

Bruxelles, den 21. november 2018
(OR. en)

13876/18

**Interinstitutionel sag:
2018/0112(COD)**

**MI 794
COMPET 735
DIGIT 216
IND 323
TELECOM 379
PI 153
AUDIO 92
JUSTCIV 263
CODEC 1887**

NOTE

fra:	De Faste Repræsentanternes Komité (1. afdeling)
til:	Rådet
Komm. dok. nr.:	8413/18 + ADD 1
Vedr.:	Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om fremme af retfærdighed og gennemsigtighed for brugere af onlineformidlingstjenester – Generel indstilling

I. INDLEDNING

1. Kommissionen forelagde den 26. april 2018 Europa-Parlamentet og Rådet ovennævnte forslag til forordning¹. Retsgrundlaget for forslaget er artikel 114 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF).

¹ Dok. 8413/18 + ADD 1.

2. Denne forordning har til formål at bidrage til et velfungerende indre marked ved at fastsætte regler, der sikrer, at erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester og virksomhedswebstedbrugere gives passende gennemsigtighed og effektive klagemuligheder, hvad angår onlinesøgemaskiner.
3. Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog sin udtalelse om forslaget den 19. september 2018².
4. Europa-Parlamentets Udvalg om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (IMCO) har endnu ikke stemt om sin betænkning.

II. STATUS

5. Behandlingen af forslaget i Gruppen vedrørende Konkurrenceevne og Vækst begyndte den 4. maj 2018. På de 11 formelle møder, der blev holdt under det bulgarske og det østrigske formandskab, koncentrerede gruppen primært sine drøftelser om forordningens anvendelsesområde, bestemmelserne om suspension og indstilling, søgeresultaters rangordning, retslige procedurer som en del af de mulige klagemuligheder og forordningens håndhævelse.
6. Konsekvensanalysen, som ledsager forslaget, blev gennemgået i detaljer på to gruppemøder den 23. maj og den 11. juni 2018. Gennemgangen viste, at delegationerne generelt støttede formålet med forslaget og de metoder, kriterier og løsninger, som Kommissionen har kortlagt.
7. På mødet den 16. november 2018 drøftede De Faste Repræsentanternes Komité (Coreper) formandskabets kompromistekst (dok. 13875/1/18 REV 1) og gav sin godkendelse til at forelægge teksten i bilaget for Konkurrenceevnerådet den 29. november 2018 med henblik på at opnå enighed om en generel indstilling.

² TEN/662-EESC-2018.

III. KONKLUSION

8. Konkurrenceevnerådet opfordres til at give sin tilslutning til teksten (den generelle indstilling) og give formandskabet mandat til at indlede forhandlinger om denne sag med repræsentanter for Europa-Parlamentet og Kommissionen.
-

Forslag til

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING

om fremme af retfærdighed ved hjælp af [...] gennemsigtighed for erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester og for virksomhedswebstedbrugere, hvad angår onlinesøgemaskiner

(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 Udvalg³,
under henvisning til udtalelse fra Regionsudvalget⁴,
efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

³ EUT C af [...], s. [...].

⁴ EUT C af [...], s. [...].

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Onlineformidlingstjenester er nøglekatalysatorer for iværksætter, handel og innovation, hvilket også kan forbedre forbrugernes velfærd, og som anvendes i stigende grad af både den private og den offentlige sektor. De giver adgang til nye markeder og forretningsmuligheder og giver virksomhederne mulighed for at udnytte fordelene ved det indre marked. De giver også forbrugerne i EU mulighed for at udnytte disse fordele, navnlig ved at øge deres valg af varer og tjenesteydelser der udbydes online.
- (2) Onlineformidlingstjenester kan være afgørende for den kommercielle succes for virksomheder, som anvender sådanne tjenester til at nå ud til forbrugerne. **For at kunne udnytte fordelene ved platformøkonomien fuldt ud er det derfor vigtigt, at virksomhederne kan have tillid til de platforme, som de indgår forretningsforhold med. Dette er navnlig vigtigt, fordi** [...] den voksende formidling af transaktioner gennem onlineformidlingstjenester, som understøttes af kraftige datadrevne indirekte netværkseffekter, fører til øget afhængighed for sådanne erhvervsbrugere, navnlig mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder, af disse tjenester for at kunne nå ud til forbrugerne. Pga. den stigende afhængighed, har udbydere af disse tjenesteydelser ofte en bedre forhandlingsposition, der gør dem i stand til effektivt at handle ensidigt på en måde, der kan være urimelig, og som kan være til skade for deres erhvervsbrugeres legitime interesser og indirekte også for forbrugere i Unionen.

- (3) Onlinesøgemaskiner kan ligeledes være en vigtig kilde til internettrafik for virksomheder, som tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugerne via websteder, og kan derfor i væsentlig grad påvirke sådanne virksomhedswebstedbrugeres kommercielle succes, når de udbyder deres varer eller tjenesteydelser online på det indre marked. I denne henseende har rangordning af websteder af udbydere af søgemaskiner, herunder af de websteder, hvor virksomhedswebstedbrugere tilbyder deres varer og tjenesteydelser til forbrugerne, en vigtig indvirkning på forbrugernes valgmuligheder og den kommercielle succes for disse virksomhedswebstedbrugere. Selv i mangel af et kontraktforhold med virksomhedswebstedbrugere kan udbydere af onlinesøgemaskiner således reelt handle ensidigt på en måde, der kan være urimelig, og som kan være til skade for virksomhedswebstedbrugeres legitime interesser og indirekte også for forbrugere i Unionen.
- (4) Erhvervskunders afhængighed af onlineformidlingstjenester fører også til en situation, hvor virksomheder ofte har begrænsede muligheder for at søge erstatning, når ensidige handlinger fra udbydere af disse tjenester, fører til en tvist. I mange tilfælde vil disse udbydere ikke tilbyde tilgængelige og effektive interne klagebehandlingssystemer. De eksisterende alternative udenretslige tvistbilæggelsesmekanismer kan også være ineffektive af en række årsager, herunder manglen på specialiserede mæglere og erhvervsbrugeres frygt for gengældelse.

- (5) Onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner samt [...] transaktioner, der lettes ved disse tjenester, har et iboende grænseoverskridende potentiale og er af særlig betydning for Unionens indre markeds funktion i nutidens økonomi. Den potentielt urimelige og skadelige handelspraksis, som visse udbydere af disse tjenester udøver, [...] **og manglen på effektive klagemekanismer** hæmmer den fulde udnyttelse af dette potentiale og har negativ indvirkning på det indre markeds funktion. [...]
- (5a) Der bør fastlægges et sæt målrettede ufravigelige regler **om gennemsigtighed** [...] på EU-plan for at sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og sikkert onlineerhvervsklima på det indre marked [...]. [...] Især [...] erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester [...] **bør** gives passende gennemsigtighed samt effektive klagemuligheder i hele Unionen **for at lette forretning på tværs af grænserne i Unionen og derved gøre det indre marked mere velfungerende og afhjælpe en mulig ny fragmentering på de specifikke områder, der er omfattet af denne forordnings bestemmelser. Efter en trinvis tilgang bør Kommissionen evaluere, hvordan disse regler fungerer, herunder hvorvidt yderligere regulering er nødvendig, inden for rammerne af den gennemgangsproces, der er fastsat i denne forordning.**

- (6) [...] Disse regler bør også indeholde bestemmelser om passende gennemsigtighed, hvad angår rangordning af virksomhedswebstedbrugere i de søgeresultater, der genereres af onlinesøgemaskiner. Samtidig bør disse regler være udformet med henblik på at sikre det væsentlige innovationspotentiale i den bredere onlineplatformsøkonomi. **Det er hensigtsmæssigt at præcisere, at denne forordning ikke bør påvirke national civilret, navnlig aftaleret, såsom regler om gyldighed, indgåelse, virkning og ophævelse af aftaler, for så vidt de nationale civilretlige regler er i overensstemmelse med EU-retten, og i det omfang de relevante aspekter ikke er omfattet af denne forordnings bestemmelser. Medlemsstaterne bør fortsat kunne anvende national ret, som forbyder eller sanktionerer ensidig adfærd eller urimelig handelspraksis.**

- (7) Da onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner typisk har en global dimension, bør denne forordning gælde for udbydere af disse tjenester, uanset om de er etableret i en medlemsstat eller uden for Unionen, såfremt de to kumulative betingelser er opfyldt. For det første bør erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere være etableret i Unionen. For det andet bør erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere via levering af disse tjenester tilbyde deres varer og tjenesteydelser til forbrugere i Unionen, i det mindste for en del af transaktionen. Disse forbrugere bør være placeret i Unionen, men behøver ikke at have bopæl i Unionen eller have statsborgerskab i en af medlemsstaterne. Denne forordning bør således ikke anvendes, hvis erhvervsbrugerne eller virksomhedswebstedbrugerne ikke er etableret i Unionen, eller hvis de er etableret i Unionen, men hvor de benytter onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner, der tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, der befinder sig uden for Unionen, eller til personer, der ikke er forbrugere. **Endvidere bør denne forordning finde anvendelse uanset den ret, der i øvrigt finder anvendelse på en aftale.**
- (8) En bred vifte af kommercielle forbindelser mellem virksomheder og forbrugere formidles online af udbydere, som styrer flersidede tjenesteydelser, der hovedsagligt er baseret på den samme økosystemforretningsmodel. For at tage højde for de relevante tjenester, bør onlineformidlingstjenester defineres på en præcis og teknologineutral måde. Navnlig bør tjenesterne bestå af informationssamfundstjenester, som er kendetegnet ved, at de har til formål at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem erhvervsbrugere og forbrugere, uanset om transaktionerne i sidste ende indgås enten online, på onlineportalen for den pågældende udbyder af onlineformidlingstjenester eller for erhvervsbrugeren, [...] offline **eller slet ikke indgås.** Desuden bør tjenesterne leveres på grundlag af kontraktforhold mellem de udbydere og erhvervsbrugere, der tilbyder varer **eller tjenesteydelser til forbrugere** [...]. Et sådant kontraktforhold bør anses for at foreligge, når begge de pågældende parter utvetydigt tilkendegiver deres hensigt om at forpligte sig **på et varigt medium**, uden at der nødvendigvis kræves en udtrykkelig skriftlig aftale.

- (9) Eksempler på onlineformidlingstjenester, der er omfattet af denne forordning, bør derfor omfatte online-e-markedspladser, herunder de samarbejdsorienterede, hvor erhvervsbrugere er aktive, onlinesoftwareapplikationstjenester som f.eks. applikationsforhandlere og sociale medietjenester online, uanset hvilken teknologi der anvendes til levering af sådanne tjenester. I denne henseende vil onlineformidlingstjenester også kunne leveres ved hjælp af stemmestyringsteknologi. Det bør heller ikke være relevant, om disse transaktioner indebærer pengebetaling eller ej, eller om transaktionerne delvist indgås offline. Denne forordning bør dog ikke gælde for peer-to-peer-onlineformidlingstjenester uden deltagelse af erhvervsbrugere, rene business-to-business-onlineformidlingstjenester, der ikke tilbydes forbrugere, onlinereklamevisningsværktøjer [...] og onlinereklameudveksling, som ikke leveres med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner, og som ikke indebærer et kontraktforhold med forbrugere. Af samme grund er søgemaskineoptimeringssoftwaretjenester samt tjenester, der vedrører reklameblokeringssoftware, ikke omfattet af denne forordning. Onlineteknologiformidlingstjenester, som forbinder hardware og applikationer, er heller ikke omfattet af denne forordning, da de ikke er direkte forbundet med levering af varer eller tjenesteydelser. Denne forordning bør heller ikke være gældende for onlinebetalingstjenester, da de ikke selv opfylder de gældende krav, men snarere er i sagens natur i tilknytning til transaktionen for levering af varer og tjenesteydelser til de pågældende forbrugere.
- (10) I overensstemmelse med den relevante retspraksis ved Den Europæiske Unions Domstol, og i lyset af det forhold, at afhængighedsforhold af erhvervsbrugere er blevet observeret, hovedsagelig i forbindelse med onlineformidlingstjenester, der fungerer som en portal til forbrugerne i form af fysiske personer af begrebet forbruger, der anvendes til at afgrænse anvendelsesområdet for denne forordning skal forstås således, at det kun henvender sig til fysiske personer, når de handler uden for deres erhverv, forretning, håndværk eller fag.

- (11) Af hensyn til sammenhængen bør definitionen af onlinesøgemaskine, der anvendes i denne forordning, tilpasses den definition, der anvendes i direktiv (EU) 2016/1148 for Europa-Parlamentet og Rådet⁵.
- (12) For at beskytte erhvervsbrugere effektivt, hvor det er nødvendigt, bør denne forordning finde anvendelse, når vilkårene og betingelserne for et kontraktforhold, uanset deres betegnelse eller form, [...] **fastsættes ensidigt** [...] af **udbyderen af onlineformidlingstjenester** [...]. Hvorvidt vilkår og betingelser **fastsættes ensidigt** [...], bør [...] **evalueres** på grundlag af en samlet vurdering, hvorefter det forhold, at visse bestemmelser kan have været genstand for individuel forhandling, ikke i sig selv er afgørende.
- (13) For at sikre, at de generelle vilkår og betingelser for et aftaleforhold tillader erhvervsbrugere at fastsætte kommercielle betingelser for anvendelse, ophør og suspendering af onlineformidlingstjenester og opnå forudsigelighed, hvad angår deres forretningsforhold, bør sådanne vilkår og betingelser affattes i [...] et **almindeligt og forståeligt** sprog [...]. Vilkår og betingelser bør ikke anses for at være affattet i [...] et **almindeligt og forståeligt** sprog, når de er uklare, upræcise eller mangler oplysninger om vigtige kommercielle spørgsmål og derved ikke formår at give erhvervsbrugere en rimelig grad af forudsigelighed med hensyn til de vigtigste aspekter af aftaleforholdet.

⁵ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148 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).

- (14) Sikring af gennemsigtighed i de generelle vilkår og betingelser kan være afgørende for at fremme holdbare forretningsforhold og forebygge illoyal adfærd til skade for erhvervsbrugere. Udbydere af onlineformidlingstjenester bør derfor også sikre, at vilkår og betingelser er lettilgængelige i alle stadier af et aftaleforhold, herunder for potentielle erhvervsbrugere forud for aftalens indgåelse, og at eventuelle ændringer af disse vilkår meddeles erhvervsbrugere **på et varigt medium** inden for en fastsat frist, som er rimelig og forholdsmæssig i betragtning af de særlige omstændigheder, og som er på mindst 15 dage. Denne frist bør ikke gælde, hvis og i det omfang den frafaldes på en utvetydig måde af den pågældende erhvervsbruger, eller hvis og i det omfang behovet for at indføre en ændring uden at overholde meddelelsesfristen skyldes en retlig forpligtelse, der påhviler tjenesteudbyderen i henhold til EU-retten eller national ret. **Foreslåede redaktionelle ændringer bør dog ikke være omfattet af begrebet "ændring", for så vidt de ikke ændrer vilkårenes og betingelsernes indhold eller betydning. Kravet om at meddele foreslåede ændringer på et varigt medium som f.eks. e-mail eller andre kommunikationssystemer, der blandt andet giver mulighed for at modtage og lagre en hvilken som helst type meddelelse, bør gøre det muligt for erhvervsbrugere effektivt at gennemgå disse ændringer på et senere tidspunkt.**

- (15) For at beskytte erhvervsbrugere **bør** [...] ikkeoverensstemmende vilkår og betingelser [...] ikke **være** bindende for den pågældende erhvervsbruger med virkning [...] med tilbagevirkende kraft. [...] **Dette** bør dog kun vedrøre de specifikke bestemmelser i vilkårene og betingelserne, der ikke er i overensstemmelse. De resterende bestemmelser bør forblive gyldige og kunne fuldbyrdes, for så vidt som **de er gyldige og kan fuldbyrdes i henhold til national ret og** kan adskilles fra ikkeoverensstemmende bestemmelser. [...] **Det er hensigtsmæssigt at præcisere, at udbydere af onlineformidlingstjenester ikke bør kunne påberåbe sig eller udlede krav af ikkeoverensstemmende vilkår og betingelser eller bestemmelser deri. Enhver yderligere revision af vilkårs og betingelsers indhold i henhold til national ret bør ikke berøres.**

- (16) En udbyder af onlineformidlingstjenester kan have legitime grunde til at beslutte [...] at suspendere [...] leveringen af sine tjenester til en given erhvervsbruger, herunder ved at fjerne en given erhvervsbrugers individuelle varer eller tjenesteydelser eller ved effektivt at fjerne søgeresultater. I betragtning af at sådanne beslutninger i væsentlig grad kan påvirke den pågældende erhvervsbrugers interesser, bør vedkommende dog [...], **inden eller når suspensionen træder i kraft, gives en begrundelse for beslutningen på et varigt medium.** Begrundelsen bør tillade erhvervsbrugere at afgøre, om der er mulighed for at gøre indsigelse mod beslutningen, og dermed forbedre erhvervsbrugernes muligheder for effektivt at klage, hvis det er nødvendigt, **herunder med henblik på genoptagelse af suspenderede varer eller tjenesteydelser.** [...] ⁶. Begrundelsen bør indeholde [...] årsagerne til beslutningen baseret på de årsager, som udbyderen på forhånd har fastsat i sine vilkår og betingelser, og på en forholdsmæssig måde henviser til de specifikke omstændigheder, som førte til beslutningen.

4 [...]

(16a) Fuldstændig indstilling af onlineformidlingstjenesterne og den dermed forbundne sletning af data, der leveres til anvendelse af eller genereres ved levering af onlineformidlingstjenester, udgør et tab af vigtig information, som kan have en betydelig indvirkning på erhvervsbrugere og også kan forringe deres mulighed for at udøve andre rettigheder, som de har i medfør af denne forordning, på behørig vis. Udbydere af onlineformidlingstjenester bør derfor give den pågældende erhvervsbruger en begrundelse på et varigt medium mindst 30 dage, inden den fuldstændige indstilling af deres onlineformidlingstjenester træder i kraft. I tilfælde, hvor en udbyder af onlineformidlingstjenester lovmæssigt er forpligtet til helt at indstille leveringen af sine onlineformidlingstjenester til en given erhvervsbruger, bør denne opsigelsesfrist imidlertid ikke finde anvendelse. Tilsvarende bør opsigelsesfristen på 30 dage ikke gælde, hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester påberåber sig rettigheder til indstilling i henhold til national ret, som er i overensstemmelse med EU-retten, og som åbner mulighed for øjeblikkelig indstilling, når det ikke i lyset af sagens faktiske omstændigheder og efter at have afvejet de to parter interesser mod hinanden med rimelighed kan forventes af vedkommende, at denne opretholder kontraktforholdet indtil udløbet af den aftalte frist eller indtil opsigelsesfristens udløb. For at sikre proportionalitet bør udbydere af onlineformidlingstjenester, hvor det er rimeligt og teknisk muligt, kun delvist suspendere eller indstille deres tjenester, f.eks. ved kun at fjerne bestemte varer eller tjenesteydelser for en erhvervsbruger. Fuldstændig suspension og indstilling udgør den mest alvorlige foranstaltning.

- (17) Den rangordning af varer og tjenesteydelser, som foretages af udbydere af onlineformidlingstjenester, har stor indvirkning på forbrugernes valgmuligheder og dermed på den kommercielle succes for erhvervsbrugere, der tilbyder forbrugerne sådanne varer og tjenesteydelser. **Ved rangordning forstås den relative fremtrædende placering af erhvervsbrugeres tilbud eller den relevans, der tildeles søgeresultater, som de præsenteres, opstilles eller kommunikerer af udbydere af onlineformidlingstjenester eller udbydere af onlinesøgemaskiner, og som fremkommer ved anvendelse af algoritmiske sekvenserings-, rangordnings- eller revisionsmekanismer, visuelle fremhævnninger eller andre fremhævningsværktøjer eller kombinationer heraf.** Udbydere af onlineformidlingstjenester bør derfor på forhånd skitsere de vigtigste parametre i rangordning for at forbedre forudsigeligheden for erhvervsbrugere, for at give dem en bedre forståelse af, hvordan en rangordningsmekanisme fungerer, og for at gøre dem i stand til at sammenligne forskellige udbyderes rangordningspraksis. Begrebet hovedparameter bør forstås som generelle kriterier, processer og specifikke signaler, der indarbejdes i algoritmer eller andre justerings- og degraderingsmekanismer, der anvendes i forbindelse med rangordning.

(17a) Beskrivelsen af de vigtigste parametre for rangordning bør også indeholde en redegørelse for enhver mulighed for erhvervsbrugere for aktivt at påvirke rangordenen mod vederlag samt for de relative virkninger heraf. **Vederlag kan i denne forbindelse være betalinger foretaget med det hovedformål eller eneste formål at forbedre rangordningen samt indirekte vederlag i form af en erhvervsbrugers accept af yderligere forpligtelser af enhver art, der kan have dette som praktisk virkning, som f.eks. anvendelse af premielementer eller tillægstjenester. Beskrivelsens indhold, herunder de vigtigste parametres antal og art, kan derfor variere kraftigt afhængigt af de pågældende specifikke onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner, men** [...] bør give erhvervsbrugere en passende forståelse af, hvordan rangordningsmekanismen tager hensyn til de særlige kendetegn for de varer eller tjenesteydelser, der faktisk tilbydes af erhvervsbrugeren, og deres relevans for forbrugerne af de specifikke onlineformidlingstjenester. **Indikatorer, der anvendes til måling af kvaliteten af erhvervsbrugeres varer eller tjenesteydelser, anvendelse af redigeringsprogrammer og deres evne til at påvirke rangordningen af disse varer eller tjenesteydelser, i hvilken grad vederlag indvirker på rangordningen, samt elementer, der ikke eller kun i begrænset udstrækning vedrører selve produktet eller tjenesteydelsen, som f.eks. præsenteringsmæssige karakteristika for onlinetilbud, kan være eksempler på vigtige parametre, som – når de indgår i en generel beskrivelse af rangordningsmekanismen i almindeligt og forståeligt sprog – bør bidrage til at give erhvervsbrugere den krævede passende forståelse af, hvordan den fungerer.**

- (18) Tilsvarende har rangordning af websteder foretaget af udbydere af onlinesøgemaskiner, navnlig websteder, hvor virksomheder tilbyder varer og tjenesteydelser til forbrugerne, stor indvirkning på forbrugernes valgmuligheder og den kommercielle succes for virksomhedswebstedbrugere. Udbydere af onlinesøgemaskiner bør derfor give en beskrivelse af de vigtigste parametre til fastlæggelse af rangordningen af alle indekserede websteder **og den relative betydning af disse vigtige parametre i forhold til andre parametre**, herunder dem, som virksomhedswebstedbrugere og andre websteder anvender. Ud over varernes og tjenesteydelseernes karakteristika og deres relevans for forbrugerne bør denne beskrivelse, når det drejer sig om onlinesøgemaskiner, også give virksomhedswebstedbrugere mulighed for at få en passende forståelse af, hvorvidt – og i så fald hvordan og i hvilket omfang – der er taget højde for visse designegenskaber ved det brugte websted, såsom optimering til visning på mobile telekommunikationsenheder, **og den bør også indeholde en redegørelse for eventuelle muligheder for erhvervsbrugere for aktivt at påvirke rangordningen mod vederlag samt de relative virkninger heraf**. Hvis der ikke foreligger et kontraktforhold mellem udbydere af onlinesøgemaskiner og virksomhedswebstedbrugere, bør beskrivelsen være tilgængelig for offentligheden på et iøjnefaldende og lettilgængeligt sted på den relevante onlinesøgemaskine. **Områder af websteder, som kræver, at brugerne logger ind eller registreres, bør ikke opfattes som lettilgængelige for offentligheden i denne forstand**. For at sikre forudsigelighed for virksomhedswebstedbrugere bør beskrivelsen også holdes ajour, herunder muligheden for, at ændringer i de vigtigste parametre gøres let identificerbare.

(18a) Udbydere af onlineformidlingstjenester eller af onlinesøgemaskiner bør ikke i medfør af denne forordning pålægges at oplyse nærmere detaljer om, hvordan deres rangordningsmekanismer, herunder algoritmer, fungerer. Deres evne til at reagere på tredjeparters manipulation af rangordning i ond tro, herunder i forbrugernes interesse, bør heller ikke forringes. En generel beskrivelse af de vigtigste rangordningsparametre bør sikre disse interesser og samtidig give erhvervsbrugere og virksomhedswebstedsbrugere en passende forståelse af, hvordan rangordningen fungerer i forbindelse med deres anvendelse af specifikke onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner. For at sikre, at målet for denne forordning opnås, bør hensynet til de kommercielle interesser hos udbydere af onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner derfor aldrig føre til afslag på at oplyse om de vigtigste parametre, der afgør rangordningen. I denne henseende [...] ⁷ bør beskrivelsen som minimum baseres på faktiske data om relevansen af de anvendte rangordningsparametre. Hvis de vigtigste parametre eller oplysninger om deres relative betydning betragtes som forretningshemmeligheder, bør artikel 1, stk. 2, litra b), i direktiv (EU) 2016/943 finde anvendelse.

⁷ [...]

- (19) Når en udbyder af onlineformidlingstjenester selv tilbyder visse varer eller tjenesteydelser til forbrugerne via deres egne formidlingstjenester, eller gør det via en erhvervsbruger, som den kontrollerer, kan udbyderen konkurrere direkte med andre erhvervsbrugere af de onlineformidlingstjenester, som ikke kontrolleres af udbyderen. I sådanne situationer er det navnlig vigtigt, at udbyderen af onlineformidlingstjenesten fungerer på en gennemsigtig måde og indeholder en beskrivelse af enhver forskelsbehandling, enten via retslige, kommercielle eller tekniske hjælpemidler, der kan gives i relation til de udbudte varer eller tjenesteydelser, sammenlignet med dem, der tilbydes af erhvervsbrugere. For at sikre proportionalitet bør denne forpligtelse være gældende på niveauet for de samlede onlineformidlingstjenester snarere end for de enkelte varer eller tjenesteydelser, der tilbydes via disse tjenester.
- (20) Mulighed for at få adgang til og anvende data, herunder personoplysninger, kan åbne mulighed for en betydelig værdiskabelse i onlineplatformsøkonomien, **både generelt og for de berørte erhvervsbrugere og onlineformidlingstjenester.** Det er derfor vigtigt, at udbydere af onlineformidlingstjenester forsyner erhvervsbrugere med en klar beskrivelse af omfanget, typen og betingelserne for deres adgang til og anvendelse af visse kategorier af oplysninger. Beskrivelsen bør være forholdsmæssigt afpasset og bør henvise til generelle adgangsbetingelser, og ikke indebære en udtømmende beskrivelse af faktiske data, eller kategorier af data, for at gøre det muligt for erhvervsbrugere at forstå, om de kan benytte data for at forbedre deres værdiskabelse, herunder eventuelt at fastholde datatjenester leveret af tredjemand. **Sådanne gennemsigtighedsforanstaltninger kan bidrage til øget datadeling og fremme som en central kilde til innovation og vækst målene om at skabe et fælles europæisk dataområde.** Behandling af personoplysninger bør ske i henhold til **Unionens databeskyttelsesregler, navnlig** Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679⁸.

⁸ 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).

- (21) Udbydere af onlineformidlingstjenester kan i visse tilfælde begrænse betingelser og vilkår for erhvervsbrugeres mulighed for at tilbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere på mere favorable betingelser på andre måder end gennem disse onlineformidlingstjenester. I disse tilfælde bør de pågældende udbydere angive grundene hertil, navnlig med hensyn til de vigtigste økonomiske, kommercielle eller retslige overvejelser, vedrørende de nævnte konkurrencebegrænsninger. Denne forpligtelse til gennemsigtighed bør imidlertid ikke forstås således, at den påvirker vurderingen af disse begrænsningers lovlighed i henhold til anden EU-lovgivning eller medlemsstaternes lovgivning i overensstemmelse med EU-retten, herunder på områder som konkurrence og uretfærdig handelspraksis, og anvendelsen af sådanne love.
- (22) For at gøre det muligt for erhvervsbrugere, herunder dem, hvis anvendelse af de pågældende onlinereklameformidlingstjenester kan være blevet suspenderet eller afsluttet, har adgang til umiddelbare og effektive klagemuligheder, og udbydere af onlineformidlingstjenester bør indføre et internt system til behandling af klager. Dette system til intern behandling af klager skal sikre, at en betydelig andel af klager kan løses bilateralt af udbyderen af onlineformidlingstjenester og de relevante erhvervsbrugere. Desuden vil sikring af, at udbydere af onlineformidlingstjenester skal offentliggøre oplysninger om funktionen og effektiviteten af deres interne system til behandling af klager bør gøre erhvervsbrugere i stand til at forstå, hvilke problemer der kan opstå i forbindelse med levering af forskellige onlineplatforme og -formidlingstjenester og muligheden for at nå frem til en hurtig og effektiv bilateral løsning.

(23) Denne forordnings krav vedrørende det interne klagebehandlingssystem har til hensigt at tillade udbydere af onlineformidlingstjenester en rimelig grad af fleksibilitet, når disse systemer betjenes og individuelle klager behandles, med henblik på at mindske den administrative byrde. Desuden bør de interne klagebehandlingssystemer gøre det muligt for udbydere af onlineformidlingstjenester at tackle enhver brug i ond tro på en forholdsmæssig måde, hvilket visse virksomheder kan forsøge på disse systemer. [...] I betragtning af omkostningerne i forbindelse med opsætning og drift af sådanne systemer er det hensigtsmæssigt at undtage alle udbydere af onlineformidlingstjenester, som udgør små virksomheder i henhold til de relevante bestemmelser i Kommissionens henstilling 2003/361/EF⁹, fra disse forpligtelser. **Konsolideringsreglerne i denne henstilling sikrer, at enhver omgåelse hindres. Denne undtagelse bør ikke påvirke disse virksomheders ret til på frivillig basis at etablere et internt klagebehandlingssystem, som opfylder kriterierne i denne forordning.**

⁹ [...]

(24) Mægling kan give udbydere af onlineformidlingstjenester og deres erhvervsbrugere et middel til at løse tvister på en tilfredsstillende måde uden at skulle anvende retslige procedurer, som kan være langsommelige og dyre. Derfor bør udbydere af onlineformidlingstjenester lette mægling, navnlig ved at udpege **mindst to offentlige eller private** mæglere, som de er villige til at anvende. **Minimumsantallet af mæglere, der skal udpeges, har til formål at garantere mæglernes neutralitet.** Mæglere der leverer deres tjenesteydelser fra et sted uden for Unionen bør kun identificeres, hvis det garanteres, at disse tjenesteydelser på ingen måde fratager de berørte erhvervsbrugere enhver retslig beskyttelse i henhold til EU-lovgivningen eller medlemsstaternes nationale lovgivning, herunder kravene i denne forordning og den gældende lovgivning vedrørende beskyttelse af personoplysninger og forretningshemmeligheder. For at være tilgængelige, retfærdige og så hurtige og effektive som muligt skal disse mæglere opfylde visse fastlagte kriterier. **Alligevel bør udbydere af onlineformidlingstjenester og deres erhvervsbrugere i fællesskab frit kunne udpege en mægler efter eget valg, når der er opstået en tvist mellem dem. I overensstemmelse med direktiv 2008/52/EF bør mægling i henhold til denne forordning være en frivillig proces i den forstand, at parterne selv varetager processen og kan indlede og afslutte den på et hvilket som helst tidspunkt. Uanset dens frivillige karakter bør udbydere af onlineformidlingstjenester i god tro behandle anmodninger om at deltage i den mægling, der er fastsat i denne forordning.**

- (25) Udbydere af onlineformidlingstjenester bør afholde en rimelig del af de samlede omkostninger ved mægling under hensyntagen til alle relevante elementer i den foreliggende sag. Til dette formål bør en mægler foreslå, hvilket forhold der er rimeligt i det enkelte tilfælde. [...] **I betragtning af omkostningerne og den administrative byrde i forbindelse med nødvendigheden af at udpege mæglere i vilkår og betingelser er det hensigtsmæssigt at undtage alle udbydere af onlineformidlingstjenester, som udgør små virksomheder i henhold til de relevante bestemmelser i Kommissionens henstilling 2003/361/EF, fra denne forpligtelse. Konsolideringsreglerne i nævnte henstilling sikrer, at enhver omgåelse hindres. Dette bør dog ikke påvirke disse virksomheders ret til at udpege mæglere i deres vilkår og betingelser, som opfylder kriterierne i denne forordning.**
- (26) For at lette bilæggelse af tvister vedrørende levering af onlineformidlingstjenester ved hjælp af mægling i Unionen bør Kommissionen tilskynde til oprettelse af specialiserede formidlingsorganisationer, som ikke findes i øjeblikket. Inddragelse af mæglere med ekspertviden indenfor onlineformidlingstjenester, onlinesøgemaskiner samt inden for specifikke industrisektorer, hvor disse tjenesteydelser leveres, bør tilføje den tillid begge parter har til mæglingsprocessen og bør øge sandsynligheden for, at denne proces fører til et hurtigt, retfærdigt og tilfredsstillende resultat.

(27) Forskellige faktorer, såsom begrænsede finansielle midler, frygt for gengældelse og eksklusive valg af lovgivning og værneting i vilkår og betingelser, kan begrænse effektiviteten af de eksisterende retslige klagemuligheder, navnlig dem, der kræver, at erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere handler individuelt og gennemsigtigt. For at sikre en effektiv anvendelse af denne forordning bør organisationer og foreninger, der repræsenterer erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere, samt visse offentlige organer i medlemsstaterne gives mulighed for at indbringe en sag for nationale domstole **i overensstemmelse med national ret, herunder nationale procedurekrav.** Sådanne sagsanlæg ved nationale domstole bør sigte mod at standse eller forbyde overtrædelser af reglerne i denne forordning og forhindre fremtidig skade, der kan underminere holdbare forretningsforhold i onlineplatformsøkonomien. For at sikre, at sådanne organisationer eller foreninger kan udøve denne ret effektivt og på en passende måde, bør de opfylde visse kriterier. **De skal navnlig være retmæssigt oprettet i henhold til en medlemsstats lovgivning, være af almennyttig karakter og forfølge deres mål på en vedvarende måde. Disse krav bør forhindre enhver ad hoc-oprettelse af organisationer eller foreninger med henblik på en specifik sag eller specifikke sager eller med gevinst for øje. Endvidere bør den fulde offentliggørelse af oplysninger om medlemskab, forvaltningsstruktur og finanser forhindre enhver uretmæssig påvirkning fra nogen tredjepartsudbydere af finansiering. For at undgå en interessekonflikt bør organisationer eller foreninger, der repræsenterer erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere, ikke acceptere finansiering fra nogen udbydere af onlineformidlingstjenester eller fra nogen onlinesøgemaskiner.** I betragtning af den særlige status for de relevante offentlige organer i medlemsstaterne, når disse organer er blevet oprettet, bør det kun være et krav, at disse er blevet specifikt pålagt, i overensstemmelse med de relevante bestemmelser i den nationale lovgivning, ved at indføre sådanne foranstaltninger enten i den kollektive interesse for de berørte parter eller i almenhedens interesse, uden at det er nødvendigt at anvende disse kriterier for sådanne offentlige organer.

(27a) Organisationer, foreninger og offentlige organer, som efter medlemsstaternes opfattelse bør have ret til at anlægge sag i henhold til bestemmelserne i denne forordning, bør meddeles til Kommissionen. Medlemsstaterne bør i forbindelse med en sådan meddelelse henvise specifikt til de relevante nationale bestemmelser, som organisationen, foreningen eller det offentlige organ er oprettet i henhold til, og, hvis det er relevant, henvise til det relevante offentlige register, hvor organisationen eller foreningen er registreret. Denne yderligere mulighed for udpegning fra medlemsstaternes side bør give et vist niveau af retssikkerhed og forudsigelighed, som erhvervsbrugere og virksomhedswebstedsbrugere kan have tillid til. Den har samtidig til formål at gøre retslige procedurer mere effektive og kortere, hvilket lader til at være hensigtsmæssigt i denne forbindelse. Kommissionen bør sikre offentliggørelse i *Den Europæiske Unions Tidende* af en liste over disse organisationer, foreninger og offentlige organer, således at denne liste kan tjene som gendriveligt bevis for rets- og handleevnen hos den organisation eller forening eller det offentlige organ, der anlægger sag. Såfremt der er betænkeligheder ved udpegningen af en organisation eller forening eller et offentligt organ, bør den medlemsstat, der har foretaget udpegningen, undersøge disse betænkeligheder. Organisationer, foreninger og offentlige organer, der ikke er udpeget af en medlemsstat, bør kunne anlægge sag ved nationale domstole med forbehold af en undersøgelse af rets- og handleevnen i henhold til kriterierne i denne forordning. Sådanne foranstaltninger bør på ingen måde påvirke erhvervsbrugeres og virksomhedswebstedsbrugeres ret til at anlægge sag på individuelt grundlag.

(27b) Der findes allerede forskellige håndhævelsessystemer i medlemsstaterne, som ikke bør være forpligtet til at oprette nye nationale håndhævelsesorganer. Medlemsstaterne bør have mulighed for at betro eksisterende myndigheder, herunder domstole, håndhævelsen af denne forordning. Denne forordning bør ikke forpligte medlemsstaterne til at indføre ex officio-håndhævelse eller til at pålægge bøder.

- (28) Adfærdskodekser, der er udarbejdet enten af de pågældende tjenesteudbydere eller organisationer eller foreninger der repræsenterer dem, kan bidrage til en korrekt anvendelse af denne forordning og bør derfor opmuntres. I forbindelse med udarbejdelsen af disse adfærdskodekser og i samråd med alle relevante interessenter, bør der tages hensyn til de særlige træk ved de pågældende sektorer samt de specifikke egenskaber for mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder. **Sådanne adfærdskodekser bør derfor være formuleret på en objektiv og ikkediskriminerende måde for at undgå unødvendige adgangsbarrierer.**
- (29) Kommissionen bør med regelmæssige mellemrum evaluere denne forordning, navnlig med henblik på at afgøre, om der er behov for ændringer i lyset af relevant teknologisk eller kommerciel udvikling. **For at opnå et bredt overblik over denne udvikling bør evalueringen tage medlemsstaternes og relevante interessenters erfaringer i betragtning.**
- (30) Når de oplysninger, der kræves i henhold til denne forordning opgives, bør der i videst muligt omfang tages hensyn til de særlige behov for personer med handicap i overensstemmelse med De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap¹⁰.
- (31) Målet for denne forordning, nemlig **regulering af specifikke aspekter af gennemsigtighed og klagemuligheder for at** sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og sikkert onlineerhvervsklima på det indre marked, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne, men kan på grund af dets omfang og virkninger bedre opnås 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 denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.

¹⁰ FN's konvention om rettigheder for personer med handicap (UNCPRD) findes på:
<https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

(32) [...]

(33) Denne forordning tilstræber navnlig at sikre fuld respekt for retten til adgang til effektive retsmidler og til en upartisk domstol og fremmer anvendelsen af friheden til at oprette og drive en virksomhed som fastsat i henholdsvis artikel 47 og artikel 16 i Den Europæiske Unions Charter om grundlæggende rettigheder —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

Artikel 1

Genstand og anvendelsesområde

1. [...] **Denne forordning har til formål at bidrage til et velfungerende indre marked ved at** [...] fastsætte [...] regler, der sikrer, at erhvervsbrugere af onlineformidlingstjenester og virksomhedswebstedbrugere gives passende gennemsigtighed og effektive klagemuligheder, hvad angår onlinesøgemaskiner.
2. Denne forordning finder anvendelse på onlineformidlingstjenester og onlinesøgemaskiner, der leveres eller tilbydes leveret til henholdsvis erhvervsbrugere og virksomhedswebstedbrugere, der er etableret eller har bopæl i Unionen, og som via onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere, som befinder sig i Unionen, uanset etableringssted eller bopæl for udbyderne af disse tjenester, **og uanset hvilken lovgivning der i øvrigt finder anvendelse.**

- 3. Denne forordning berører ikke nationale regler, som i overensstemmelse med EU-retten forbyder eller sanktionerer ensidig adfærd eller urimelig handelspraksis. Denne forordning berører ikke national civilret, navnlig aftaleret, såsom regler om gyldighed, indgåelse, virkning og ophævelse af aftaler, for så vidt de nationale civilretlige regler er i overensstemmelse med EU-retten, og i det omfang de relevante aspekter ikke er omfattet af denne forordnings bestemmelser.**
- 4. Denne forordning berører ikke EU-ret, der er gældende på områderne civilretligt samarbejde, konkurrence, databeskyttelse, beskyttelse af forretningshemmeligheder, forbrugerbeskyttelse, e-handel og finansielle tjenesteydelser.**

Artikel 2

Definitioner

I denne forordning forstås ved:

- 1) "erhvervsbruger": en fysisk eller juridisk person, der ved hjælp af onlineformidlingstjenester tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere til formål relateret til dennes erhverv, forretning, håndværk eller profession
- 2) "onlineformidlingstjenester": tjenester, der opfylder samtlige følgende krav:
 - a) Der er tale om informationssamfundstjenester som defineret i artikel 1, stk. 1, litra b), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/1535¹¹.

¹¹ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/1535 af 9. september 2015 om en informationsprocedure med hensyn til tekniske forskrifter samt forskrifter for informationssamfundets tjenester (EUT L 241 af 17.9.2015, s. 1).

- b) De gør det muligt for erhvervsbrugere at tilbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere med henblik på at lette iværksættelse af direkte transaktioner mellem disse erhvervsbrugere og forbrugere, uanset hvor disse transaktioner i sidste ende indgås.
- c) De leveres til erhvervsbrugere på grundlag af kontraktforhold mellem [...] udbyderen af disse tjenester og [...] erhvervsbrugere, **som tilbyder varer eller tjenesteydelser til forbrugere** [...].
- 3) "udbyder af onlineformidlingstjenester": en fysisk eller juridisk person, der leverer eller tilbyder at levere onlineformidlingstjenester til erhvervsbrugere
- 4) "forbruger": en fysisk person, der ikke handler som et led i sit erhverv, sin forretning, sit håndværk eller sin profession
- 5) "onlinesøgemaskine": en digital tjeneste, som giver brugerne mulighed for at foretage søgninger på principielt alle websteder eller websteder på et bestemt sprog på grundlag af en forespørgsel om et hvilket som helst emne ved hjælp af et søgeord, en sætning eller andet input, og som fremviser [...] **resultater i et hvilket som helst format**, hvor der kan findes oplysninger om det ønskede indhold
- 6) "udbyder af onlinesøgemaskine": en fysisk eller juridisk person, der leverer eller tilbyder at levere onlinesøgemaskiner til forbrugere
- 7) "virksomhedswebstedsbruger": en fysisk eller juridisk person, som gør brug af [...] **en onlinegrænseflade, dvs. software, herunder et websted eller en del heraf og applikationer, herunder mobile applikationer**, til at tilbyde varer eller tjenesteydelser til forbrugere til formål relateret til dennes erhverv, forretning, håndværk eller profession

- 8) "rangordning": den relative fremtrædende placering af de varer eller tjenesteydelser, der tilbydes [...] via onlineformidlingstjenester, eller [...] **den relevans**, der tildeles [...] **søgeresultater** af onlinesøgemaskiner, som de præsenteres, opstilles eller kommunikeres [...] af henholdsvis udbydere af onlineformidlingstjenester eller udbydere af onlinesøgemaskiner, uanset hvilke teknologiske midler der anvendes til en sådan præsentation, opstilling eller kommunikation
- 9) "kontrol": ejerskab af eller mulighed for at udøve afgørende indflydelse på en virksomhed, jf. artikel 3, stk. 2, i Rådets forordning (EF) nr. 139/2004¹²
- 10) "vilkår og betingelser": alle de vilkår [...] **og** betingelser [...] **eller specifikationer**, uanset deres betegnelse eller form, som regulerer kontraktforholdet mellem en udbyder af onlineformidlingstjenester og deres erhvervsbrugere, og som fastsættes ensidigt af udbyderen af onlineformidlingstjenester
- 11) "mægling": en struktureret proces som defineret i artikel 3, litra a), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område**
- 12) "varigt medium": et instrument, der gør det muligt for erhvervsbrugere at lagre oplysninger, der er rettet personligt til dem, på en måde, som tillader fremtidig brug i et tidsrum, der er afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.**

¹² Rådets forordning (EF) nr. 139/2004 af 20. januar 2004 om kontrol med fusioner og virksomhedsovertagelser ("EF-fusionsforordningen") (EUT L 24 af 29.1.2004, s. 1).

Artikel 3

Forudsigelighed af [...] vilkår og betingelser

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal sikre, at deres vilkår og betingelser:
 - a) er udarbejdet i et **almindeligt og forståeligt** [...] sprog
 - b) er lettilgængelige for erhvervsbrugere i alle faser af deres forretningsforhold med udbyderen af onlineformidlingstjenester, herunder i fasen forud for aftaleindgåelse
 - c) fastsætter [...] årsager til beslutninger om helt eller delvist at suspendere eller indstille leveringen af deres onlineformidlingstjenester til erhvervsbrugere.
2. [...]

[...] Udbydere af onlineformidlingstjenester meddeler **på et varigt medium** [...] berørte erhvervsbrugere enhver [...] **foreslået** ændring af deres vilkår og betingelser.

De [...] **foreslåede** ændringer må ikke indføres før udløbet af en frist, som er rimelig og står i rimeligt forhold til arten og omfanget af de planlagte ændringer og deres konsekvenser for den pågældende erhvervsbruger. Denne frist skal være på mindst 15 dage fra den dato, hvor udbyderen af onlineformidlingstjenester meddeler de berørte erhvervsbrugere de [...] **foreslåede** ændringer.

Den pågældende erhvervsbruger kan enten ved hjælp af en skriftlig erklæring eller en klar bekræftelse give afkald på den frist, der er nævnt i andet afsnit, **på et hvilket som helst tidspunkt efter meddelelsen**.

3. [...] Vilkår og betingelser eller specifikke bestemmelser heri, som ikke opfylder kravene i stk. 1, samt ændringer af vilkår og betingelser indført af en udbyder af onlineformidlingstjenester i strid med bestemmelserne i stk. 2 er ikke bindende for den pågældende erhvervsbruger.
4. [...] Hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester er **lovæssigt** forpligtet [...] til at ændre sine vilkår og betingelser på en måde, som ikke gør det muligt at overholde den frist, der er nævnt i stk.[...] **2**, andet afsnit, **finder denne frist ikke anvendelse.**

Artikel 4

Suspension og indstilling

[...] [...]

[...] [...]

1. Hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester beslutter at suspendere leveringen af sine onlineformidlingstjenester til en given erhvervsbruger i forbindelse med individuelle varer eller tjenesteydelser, som tilbydes af denne erhvervsbruger, skal vedkommende, inden eller når suspension træder i kraft, give den pågældende erhvervsbruger en begrundelse for denne beslutning på et varigt medium.
2. Hvis en udbyder af onlineformidlingstjenester beslutter helt at indstille leveringen af sine onlineformidlingstjenester til en given erhvervsbruger, skal vedkommende mindst 30 dage, inden indstillingen træder i kraft, give den pågældende erhvervsbruger en begrundelse for denne beslutning på et varigt medium.
3. Opsigelsesfristen i stk. 2 finder ikke anvendelse, når en udbyder af onlineformidlingstjenester:
 - a) er lovmæssigt forpligtet til helt at indstille leveringen af sine onlineformidlingstjenester til en given erhvervsbruger på en måde, som ikke gør det muligt at overholde denne opsigelsesfrist, eller
 - b) udøver en ret til indstilling af et tvingende hensyn i henhold til national ret, som er i overensstemmelse med EU-retten.

Udbyderen af onlineformidlingstjenester giver uden unødigt forsinkelse den pågældende erhvervsbruger en begrundelse for denne beslutning på et varigt medium.

4. Den begrundelse, der er omhandlet i stk. 1 og 2, skal indeholde en henvisning til de specifikke forhold eller omstændigheder, der har ført til udbyderen af onlineformidlingstjenesternes beslutning, samt en henvisning til de relevante årsager til denne beslutning, jf. artikel 3, stk. 1, litra c).

Artikel 5

Rangorden

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester opgiver de vigtigste parametre for afgørelse af rangorden i deres vilkår og betingelser og [...] den relative betydning af disse vigtigste parametre i forhold til andre parametre.

[...]
2. Udbydere af onlinesøgemaskiner anfører de vigtigste parametre for afgørelse af rangorden **og den relative betydning af disse vigtigste parametre i forhold til andre parametre** [...] for virksomhedswebstedbrugere ved at give en let og offentligt tilgængelig beskrivelse af deres onlinesøgemaskiner i et **almindeligt og forståeligt** [...] sprog. De sørger for at ajourføre denne beskrivelse.
- 2a. Hvis de vigtigste parametre omfatter mulighed for at påvirke rangordenen mod direkte eller indirekte betaling af vederlag foretaget af erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere til den respektive udbyder, giver denne udbyder ligeledes en beskrivelse af disse muligheder og af et sådant vederlags indvirkning på rangordenen i overensstemmelse med kravene i stk. 1 og 2.

3. De beskrivelser, der er omhandlet i stk. 1, [...] 2 **og 2a**, skal være tilstrækkelige til at give erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere en passende forståelse af, hvorvidt – og i så fald hvordan og i hvilket omfang – rangordningsmekanismen tager højde for følgende:
- a) egenskaber for de varer og tjenesteydelser, der tilbydes til forbrugerne gennem onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskinen
 - b) relevansen af disse egenskaber for disse forbrugere
 - c) hvad angår onlinesøgemaskiner, designegenskaber for det websted, der anvendes af virksomhedswebstedbrugere.
4. [...]

Artikel 6

Forskelsbehandling

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester inkluderer en beskrivelse af enhver forskelsbehandling i deres vilkår og betingelser, som de udleverer eller kan udlevere i forbindelse med på den ene side varer eller tjenesteydelser, der udbydes til forbrugerne via disse onlineformidlingstjenester, enten af selve tjenesteyderen eller enhver erhvervsbruger, som denne tjenesteyder kontrollerer, og på den anden side andre erhvervsbrugere.
2. Den beskrivelse, der er omhandlet i stk. 1, skal [...] **navnlig**, hvor det er relevant, omfatte enhver forskelsbehandling via specifikke foranstaltninger truffet af udbyderen af onlineformidlingstjenester eller dennes adfærd i forbindelse med følgende:

- a) adgang, som udbyderen, eller en erhvervsbruger, som udbyderen har kontrol over, kan have til alle personoplysninger eller andre data, eller begge, som erhvervsbrugere eller forbrugere opgiver med henblik på anvendelse af den pågældende onlineformidlingstjeneste, eller som genereres gennem levering af disse tjenesteydelser
- b) rangorden
- c) direkte eller indirekte vederlag for benyttelse af de pågældende onlineformidlingstjenester

adgang til, [...] betingelser for [...] **eller direkte eller indirekte vederlag for brug af** tjenester, der er direkte forbundet med eller supplerer de pågældende onlineformidlingstjenester.

Artikel 7

Adgang til data

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal inkludere en beskrivelse af den tekniske og kontraktmæssige adgang eller manglen derpå i deres vilkår og betingelser, for erhvervsbrugeres adgang til personoplysninger eller andre data, eller begge, som erhvervsbrugere eller forbrugere opgiver til anvendelse af de pågældende onlineformidlingstjenester, eller som er genereres gennem levering af disse tjenester.
2. Gennem den beskrivelse, der er omhandlet i stk. 1, skal udbydere af onlineformidlingstjenester på passende vis informere erhvervsbrugere om [...] **navnlig** følgende:
 - a) om udbyderen af onlineformidlingstjenester har adgang til personoplysninger eller andre data eller begge dele, som erhvervsbrugere eller forbrugere leverer til brug af disse tjenester, eller som genereres gennem levering af tjenesterne, og i så fald hvilke kategorier af sådanne data og på hvilke betingelser, **og hvorvidt disse data videregives til tredjeparter**

- b) hvorvidt en erhvervsbruger har adgang til personoplysninger eller andre data eller begge dele, som denne erhvervsbruger leverer i forbindelse med vedkommendes anvendelse af de pågældende onlineformidlingstjenester, eller som genereres gennem levering af disse tjenester til erhvervsbrugeren og forbrugerne af vedkommendes varer eller tjenesteydelser, og i så fald, hvilke kategorier af sådanne data og på hvilke betingelser
- c) ud over litra b), hvorvidt en erhvervsbruger har adgang til personoplysninger eller andre data eller begge dele, herunder i sammenfattet form, som leveres eller genereres gennem levering af onlineformidlingstjenester til alle erhvervsbrugere og forbrugerne heraf, og i så fald, hvilke kategorier af sådanne data og på hvilke betingelser.

Artikel 8

Restriktioner for at tilbyde forskellige betingelser på andre måder

1. Hvis udbydere af onlineformidlingstjenester i forbindelse med levering af deres tjenester **i overensstemmelse med national ret** begrænser erhvervsbrugeres mulighed for at tilbyde de samme varer og tjenesteydelser til forbrugere på forskellige betingelser på andre måder end gennem disse tjenester, skal de anføre årsagerne til denne begrænsning i deres vilkår og betingelser og gøre disse årsager lettilgængelige for offentligheden. Årsagerne skal omfatte de vigtigste økonomiske, handelsmæssige eller juridiske betragtninger i forbindelse med disse begrænsninger.
2. Den forpligtelse, der er fastsat i stk. 1 berører ikke eventuelle forbud eller begrænsninger i forbindelse med indførelse af sådanne begrænsninger, som følger af anvendelsen af andre EU-bestemmelser eller nationale bestemmelser, der er i overensstemmelse med EU-retten, og som udbydere af onlineformidlingstjenester er underlagt.

Artikel 9

Internt system for behandling af klager

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester sørger for, at der findes et internt system for behandling af klager fra erhvervsbrugere.

Dette interne system for behandling af klager skal være lettilgængeligt for erhvervsbrugere. Det skal gøre det muligt for dem at indgive klager direkte hos den pågældende udbyder vedrørende følgende problemer:

- a) påstået manglende opfyldelse af den pågældende udbyder af juridiske forpligtelser, der er fastsat i denne forordning, og som har [...] betydning for klageren
 - b) teknologiske spørgsmål, som direkte vedrører levering af onlineformidlingstjenester, og som har betydning for klageren [...]
 - c) foranstaltninger, der er truffet af, eller adfærd hos den pågældende udbyder, som direkte vedrører levering af onlineformidlingstjenester, og som har [...] betydning for klageren [...].
2. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal som en del af deres interne system for behandling af klager:
 - a) tage behørigt hensyn til indgivne klager og den opfølgning, som de måtte have brug for til klager for i tilstrækkelig grad at behandle det pågældende problem på en måde, der står i forhold til betydningen og kompleksiteten af problemet
 - b) behandle klager hurtigt og effektivt under hensyntagen til vigtigheden og kompleksiteten af det rejste problem
 - c) meddele klageren resultatet af den interne klagebehandling på en individuel måde og i et **almindeligt og forståeligt** [...] sprog.

3. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal [...] i deres vilkår og betingelser **give** alle relevante oplysninger om adgang til og funktionen af deres interne system for behandling af klager.
4. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal hvert år udarbejde oplysninger om funktionen og effektiviteten af deres interne system for behandling af klager og gøre dem lettilgængelige for offentligheden.

Disse oplysninger skal indeholde det samlede antal indgivne klager, [...] **hovedtyperne** af [...] klager [...] **og den gennemsnitlige** tid, der er nødvendig til at behandle klager [...].

5. Bestemmelserne i denne artikel finder ikke anvendelse på udbydere af onlineformidlingstjenester, der er små virksomheder som omhandlet i artikel 2, stk. 2, i bilaget til henstilling 2003/361/EF¹³.

¹³ Kommissionens henstilling 2003/361/EF af 6. maj 2003 om definitionen af mikrovirksomheder, små og mellemstore virksomheder (EUT L 124 af 20.5.2003, s. 36).

Artikel 10

Mægling

1. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal i deres vilkår og betingelser udpege [...] **to** eller flere mæglere, som de er villige til at anvende for at forsøge at nå til enighed med erhvervsbrugere om udenretslig bilæggelse af tvister mellem udbydere og erhvervsbrugere, der opstår i forbindelse med levering af de pågældende onlineformidlingstjenester, herunder klager, der ikke kan løses ved hjælp af det interne system for behandling af klager, jf. artikel 9.

Udbydere af onlineformidlingstjenester kan kun udpege mæglere, der udbyder deres tjenester fra et sted uden for Unionen, hvis det er sikret, at de pågældende erhvervsbrugere ikke reelt mister eventuelle juridiske garantier, der er fastsat i EU-retten eller medlemsstaternes lovgivning som følge af mæglere, der leverer disse ydelser fra et sted uden for Unionen.

- 1a. Udbydere af onlineformidlingstjenester og deres erhvervsbrugere kan i fællesskab frit udpege en mægler efter eget valg, der ikke er udpeget i vilkårene og betingelserne for den pågældende udbyder af onlineformidlingstjenester, når der er opstået en tvist mellem dem.**

2. De mæglere, der er omhandlet i stk. 1, skal opfylde følgende krav:
 - a) De er upartiske og uafhængige **af både den pågældende udbyder af onlineformidlingstjenester og den pågældende erhvervsbruger.**
 - b) Deres mæglingstjenester er overkommelige i pris for [...] **en** erhvervsbruger af de pågældende onlineformidlingstjenester.

- c) De er i stand til at yde deres mægling på sproget i de vilkår og betingelser, der regulerer kontraktforholdet mellem udbyderen af onlineformidlingstjenester og den pågældende erhvervsbruger.
 - d) De er lettilgængelige enten fysisk på erhvervsbrugerens etableringssted eller bopæl eller ved fjernadgang ved anvendelse af kommunikationsteknologi.
 - e) De er i stand til at yde deres mægling uden unødigt forsinkelse.
 - f) De har en tilstrækkelig forståelse af almindelige forretningsforhold mellem virksomheder, hvilket giver dem mulighed for at bidrage effektivt til at forsøge at bilægge tvister.
3. Udbydere af onlineformidlingstjenester **og erhvervsbrugere** skal engagere sig i god tro, [...] **hvis de** forsøger at nå til enighed gennem mægling foretaget af en af de mæglere, som de har udpeget i overensstemmelse med stk. 1, med henblik på at nå frem til en aftale om bilæggelse af tvisten.
4. Udbydere af onlineformidlingstjenester skal bære en rimelig andel af de samlede produktionsomkostninger for mægling i hvert enkelt tilfælde. En rimelig andel af de samlede omkostninger, skal fastsættes på grundlag af et forslag fra mægleren, idet der tages hensyn til alle relevante elementer i den foreliggende sag, navnlig i de relative fordele ved de påstande fra parterne i tvisten, parternes adfærd samt størrelse og finansiell styrke hos parterne i forhold til hinanden. [...]
5. Ethvert forsøg på at nå til enighed gennem mægling om bilæggelse af en tvist i henhold til denne artikel berører ikke rettigheder for de pågældende udbydere af onlineformidlingstjenester og erhvervsbrugere til at indlede en retssag på et hvilket som helst tidspunkt under eller efter mæglingsprocessen.

5a. Forpligtelsen i stk. 1 finder ikke anvendelse på udbydere af onlineformidlingstjenester, der er små virksomheder som omhandlet i artikel 2, stk. 2, i bilaget til henstilling 2003/361/EF.

Artikel 11

Specialiserede mæglere

Kommissionen skal tilskynde udbydere af onlineformidlingstjenester samt organisationer og foreninger, der repræsenterer dem individuelt eller i fællesskab, at oprette en eller flere organisationer, der tilbyder mæglingsydelser, som opfylder kravene angivet i artikel 10, stk. 2, specielt med henblik på at lette udenretslig bilæggelse af tvister med erhvervsbrugere, som opstår i forbindelse med leveringen af disse tjenesteydelser, idet der tages særligt hensyn til den grænseoverskridende karakter af onlineformidlingstjenester.

Artikel 12

Retslige procedurer iværksat af repræsentative organisationer eller foreninger og offentlige organer

1. Organisationer og foreninger, som har en legitim interesse i at repræsentere erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedsbrugere, samt offentlige organer, der er etableret i medlemsstaterne [...], har ret til at indbringe en sag for de **kompetente** nationale domstole i Unionen i overensstemmelse med retsreglerne i den medlemsstat, hvor sagen anlægges, for at standse eller forbyde enhver manglende opfyldelse fra udbydere af onlineformidlingstjenesters eller udbydere af onlinesøgemaskiners side af de relevante krav, der er fastsat i denne forordning.

2. Organisationer eller foreninger har kun den ret, der er omhandlet i stk. 1, hvis de [...] opfylder alle følgende krav:

- a) De er retmæssigt oprettet i henhold til en medlemsstats lovgivning.
- b) De forfølger mål, der er af kollektiv interesse for den gruppe af erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere, som de **vedvarende** repræsenterer.
- c) De er af almennyttig karakter [...].
- d) Deres beslutningstagning påvirkes ikke uretmæssigt af nogen tredjepartsudbydere af finansiering, og de accepterer ikke finansiering fra nogen udbydere af onlineformidlingstjenester eller onlinesøgemaskiner.**

Med henblik herpå offentliggør organisationer eller foreninger fuldstændige oplysninger om medlemskab, forvaltningsstruktur og finanser.

2a. I medlemsstater, hvor [...] offentlige organer er oprettet, har disse offentlige organer den ret, der er omhandlet i stk. 1, hvis de har til opgave at forsvare de kollektive interesser for erhvervsbrugere eller virksomhedswebstedbrugere eller at sikre opfyldelse af kravene i denne forordning i overensstemmelse med den pågældende medlemsstats nationale ret.

2b. Medlemsstaterne kan udpege

- a) **organisationer eller foreninger, der er etableret i deres medlemsstat, og som mindst opfylder kravene i stk. 2, hvis de anmoder herom**

- b) offentlige organer, der er oprettet i deres medlemsstat, og som opfylder kravene i stk. 2a,

som er tildelt den ret, der er omhandlet i stk. 1, og meddeler Kommissionen deres navn og formål.

- 2c. Kommissionen udarbejder i henhold til stk. 2b en liste over organisationer, foreninger og offentlige organer med angivelse af deres formål. Denne liste offentliggøres i *Den Europæiske Unions Tidende*; ændringer hertil offentliggøres straks, og en ajourført liste offentliggøres hver sjette måned.

- 2d. Domstolene skal acceptere denne liste som bevis for organisationens, foreningens eller det offentlige organs rets- og handleevne, uden at dette berører retten til at undersøge, om det ud fra sagsøgerens formål er berettiget, at denne indbringer en sag i et konkret tilfælde.

- 2e. Hvis en medlemsstat eller Kommissionen sår tvivl om, hvorvidt en organisation eller forening opfylder de kriterier, der er fastsat i stk. 2, eller hvorvidt et offentligt organ opfylder de kriterier, der er fastsat i stk. 2a, undersøger den medlemsstat, som har udpeget organisationen, foreningen eller det offentlige organ, sagen og tilbagekalder om nødvendigt udpegelsen, hvis et eller flere kriterier ikke er opfyldt.

3. Den i stk. 1 omhandlede ret berører ikke den ret, som erhvervsbrugere og virksomhedswebstedsbrugere har til [...] at anlægge sag ved de kompetente nationale domstole i overensstemmelse med retsreglerne i den medlemsstat, hvor sagen anlægges, på grundlag af individuelle rettigheder og med henblik på at standse [...] manglende opfyldelse fra udbydere af onlineformidlingstjenesters eller udbydere af onlinesøgemaskiners side af de relevante krav, der er fastsat i denne forordning.

Artikel 12a

Håndhævelse

Medlemsstaterne fastsætter regler for, hvilke sanktioner der skal anvendes ved overtrædelse af bestemmelserne i denne forordning, og sikrer, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.

Artikel 13

Adfærdskodekser

1. Kommissionen tilskynder udbydere af onlineformidlingstjenester og de organisationer og foreninger, som repræsenterer dem, til at udarbejde adfærdskodekser, **som skal** bidrage til en korrekt anvendelse af denne forordning under hensyntagen til de særlige forhold i de forskellige sektorer, hvor onlineformidlingstjenester leveres, samt de specifikke karakteristika for mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder.
2. Kommissionen tilskynder udbydere af onlinesøgemaskiner og de organisationer og foreninger, som repræsenterer dem, til at udarbejde adfærdskodekser, **som specifikt skal** bidrage til en korrekt anvendelse af artikel 5 [...].

Artikel 14

Gennemgang

1. Senest den [dato: tre år efter ikrafttrædelsesdatoen] og derefter hvert tredje år foretager Kommissionen en evaluering af denne forordning og aflægger rapport til Europa-Parlamentet, Rådet og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg.
2. Den første evaluering af denne forordning foretages navnlig med henblik på at vurdere opfyldelsen af og indvirkningen på onlineplatformsøkonomien af de forpligtelser, der er fastsat i artikel 5, 6, 7 og 8, og hvorvidt supplerende regler, herunder om håndhævelse, kan være nødvendige for at sikre et retfærdigt, forudsigeligt, holdbart og sikkert onlineerhvervsklima på det indre marked.
3. Medlemsstaterne fremlægger alle relevante oplysninger, **som de har**, og som Kommissionen kan kræve med henblik på udarbejdelse af den rapport, der er omhandlet i stk. 1.
4. I forbindelse med evalueringen af denne forordning tager Kommissionen **bl.a.** hensyn til de udtalelser og rapporter, der forelægges den af den ekspertgruppe for observationscentret for onlineplatformsøkonomien, der er oprettet i henhold til Kommissionens afgørelse C(2018) 2393. **Kommissionen sikrer, at der i forbindelse med udarbejdelsen af evalueringsrapporten tages behørigt hensyn til udtalelserne fra medlemsstaterne og de relevante interessenter.** Den tager også hensyn til indholdet og funktionen af adfærdskodekser, jf. artikel 13, hvis det er relevant.

Artikel 15

Ikrafttræden og anvendelse

1. Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.
2. Den anvendes fra den [dato: [...]] **12** måneder efter offentliggørelsesdatoen].

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

På Europa-Parlamentets vegne
Formand

På Rådets vegne
Formand
