EU-retten eller national ret.

2. Med forbehold af direktiv 2000/31/EF forhindrer denne artikel ikke medlemsstaterne i at indføre yderligere oplysningskrav for udbydere af onlinemarkedspladser. Sådanne bestemmelser skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse."

6) Artikel 7, stk. 3, affattes således:

"3. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, og forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en sådan udtrykkelig anmodning på et varigt medium, og anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret."

7) I artikel 8 foretages følgende ændringer:

a) stk. 4 affattes således:

"4. Hvis aftalen indgås ved anvendelse af en fjernkommunikationsteknik, som kun giver begrænset plads eller tid til at formidle oplysningerne, skal den erhvervsdrivende ved anvendelse af eller gennem nævnte særlige teknik forud for en sådan aftales indgåelse mindst give de oplysninger om varenes eller tjenesteydelsernes vigtigste egenskaber, den erhvervsdrivendes identitet, den samlede pris, fortrydelsesretten, aftalens varighed og for tidsubegrænsede aftaler bestemmelserne for opsigelse af aftalen, jf. henholdsvis artikel 6, stk. 1, litra a), b), e), h) og o), med undtagelse af den i litra h) omhandlede standardfortrydelsesformular fastsat i bilag I(B). De øvrige oplysninger, som er omhandlet i artikel 6, stk. 1, herunder standardfortrydelsesformularen, formidles af den erhvervsdrivende til forbrugeren på passende måde i overensstemmelse med nærværende artikels stk. 1."

b) stk. 8 affattes således:

"8. Hvis en forbruger ønsker, at udførelsen af tjenesteydelser eller leveringen af vand, gas eller elektricitet, når disse varer ikke sælges i en afgrænset volumen eller i en bestemt mængde, eller af fjernvarme skal påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber, jf. artikel 9, stk. 2, og forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, skal den erhvervsdrivende kræve, at forbrugeren fremsætter en udtrykkelig anmodning, og anmode forbrugeren om at anerkende, at når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende, har forbrugeren ikke længere nogen fortrydelsesret."

8) I artikel 9 foretages følgende ændringer:

a) følgende stykke indsættes:

"1a. Medlemsstaterne kan vedtage regler, i overensstemmelse med hvilke fortrydelsesfristen på 14 dage, jf. stk. 1, forlænges til 30 dage for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse."

b) indledningen i stk. 2 affattes således:

"2. Med forbehold af artikel 10 udløber den i nærværende artikels stk. 1 omhandlede fortrydelsesfrist efter 14 dage eller, i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med denne artikels stk. 1a, 30 dage fra:"

9) Artikel 10, stk. 2, affattes således:

"2. Hvis den erhvervsdrivende har givet forbrugeren oplysningerne i henhold til denne artikels stk. 1 senest 12 måneder fra den dato, der er omhandlet i artikel 9, stk. 2, udløber fortrydelsesfristen 14 dage eller, i de tilfælde, hvor medlemsstaterne har vedtaget regler i overensstemmelse med artikel 9, stk. 1a, 30 dage efter den dato, hvor forbrugeren modtager disse oplysninger."

10) I artikel 13 tilføjes følgende stykker:

"4. For så vidt angår forbrugernes personoplysninger overholder den erhvervsdrivende de gældende forpligtelser i henhold til forordning (EU) 2016/679.

5. Den erhvervsdrivende afholder sig fra at anvende nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende har leveret, undtagen hvis indholdet:

a) ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende

- b) kun vedrører forbrugers aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende
  - c) er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun med en uforholdsmæssig stor indsats, eller
  - d) er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab, og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.
6. Med undtagelse af de situationer, der er omhandlet i stk. 5, litra a), b) eller c), stiller den erhvervsdrivende på forbrugers anmodning ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, den erhvervsdrivende har leveret, til rådighed for forbrugeren.
7. Forbrugeren er berettiget til at downloade dette digitale indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.
8. Hvis fortrydelsesretten udnyttes, kan den erhvervsdrivende forhindre forbrugers fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig(t) for forbrugeren eller ved at gøre forbrugers brugerkonto inaktiv, uden at det berører stk. 6."

11) I artikel 14 foretages følgende ændringer:

a) følgende stykke indsættes:

"2a. Hvis forbrugeren gør brug af fortrydelsesretten, afstår vedkommende fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det/den til rådighed for tredjeparter."

b) stk. 4, litra b), nr. i), affattes således:

"i) forbrugeren ikke har givet sit forudgående udtrykkelige samtykke til, at udførelsen kan påbegyndes inden udløbet af den 14- eller 30-dages frist, der er omhandlet i artikel 9"

12) I artikel 16 foretages følgende ændringer:

a) i stk. 1 foretages følgende ændringer:

(i) litra a) affattes således:

"a) tjenesteydelsesaftaler, efter at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, men, hvis aftalen forpligter forbrugeren til at betale, kun hvis udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke og anerkendelse af, at vedkommende mister sin fortrydelsesret, når aftalen er fuldstændig opfyldt af den erhvervsdrivende"

ii) litra m) affattes således:

"m) aftaler om levering af digitalt indhold, som ikke leveres på et fysisk medium, hvis udførelsen er påbegyndt, og hvis forbrugeren ved aftalen pålægges en forpligtelse til at betale, hvis:

- i) forbrugeren har givet forudgående udtrykkeligt samtykke til, at udførelsen påbegyndes, inden fortrydelsesfristen udløber
- ii) forbrugeren har anerkendt, at vedkommende dermed mister sin fortrydelsesret, og
- iii) den erhvervsdrivende har givet bekræftelse i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, eller artikel 8, stk. 7."

b) følgende stykker tilføjes:

"Medlemsstaterne kan afvige fra undtagelserne til fortrydelsesretten fastsat i stk. 1, litra a), b), c) og e), for aftaler indgået i forbindelse med en erhvervsdrivendes besøg uden forudgående anmodning i en forbrugers hjem eller udflugter arrangeret af en erhvervsdrivende med det formål eller den virkning at reklamere for eller sælge produkter til forbrugere med henblik på at beskytte forbrugernes legitime interesser for så vidt angår aggressiv eller vildledende markedsføring eller aggressive eller vildledende salgsmetoder. Sådanne regler skal stå i et rimeligt forhold til formålet, ikke give anledning til forskelsbehandling og være begrundet i hensynet til forbrugerbeskyttelse.

I tilfælde af tjenesteydelsesaftaler, der pålægger forbrugeren en forpligtelse til at betale, hvis forbrugeren specifikt har anmodet om et besøg fra den erhvervsdrivende med henblik på at udføre reparationer, kan medlemsstaterne fastsætte, at forbrugeren mister fortrydelsesretten efter, at tjenesteydelsen er blevet fuldt udført, forudsat at udførelsen er påbegyndt med forbrugers forudgående udtrykkelige samtykke."

13) Artikel 24 affattes således:

*"Artikel 24*

*Sanktioner*

1. Medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner, der skal anvendes i tilfælde af overtrædelser af de nationale regler, der er vedtaget i medfør af dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre, at de gennemføres. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.
2. Medlemsstaterne sikrer, at følgende ikkeudtømmende og vejledende kriterier tages i betragtning ved pålæggelse af sanktioner, hvor det er relevant:
  - a) arten, grovheden, omfanget og varigheden af overtrædelserne
  - b) eventuelle foranstaltninger, som den erhvervsdrivende har truffet for at begrænse eller afhjælpe den skade, som forbrugerne har lidt
  - c) den erhvervsdrivendes eventuelle tidligere overtrædelser



- d) den erhvervsdrivendes opnåede økonomiske fordele eller undgåede tab som følge af overtrædelsen, hvis de relevante data er tilgængelige
  - e) sanktioner, der pålægges den erhvervsdrivende for den samme overtrædelse i andre medlemsstater i grænseoverskridende tilfælde, hvor oplysninger om sådanne sanktioner er tilgængelige via den mekanisme, der er etableret i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394\*
  - f) eventuelle andre skærpende eller formildende faktorer i sagen.
3. Medlemsstaterne sikrer, at når der pålægges sanktioner i overensstemmelse med artikel 21 i forordning (EU) 2017/2394, omfatter de muligheden for enten at pålægge bøder gennem administrative procedurer eller at indlede retsforfølgning med henblik på pålæggelse af bøder, eller begge dele, af en maksimumsstørrelse for sådanne bøder på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes årlige omsætning i den eller de berørte medlemsstater
4. For de tilfælde, hvor en bøde skal pålægges i overensstemmelse med stk. 3, men oplysninger om den erhvervsdrivendes årlige omsætning ikke er tilgængelige, indfører medlemsstaterne muligheden for at pålægge bøder af en maksimumsstørrelse på mindst EUR 2 mio.

5. Medlemsstaterne giver senest den ... [24 måneder efter datoen for vedtagelsen af dette ændringsdirektiv] Kommissionen meddelelse om de i stk. 1 omhandlede regler og foranstaltninger, og underretter den straks om alle senere ændringer, der berører dem.

---

\* Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1)."

14) Artikel 29, stk. 1, affattes således:

"1. Når en medlemsstat gør brug af de lovgivningsmæssige valg, der er omhandlet i artikel 3, stk. 4, artikel 6, stk. 7, artikel 6, stk. 8, artikel 7, stk. 4, artikel 8, stk. 6, artikel 9, stk. 1a, artikel 9, stk. 3, og artikel 16, stk. 2 og 3, underretter den Kommissionen herom senest den ... [24 måneder efter datoen for vedtagelsen af dette ændringsdirektiv] samt om alle senere ændringer"

15) Bilag I ændres således:

a) i del A foretages følgende ændringer:

i) tredje afsnit under "Fortrydelsesret" affattes således:

"For at udøve fortrydelsesretten skal De meddele os [2] Deres beslutning om at fortryde denne aftale i en utvetydig erklæring (f.eks. ved postbesørget brev eller e-mail). De kan benytte den vedhæftede standardfortrydelsesformular, men det er ikke obligatorisk. [3]"

ii) andet afsnit, under "Instrukser med henblik på udfyldelse", affattes således:

"[2.] Indsæt Deres navn, fysiske adresse, telefonnummer og e-mailadresse."

b) Del B, første led, affattes således:

"Til [her indsættes den erhvervsdrivendes navn, fysiske adresse og e-mailadresse af den erhvervsdrivende]:".

*Artikel 5*  
*Oplysninger om forbrugerrettigheder*

Kommissionen sikrer, at borgere, der søger oplysninger om deres forbrugerrettigheder eller om udenretlig tvistbilæggelse, kan benytte en onlineindgang gennem den fælles digitale portal oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1724<sup>1</sup>, som gør dem i stand til at:

- a) tilgå ajourførte oplysninger om deres EU-forbrugerrettigheder på en klar, forståelig og lettilgængelig måde, og
- b) indgive en klage gennem platformen til onlinetvistbilæggelse oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013<sup>2</sup> og til det kompetente Forbruger Europa-center, afhængigt af de involverede parter.

---

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1724 af 2. oktober 2018 om oprettelse af en fælles digital portal, der giver adgang til oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012 (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 1).

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1).

## *Artikel 6*

### *Kommissionens rapportering samt evaluering*

Kommissionen forelægger senest den ... [54 måneder efter datoen for vedtagelsen af dette ændringsdirektiv] en rapport om direktivets anvendelse for Europa-Parlamentet og Rådet. Rapporten skal navnlig omfatte en vurdering af dette direktivs bestemmelser om:

- a) arrangementer, der afholdes andre steder end i den erhvervsdrivendes lokaler, og
- b) de tilfælde, hvor varer markedsføres som identiske, men frembyder betydelige forskelligheder med hensyn til sammensætning eller karakteristika, herunder hvorvidt disse tilfælde bør være underlagt strengere krav, herunder forbuddet i bilag I til direktiv 2005/29/EF, og hvorvidt der er behov for mere detaljerede bestemmelser om oplysninger om differentiering af varer.

Denne rapport ledsages om nødvendigt af et lovgivningsforslag.

## *Artikel 7*

### *Gennemførelse*

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den ... [24 måneder efter datoen for vedtagelsen af dette ændringsdirektiv] de bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De underretter straks Kommissionen herom.

De anvender disse bestemmelser fra den ... [30 måneder efter datoen for vedtagelsen af dette ændringsdirektiv].

Disse bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. Medlemsstaterne fastsætter de nærmere regler for henvisningen.

2. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale retsforskrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

*Artikel 8*  
*Ikrafttræden*

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

*Artikel 9*  
*Adressater*

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i ..., den ...

*På Europa-Parlamentets vegne*  
*Formand*

*På Rådets vegne*  
*Formand*

---