



Bruxelles, den 9.12.2015  
COM(2015) 634 final

2015/0287 (COD)

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV**

**om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold**

(EØS-relevant tekst)

{SWD(2015) 274 final}

{SWD(2015) 275 final}

**DA**

**DA**

## **BEGRUNDELSE**

Strategien for det digitale indre marked<sup>1</sup>, som Kommissionen vedtog den 6. maj 2015, bebudede et lovgivningsinitiativ om harmoniserede regler for levering af digitalt indhold og onlinesalg af varer. Initiativet består af i) et forslag om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og ii) et forslag om visse aspekter af aftaler om onlinesalg og andre former for fjernsalg af varer.

Som Kommissionen meddelte i arbejdsprogrammet for 2015, bygger disse to forslag på erfaringer fra forhandlingerne i forbindelse med forordningen om en fælles EU-købelov. Det skal navnlig bemærkes, at de ikke længere følger en tilgang med en frivillig ordning og et omfattende regelsæt. I stedet omfatter forslagene et fuldt ud harmoniseret regelsæt, der er målrettet og fokuseret. De bygger ligeledes på en række ændringsforslag fra Europa-Parlamentet, som blev vedtaget ved førstebehandlingen af forslaget til en forordning om en fælles EU-købelov, navnlig begrænsningen af anvendelsesområdet til onlinesalg og andre former for fjernsalg af varer samt udvidelsen af anvendelsesområdet til visse former for digitalt indhold, der leveres mod modbydelser, som ikke er penge.

Selv om denne begrundelse specifikt omhandler forslaget om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold, omhandler de dele af begrundelsen, der vedrører baggrunden for forslaget, indhentning af ekspertbistand og konsekvensanalyser, begge forslag, idet de er udformet som en pakke med fælles mål.

### **1. BAGGRUND FOR FORSLAGET**

#### **• Begrundelse og formål**

Det overordnede formål med forslagene er at bidrage til hurtigere vækst på det digitale indre marked til gavn for både forbrugere og virksomheder. De foreslåede regler vil fjerne de største aftaleretlige hindringer for den grænseoverskridende handel og derigennem mindske virksomhedernes og forbrugernes usikkerhed, som skyldes komplekse juridiske rammer, samt de af virksomhedernes omkostninger, som hidrører fra forskellen i medlemsstaternes aftaleretlige regler. Initiativet vil øge forbrugertilliden, idet der indføres ensartede regler med klare forbrugerrettigheder.

39 % af de virksomheder, der sælger online, men ikke har grænseoverskridende salg, anfører forskelle i de nationale aftaleretlige regler som en af de største hindringer for grænseoverskridende salg<sup>2</sup>. Dette gælder navnlig beføjelser, hvis der leveres en mangelfuld vare, hvilket anføres af 49 % af detailhandlende i EU, der sælger online, og 67 % af dem, der på nuværende tidspunkt forsøger eller overvejer at sælge online på tværs af grænserne<sup>3</sup>. Forskellige nationale aftaleretlige regler har medført engangsomkostninger for detailhandlende på ca. 4 mia. EUR, som hovedsageligt rammer mikrovirksomheder og små og mellemstore virksomheder (SMV'er). Formålet med disse forslag er at skabe et erhvervsvenligt klima og gøre det lettere for virksomheder, især SMV'er, at sælge på tværs af grænserne. Virksomhederne bør have retssikkerhed og undgå unødvendige omkostninger på grund af forskellige nationale regler, når de sælger varer og digitalt indhold uden for hjemmemarkedet.

1

COM (2015) 192 final <http://ec.europa.eu/priorities/digital-single-market/>

2

Flash Eurobarometer 396 om virksomhedernes holdning til salg på tværs af grænserne og forbrugerbeskyttelse (2015).

3

Flash Eurobarometer 396 om virksomhedernes holdning til salg på tværs af grænserne og forbrugerbeskyttelse (2015).

Blot 18 % af de forbrugere, der anvendte internettet til private formål i 2014, købte online fra et andet EU-land, mens 55 % købte online fra virksomheder i deres eget land<sup>4</sup>. Det går ud over forbrugerne, at der mangler klare aftalemæssige rettigheder, hvad angår fejlbehæftet digitalt indhold. Digitalt indhold dækker en lang række produkter, f.eks. musik, film, applikationer, spil, tv-udsendelser, lagertjenester i skyen eller sportsudsendelser. Værdien af den samlede økonomiske negative påvirkning, der skyldes de seneste problemer, som forbrugerne har oplevet i forbindelse med digitalt indhold, og den tid, der er brugt på at forsøge at løse disse problemer de seneste 12 måneder, skønnes at ligge på mellem 9 og 11 mia. EUR. Forbrugerne føler sig også utrygge, når de køber online på tværs af grænserne. En af de vigtigste årsager er, at de er usikre på deres vigtigste aftalemæssige rettigheder. Dermed går forbrugerne glip af muligheder og har et ringere udvalg af varer til mindre konkurrencedygtige priser.

- **Sammenhæng med gældende bestemmelser på området**

Dette forslag tager sigte på at udfylde det nuværende juridiske hul i de *gældende EU-forbrugerregler*, hvad angår visse kontraktlige aspekter, som der i øjeblikket ikke findes nogen regler for.

Forslaget supplerer 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<sup>5</sup>, som allerede har medført en fuld harmonisering af visse regler for levering af digitalt indhold (hovedsageligt oplysningskrav forud for indgåelsen af aftalen og fortrydelsesret). Mens nogle medlemsstater som Det Forenede Kongerige og Nederlandene allerede har vedtaget specifik lovgivning om digitalt indhold, er der i øjeblikket ingen specifikke EU-regler, der advarer forbrugerne om digitalt indhold, som ikke er i overensstemmelse med aftalen. Det er derfor nødvendigt at handle hurtigt for at forhindre eventuel yderligere juridisk fragmentering på grund af forskellige nationale regler.

Derudover omhandler forslaget to kontraktlige rettigheder (ændring og ophævelse af langsigtede kontrakter), der vurderes at være problematiske<sup>6</sup>, og som i øjeblikket kun er omfattet af generalklausulen vedrørende urimelighedsbedømmelse i Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler<sup>7</sup>.

Forslaget supplerer desuden 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<sup>8</sup>, som bl.a. til dels fastlægger harmoniserede regler for elektroniske kontrakter.

Forslaget er foreneligt med de nuværende EU-regler om lovvalg og kompetence på det digitale indre marked<sup>9</sup>. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 af

---

<sup>4</sup> Eurostats undersøgelse af husstandes og enkeltpersoners brug af it (2014).

<sup>5</sup> EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64.

<sup>6</sup> Se navnlig ekspertgruppen om cloud computing-kontrakter – yderligere oplysninger om ekspertgruppens sammensætning samt mødereferater findes på: [http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index_en.htm).

<sup>7</sup> EFT L 095 af 21.4.1993, s. 29.

<sup>8</sup> EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

<sup>9</sup> En detaljeret forklaring af EU's regler om lovvalg og kompetence på det digitale indre marked præsenteres i bilag 7 til arbejdsdokumentet fra Kommissionens tjenestegrene, der indeholder konsekvensanalysen, som ledsager forslaget til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om visse aspekter af onlinesalg og andre former for fjernsalg af varer og om ændring af forslaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om en fælles EU-købelov, COM(final)xxx.

12. december 2012 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område<sup>10</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I)<sup>11</sup>, som indeholder regler for valg af værneting og lovvalg, finder også anvendelse på det digitale område. Disse instrumenter er blevet vedtaget for ganske nylig, og internettets betydning blev taget nøje i betragtning i løbet af lovgivningsprocessen. Nogle regler tager særligt højde for internettransaktioner, navnlig reglerne om forbrugeraftaler. Disse regler har bl.a. til formål at beskytte forbrugerne på det digitale indre marked ved at lade dem nyde godt af de ufravigelige regler i den medlemsstat, hvor de har deres sædvanlige opholdssted. Sammen med dette forslags nye aftaleregler for levering af digitalt indhold fastlægger de nuværende internationale privatretlige regler en klar retlig ramme for køb og salg på et europæisk digitalt marked, som tager højde for både forbrugernes og virksomhedernes interesser. Derfor kræver dette lovgivningsforslag ingen ændringer af den nuværende ramme for EU's internationale privatret i henhold til forordning (EF) nr. 593/2008 (Rom I).

- **Overensstemmelse med andre EU-politikker**

Strategien for det digitale indre marked har til formål at tage hånd om alle de største hindringer for udviklingen af grænseoverskridende e-handel på det digitale indre marked på en helhedsorienteret måde. Forslaget skal ses i lyset af denne helhedsorienterede tilgang. Strategien omfatter bl.a. initiativerne vedrørende indholds portabilitet på tværs af grænserne, de forskellige platformes rolle, frie datastrømme, europæisk cloud-computing, momsregelbyrden og pakkelevering. For så vidt angår indholds portabilitet på tværs af grænserne og europæisk cloud-computing tager strategien navnlig sigte på at iværksætte målrettede foranstaltninger til sikring af indholds portabilitet og interoperabilitet, der er helt afgørende for levering af digitalt indhold i EU. Strategien omfatter ligeledes initiativer vedrørende håndhævelse/regresret, f.eks. iværksættelsen af platformen til onlinetvistbilæggelse<sup>12</sup> og revisionen af forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde)<sup>13</sup>. Desuden vil fuldt ud harmoniserede aftaleretlige regler i EU navnlig fremme koordinerede håndhævelsesforanstaltninger fra myndighederne inden for forbrugerbeskyttelsessamarbejdet<sup>14</sup>. Forslaget vil også stemme overens med EU's generelle rammebestemmelser om ophavsret og vil ikke berøre de rettigheder og forpligtelser, der er omfattet af loven om ophavsret.

Endelig skal følgende bemærkes: For beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger gælder bestemmelserne i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1995/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger<sup>15</sup> og i Europa-

---

<sup>10</sup> EUT L 351, 20.12.2012, s. 1.

<sup>11</sup> EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

<sup>12</sup> 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>13</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

<sup>14</sup> Dette direktiv ændrer forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde, idet der tilføjes en henvisning til direktivet i forordningens bilag, så forbrugerbeskyttelsesmyndighederne kan træffe koordinerede håndhævelsesforanstaltninger inden for direktivets område.

<sup>15</sup> EFT L 281, 23.11.1995, s. 31-50 [skal erstattes af den generelle forordning om databeskyttelse], og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred i den elektroniske kommunikationssektor (direktiv om databeskyttelse inden for elektronisk kommunikation).

Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF af 12. juli 2002 om behandling af personoplysninger og beskyttelse af privatlivets fred inden for den elektroniske kommunikationssektor<sup>16</sup>, der finder fuld anvendelse på levering af digitalt indhold. Disse direktiver fastlægger allerede den juridiske ramme på området for personoplysninger i EU. Anvendelsen og gennemførelsen af dette forslag bør ske i fuld overensstemmelse med denne juridiske ramme.

## **2. RETSGRUNDLAG, NÆRHEDSPRINCIPPET OG PROPORCIONALITETS-PRINCIPPET**

### **• Retsgrundlag**

Retsgrundlaget for dette forslag er artikel 114 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, og formålet med forslaget er at forbedre det indre markeds oprettelse og funktion.

Ved levering af digitalt indhold til forbrugere i andre medlemsstater skal virksomhederne forholde sig til forskellige ufravigelige forbrugerretlige regler. Aftaler om levering af digitalt indhold er kategoriseret forskelligt i de forskellige medlemsstater. Alt efter medlemsstat betragtes disse aftaler som købsaftaler, tjenesteydelseskontrakter eller lejekontrakter. Derudover ses det også, at aftaler om levering af digitalt indhold kategoriseres forskelligt i samme medlemsstat, alt efter hvilken type digitalt indhold der udbydes<sup>17</sup>. Som følge deraf er de nationale rettigheder og forpligtelser samt forbrugernes retsmidler forskellige fra medlemsstat til medlemsstat, hvad angår digitalt indhold. Mens nogle af disse nationale regler kan fraviges og ændres af parterne i aftalen, er andre ufravigelige.

Desuden har mange medlemsstater for nylig vedtaget eller påbegyndt det forberedende arbejde med henblik på vedtagelse af specifikke ufravigelige aftaleretlige regler for levering af digitalt indhold. Disse nationale regler er dog forskellige med hensyn til anvendelsesområde og indhold. Det må også forventes, at andre medlemsstater vil følge denne tendens. Hvis EU ikke handler, vil virksomhederne i stadig stigende grad skulle forholde sig til forskellige ufravigelige forbrugerretlige regler for levering af digitalt indhold.

Den nuværende og den kommende fragmentering skaber hindringer for virksomhedernes grænseoverskridende salg, fordi de pådrager sig aftaleretlige udgifter. Virksomhederne er også i tvivl om deres rettigheder og forpligtelser. Det har direkte indvirkning på det indre markeds oprettelse og funktion og påvirker konkurrencen negativt. Med disse forskelle på online-markedet for digitalt indhold vil det være vanskeligt for markedet at afhjælpe denne fragmentering.

### **• Nærhedsprincippet (for områder, der ikke er omfattet af enekompetence)**

Forslaget er i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union.

Medlemsstaterne kan ikke hver for sig opfylde forslagets målsætninger på en tilfredsstillende måde.

---

<sup>16</sup> EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37-47.

<sup>17</sup> Comparative Study on cloud computing contracts (2014) DLA Piper, s. 33 ff.; Analysis of the applicable legal frameworks and suggestions for the contours of a model system of consumer protection in relation to digital content contracts; University of Amsterdam: Centre for the Study of European Contract Law (CSECL) Institute for Information Law (IViR): Amsterdam Centre for Law and Economics (ACLE) s. 32 ff.

Initiativets overordnede mål er at fjerne forbrugerrettlige hindringer i onlineverdenen og bidrage til at oprette et ægte digitalt indre marked, som vil gavne både forbrugere og virksomheder. Medlemsstaterne vil ikke i tilstrækkelig grad selv kunne fjerne de barrierer, der er mellem de nationale lovgivninger. Barriererne kan bedre fjernes ved et initiativ på EU-niveau.

Initiativet tager navnlig sigte på at give forbrugerne specifikke rettigheder på en koordineret måde og skabe retssikkerhed for virksomheder, der ønsker at sælge deres digitale indhold i andre medlemsstater. Ved udarbejdelsen af specifik lovgivning om levering af digitalt indhold vil den enkelte medlemsstat ikke være i stand til at sikre en overordnet sammenhæng mellem den nationale lovgivning og lovgivningen i andre medlemsstater. Et initiativ på EU-niveau vil derfor være med til at sikre udformningen af specifikke forbrugerrettigheder vedrørende digitalt indhold på en sammenhængende måde.

Det vil være mere effektivt at handle på EU-niveau end at handle på nationalt plan.

Desuden vil et initiativ på EU-niveau sikre, at forbrugerrettighederne anvendes på en sammenhængende måde, samt at alle forbrugere i EU drager fordel af det samme høje forbrugerbeskyttelsesniveau. Det vil skabe retssikkerhed for virksomheder, der ønsker at sælge digitalt indhold i andre medlemsstater. Et sådant initiativ vil sikre et sammenhængende retsgrundlag for koordinerede håndhævelsesforanstaltninger, da det foreslåede direktiv vil blive inkluderet i bilaget til forordning (EF) nr. 2006/2004<sup>18</sup> om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse. Desuden vil håndhævelsesforanstaltningerne blive væsentligt smidiggjort af de ensartede og fuldt ud harmoniserede regler, der foreslås. Dette vil styrke håndhævelsen af EU-lovgivningen til gavn for EU's forbrugere. Dette resultat opnås alene gennem en indsats på EU-niveau.

- **Proportionalitetsprincippet**

Forslaget er i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet i artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union, idet forslaget ikke går videre, end hvad der er nødvendigt for at nå målene.

Forslaget harmoniserer ikke alle aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold. Blandt meget andet harmoniseres reglerne for indgåelse af aftaler f.eks. ikke. Forslaget vil i stedet fokusere på alene at harmonisere de målrettede og vigtigste ufravigelige forbrugerrettlige rettigheder på EU-niveau, som er afgørende for grænseoverskridende onlinetransaktioner, som interesserede parter har identificeret som hindringer for handlen, og som er nødvendige for at opbygge forbrugernes tillid til onlinekøb i udlandet. Desuden vil valget af et direktiv – frem for en forordning – som retlig form medføre væsentlig mindre indblanding i de nationale lovgivninger (jf. "Valg af retsakt" nedenfor), da det er op til den enkelte medlemsstat at tilpasse gennemførelsen af direktivet til den nationale lovgivning.

- **Valg af retsakt**

Kommissionen fremlægger to direktiver om fuld harmonisering: et direktiv om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og et direktiv om visse aspekter af aftaler om onlinesalg og andre former for fjernsalg af varer.

Valget af direktivformen giver medlemsstaterne frihed til at tilpasse gennemførelsen til deres nationale lovgivning. F.eks. fastsætter forslaget ikke, om aftalen om levering af digitalt indhold skal betragtes som en købsaftale, en tjenesteydelsesaftale, en lejeaftale eller en *sui generis*-aftale. Det vil være op til den enkelte medlemsstat at afgøre. En forordning vil kræve en langt mere detaljeret og omfattende ordning end et direktiv, idet virkningerne heraf er

---

<sup>18</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

umiddelbart gældende. En forordning vil derfor medføre betydeligt mere indblanding i de nationale lovgivninger. En forordning vil også være ugunstig for instrumentets fremtidssikring, da den i modsætning til et direktiv skulle gå så meget i detaljer, at der ikke vil være den margen, der er nødvendig for at tilpasse gennemførelsen af de fuldt ud harmoniserede regler til et så teknologisk og kommercielt foranderligt marked, som markedet for digitalt indhold er.

Valget af en fuld harmonisering vil føre til enkle og moderne regler, der fjerner aftaleretlige hindringer, skaber gunstige retlige rammer for virksomhederne og samtidig sikrer, at forbrugerne drager fordel af det samme høje forbrugerbeskyttelsesniveau i hele EU.

En ikke-bindende retsakt, som f.eks. en frivillig standardaftale, vil ikke indfri målet om at forbedre det indre markeds oprettelse og funktion. De erhvervsdrivende vil stadig være forpligtet til at overholde forskellige ufravigelige nationale regler i forbrugerens hjemland, såfremt disse sikrer et højere forbrugerbeskyttelsesniveau end standardaftalen, og dermed vil de stadig stå over for aftaleretlige omkostninger.

### **3. RESULTATERNE AF EFTERFØLGENDE EVALUERINGER, HØRINGER AF INTERESSEREDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSER**

#### **• Høring af interesserede parter**

##### *Høringsproces*

Der er blevet udarbejdet en omfattende høringsstrategi med henblik på at sikre en bred deltagelse i løbet af dette initiativs lovgivningsproces. Strategien omfattede en blanding af offentlige og målrettede høringer. Kommissionen har indhentet et bredt og afbalanceret udsnit af synspunkter om dette emne, idet den har givet alle relevante parter (virksomheder, forbrugere, nationale myndigheder, jurister og akademikere) muligheden for at blive hørt<sup>19</sup>.

- Offentlig høring: En åben internetbaseret offentlig høring af tolv ugers varighed resulterede i 189 besvarelser fra alle kategorier af interesserede parter fra hele EU.

- Målrettede høringer: Der blev oprettet en høringsgruppe af interesserede parter bestående af 22 organisationer, der repræsenterer en bred vifte af interesser. Gruppen mødtes syv gange.

Der blev ligeledes gennemført dybdegående interviews med virksomheder fra juni til august 2015 for at indsamle data om de aftaleretlige omkostninger, virksomheder står over for ved salg til udlandet.

Inden for rammerne af strategien for det digitale indre marked blev der i 2015 anvendt to undersøgelser, en af forbrugere<sup>20</sup> og en af virksomheder<sup>21</sup>, til at identificere de største grænseoverskridende hindringer for det digitale indre marked.

Endelig blev forbrugere og virksomheder i forbindelse med en økonomisk undersøgelse af forbrugerorienteret digitalt indhold spurgt, hvilken type problemer de stødte ind i ved levering af digitalt indhold<sup>22</sup>.

- Høring af medlemsstaterne: Fra juni til oktober 2015 blev der afholdt tre workshops med medlemsstaterne. De relevante problemstillinger blev også drøftet med nationale

---

<sup>19</sup> Læs mere om høringerne på: [http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/newsroom/contract/opinion/index_en.htm).

<sup>20</sup> Forbrugerundersøgelse gennemført af GfK for Kommissionen om de største grænseoverskridende hindringer for det digitale indre marked og om, hvor de har den største betydning (2015).

<sup>21</sup> Flash Eurobarometer 413 om virksomheder, der udøver onlineaktiviteter (2015) [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_413\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf).

<sup>22</sup> Economic study on consumer digital Content products, ICF International, 2015.

håndhævelsesmyndigheder under mødet i udvalget for forbrugerbeskyttelsessamarbejde (april 2015) og med de nationale myndigheder med ansvar for forbrugerpolitik under mødet i det forbrugerpolitiske netværk (maj 2015).

### *Resumé af resultaterne*

Størstedelen af de almindelige virksomheder mener, at der er behov for handling på EU-niveau i form af fuld harmonisering. It-industrien og advokatstanden har mere delte meninger. Forbrugerorganisationerne anerkender også behovet for handling og bakker op om fuld harmonisering, forudsat at der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Størstedelen af de responderende medlemsstater går også ind for handling på EU-niveau, hvad angår digitalt indhold. Nogle af dem præciserer, at de foretrækker fuld harmonisering eller målrettet fuld harmonisering. Andre medlemsstater foretrækker bedre håndhævelse samt en vurdering af de eksisterende regler. Nogle af dem mener, at det er nødvendigt at sikre konsistens mellem reglerne for varer og reglerne for digitalt indhold.

Langt de fleste af respondenterne bakker op om, at tiltaget kun skal omfatte aftaler mellem virksomheder og forbrugere. Langt størstedelen af forbrugerne, medlemsstaterne og advokatstanden bakker op om, at tiltaget skal dække digitalt indhold, der leveres dels mod vederlag, dels mod udveksling af (personlige og andre) oplysninger fra forbrugerne. Her er virksomhederne mere splittede.

Hvad angår reglernes indhold, mener forbrugerne og advokatstanden, at brugerne som et første skridt skal kunne ophæve aftalen. Virksomhederne understreger, at leverandørerne af digitalt indhold skal have mulighed for at bringe leverancen i overensstemmelse med aftalen, før brugeren skal kunne ophæve aftalen. Nogle it-foreninger mener, at forbrugerne kun skal have ret til at ophæve aftalen og få refunderet prisen, men ikke til at kræve indholdet bragt i overensstemmelse med aftalen, da dette kan være for dyrt for de erhvervsdrivende. Andre it-foreninger mener, at der slet ikke skal være nogen afhjælpningsmuligheder ved manglende overensstemmelse af digitalt indhold. Næsten alle medlemsstaterne bakker op om, at alle de afhjælpningsmuligheder, der allerede gælder for varer, skal inddrages. Langt de fleste af respondenterne går ind for, at de erhvervsdrivende skal kunne ændre funktionaliteten af det leverede digitale indhold under visse betingelser (f.eks. ved forudgående advisering af forbrugeren), og for, at forbrugerne skal kunne ophæve langsigtede aftaler.

- **Ekspertbistand**

En ekspertgruppe om cloud computing-aftaler mødtes syv gange i løbet af 2014 (primært). Ekspertgruppen blev nedsat i forbindelse med EU's strategi for cloud computing og er sammensat af fagfolk og organisationer, der repræsenterer cloud service-udbydere og -kunder, samt repræsentanter for advokatstanden eller akademikere med ekspertise inden for cloud computing-aftaler og den dermed forbundne persondatabeskyttelse.

Cloud computing-aftaler spillede en særlig vigtig rolle i forhold til at identificere aftaleretlige problemer i forbindelse med dette direktiv. Disse problemstillinger, der blev grundigt drøftet af ekspertgruppen, vedrører kontraktindgåelse, erstatningsansvar og ændring af disse aftaler<sup>23</sup>.

Kommissionen har også støttet sig til flere økonomiske og juridiske undersøgelser, som enten blev bestilt særligt med henblik på dette initiativ eller som en del af strategien for det digitale indre marked<sup>24</sup>.

---

<sup>23</sup> Ekspertgruppen om cloud computing-kontrakter – yderligere oplysninger om ekspertgruppens sammensætning samt mødereferater findes på: [http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/cloud-computing/expert-group/index_en.htm).

<sup>24</sup> Se navnlig:



- **Konsekvensanalyse**

Udvalget for Forskriftskontrol udsendte den 16. oktober 2015 en indledende udtalelse om udkastet til konsekvensanalyse, som er blevet ændret under hensyn til udvalgets bemærkninger og fremlagt på ny. Den 9. november 2015<sup>25</sup> udsendte udvalget den anden udtalelse, som godkendte udkastet til konsekvensanalyse med forbehold af en række bemærkninger.

Den reviderede konsekvensanalyserapport og et resumé er offentliggjort sammen med forslagene<sup>26</sup>.

*Undersøgte alternative løsningsmodeller for politiske tiltag*

Ud over konsekvenserne af en uændret politik undersøgte konsekvensanalysen følgende alternative løsningsmodeller for politiske tiltag: i) model 1: målrettede og fuldt ud harmoniserede regler for digitalt indhold og varer; ii) model 2: målrettede og fuldt ud harmoniserede regler for digitalt indhold og anvendelse af den erhvervsdrivendes lovgivning sammen med de nuværende harmoniserede regler for varer; iii) model 3: målrettede og fuldt ud harmoniserede regler for digitalt indhold og uændret politik for varer; iv) model 4: minimumsharmoniseringsregler for digitalt indhold og uændret politik for varer; v) model 5: en frivillig europæisk standardaftale kombineret med et EU-garantimærke.

På baggrund af en komparativ analyse af konsekvenserne af disse modeller konkluderede konsekvensanalyserapporten, at model 1 vil være den bedste model til at opnå de politiske målsætninger. Denne model vil mindske de erhvervsdrivendes aftaleretlige omkostninger og fremme den grænseoverskridende e-handel. Virksomheder vil i høj grad kunne støtte sig til deres egen lovgivning, når de sælger på tværs af grænserne, idet de overordnede regler, som er relevante for den grænseoverskridende handel, vil være de samme i alle medlemsstater. Selv om de nye regler om digitalt indhold kan medføre visse yderligere omkostninger for virksomhederne, vil disse omkostninger være begrænsede sammenlignet med den nuværende situation, da de nye rettigheder vil være fuldt ud harmoniserede. Altså skaber de nye regler et erhvervsvenligt klima med retssikkerhed for virksomhederne. Forbrugerne vil få et sæt tydelige rettigheder i hele EU og dermed mere sikkerhed i forbindelse med køb af varer eller erhvervelse af adgang til digitalt indhold på tværs af grænserne. Dette medfører en win-win-situation for virksomhederne og forbrugerne. Konkurrencen øges, hvilket fører til en generel stigning i handlen og dermed et større og bedre udvalg til konkurrencedygtige priser for forbrugerne samt en betydelig makroøkonomisk gevinst for EU.

En uændret politik bidrager ikke til at nå målene for det digitale indre marked og kan medføre negative økonomiske konsekvenser i den nuværende situation.

---

- Forbrugerundersøgelse gennemført af GfK for Kommissionen om de største grænseoverskridende hindringer for det digitale indre marked og om, hvor de har den største betydning (2015)

- Eurostat, undersøgelse af husstandes og enkeltpersoners brug af it (2014)

- Comparative Study on cloud computing contracts (2014) DLA Piper, s. 33 ff.; Analysis of the applicable legal frameworks and suggestions for the contours of a model system of consumer protection in relation to digital content contracts; University of Amsterdam: Centre for the Study of European Contract Law (CSECL) Institute for Information Law (IViR): Amsterdam Centre for Law and Economics (ACLE) s. 32 ff.

- Flash Eurobarometer 413 om virksomheder, der udøver onlineaktiviteter (2015) [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_413\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_413_en.pdf).

- Economic study on consumer digital Content products, ICF International, 2015.

<sup>25</sup> Udtalelsen fra Udvalget for Forskriftskontrol kan tilgås via: [http://ec.europa.eu/justice/contract/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/index_en.htm).

<sup>26</sup> Konsekvensanalysen og resuméet findes på: [http://ec.europa.eu/justice/contract/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/justice/contract/index_en.htm).

Ved model 2 vil man opnå fordelene ved fuldt harmoniserede regler for digitalt indhold. Model 2 vil give øgede incitamentter til grænseoverskridende salg, hvad angår varer, idet de erhvervsdrivende ville have mulighed for at sælge deres produkter på tværs af grænserne udelukkende på grundlag af deres egen lovgivning. Forbrugerne vil i et vist omfang drage fordel af et større udvalg og lavere priser. Men hvis denne model vælges, vil forbrugerne ikke længere kunne nyde godt af et højere beskyttelsesniveau i deres eget land. Omvendt kan forbrugerne nyde godt af et potentielt højere forbrugerbeskyttelsesniveau i den erhvervsdrivendes land, hvis lovgivningen her giver større beskyttelse på specifikke punkter end deres eget lands lovgivning.

Ved model 3 vil man opnå fordelene ved fuldt ud harmoniserede regler for digitalt indhold, men de aftaleretlige hindringer for grænseoverskridende handel ville stadig gøre sig gældende, hvad angår varer.

Model 4 vil give et minimumsniveau for forbrugerrettighederne ved aftaler om levering af digitalt indhold i EU og ville derfor til en vis grad øge forbrugertilliden. Medlemsstaterne ville kunne vedtage mere vidtgående beskyttelsesregler. Denne model vil dog ikke reducere udgifterne for de erhvervsdrivende, der stadig skulle opfylde forskellige nationale ufravigelige forbrugerretlige regler, som giver et højere forbrugerbeskyttelsesniveau ved salg i andre medlemsstater.

Model 5 vil kunne hjælpe virksomhederne med at sælge digitalt indhold i hele EU og give forbrugerne et tilfredsstillende forbrugerbeskyttelsesniveau. Dette vil dog i høj grad afhænge af indholdet af bestemmelserne i standardaftalen, som branchen vil skulle fastsætte, og af, i hvor høj grad EU's virksomheder anvender og accepterer garantimærket. Forbrugerne kan tænkes at være mere tilbøjelige til at købe fra udenlandske erhvervsdrivende, der har EU-garantimærket. De erhvervsdrivende vil imidlertid stadig være forpligtet til at overholde ufravigelige nationale regler i forbrugerens sædvanlige opholdsland, såfremt disse sikrer et højere forbrugerbeskyttelsesniveau end bestemmelserne i standardaftalen, og dermed vil de stadig stå over for aftaleretlige omkostninger.

#### *De væsentligste konsekvenser af forslaget*

Konsekvensanalysen omfatter en vurdering af konsekvenserne af begge forslag – dvs. direktivet om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og direktivet om visse aspekter af aftaler om onlinesalg og andre former for fjernsalg af varer.

De to forslag vil fjerne aftaleretlige hindringer for grænseoverskridende onlinehandel for både forbrugere og erhvervsdrivende. Ved at fjerne disse hindringer tilskyndes der til grænseoverskridende handel: Hvis de aftaleretlige hindringer fjernes, vil 122 000 flere virksomheder sælge online på tværs af grænserne. Eksporten inden for EU vil stige med ca. 1 mia. EUR. Den øgede onlinekonkurrence i detailledet vil medføre et prisfald i alle medlemsstater på gennemsnitligt 0,25 % på EU-niveau. Dette prisfald og den øgede forbrugertillid, som følger af ensartede rettigheder i hele EU, vil medføre en øget efterspørgsel hos forbrugerne. Det private forbrug, som afspejler forbrugernes velfærd, vil stige i alle medlemsstater med et gennemsnit på 0,23 % på EU-niveau, hvilket svarer til ca. 18 mia. EUR. Mellem 7,8 og 13 mio. flere forbrugere vil begynde at købe online på tværs af grænserne. Det gennemsnitlige beløb, som hver enkelt grænseoverskridende køber bruger årligt, vil desuden stige med 40 EUR. Denne stigning i udbud og efterspørgsel vil have en direkte indvirkning på de vigtigste makroøkonomiske variabler i hver enkelt medlemsstat og i EU som helhed. Det samlede BNP i faste priser forventes at stige med ca. 4 mia. EUR om året.

#### *Hvem påvirkes, og hvordan*

Virksomhederne vil opleve omkostninger i forbindelse med overholdelsen af det nye direktiv, men de vil med tiden drage en større fordel af de fuldt ud harmoniserede regler for eksport af varer og digitalt indhold i hele EU. SMV'er vil ikke være undtaget fra den nye lovgivning: Undtagelser vil mindske forbrugernes tillid, når de handler hos dem. Der er ingen god begrundelse for at give forbrugerne mindre beskyttelse, når de handler hos SMV'er frem for hos større virksomheder. En undtagelse ville ligeledes underminere SMV'ernes fordele ved at have et enkelt sæt regler, der gælder i hele EU. Initiativet vil derimod være særligt fordelagtigt for SMV'er, som i højere grad påvirkes af omkostninger ved tilpasningen af deres aftaler til andre medlemsstaters ufravigelige regler, og som ofte er mere bundet til deres hjemmemarked end deres større konkurrenter. Grænseoverskridende handel er en vigtig måde, hvorpå de kan få del i stordriftsfordele. SMV'er står over for udfordringer i forhold til at finde kunder. Dette er nemmere online, idet internettet muliggør onlinesalg med lavere omkostninger end ved salg uden om internettet.

- **Grundlæggende rettigheder**

Forslaget vedrørende levering af digitalt indhold vil have en positiv indvirkning på en række rettigheder, som er beskyttet i henhold til EU's charter om grundlæggende rettigheder, navnlig artikel 38 om forbrugerbeskyttelse og artikel 16 om friheden til at oprette og drive egen virksomhed.

Et sæt målrettede og fuldt ud harmoniserede regler for digitalt indhold vil opfylde målsætningerne i artikel 38 i chartret om grundlæggende rettigheder ved at forbedre forbrugerbeskyttelsen i hele EU, fordi det giver forbrugerne i EU tydelige og specifikke rettigheder ved køb og brug af digitalt indhold i deres eget hjemland eller fra andre medlemsstater.

Et sæt fuldt ud harmoniserede regler for vigtige aspekter af levering af digitalt indhold vil desuden bidrage til at virkeliggøre målsætningen i artikel 16, idet virksomhederne vil få mulighed for at sælge digitalt indhold i EU, både i deres hjemland og på tværs af grænserne. Dermed vil det blive lettere for dem at udvide deres forretning.

Endelig vil tydelige aftaleretlige rettigheder bidrage til at opfylde målsætningen i artikel 47 (adgang til effektive retsmidler), fordi dette vil øge muligheden for at udøve retten til adgang til effektive retsmidler ved en domstol. De nye regler bør tydeliggøre de beføjelser, der er til rådighed i tilfælde af tvister.

#### **4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET**

Forslaget har ingen budgetmæssige konsekvenser.

#### **5. ANDRE FORHOLD**

- **Planer for gennemførelsen og foranstaltninger til overvågning, evaluering og rapportering**

Medlemsstaterne skal underrette Kommissionen om de foranstaltninger, der gennemfører direktivet om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold. Disse foranstaltninger gengiver ordlyden af den lovgivning, som medlemsstaterne har vedtaget. Kommissionen overvåger foranstaltningerne for at sikre, at de er i overensstemmelse med direktivet.

Kommissionen vil iværksætte overvågnings- og evalueringstiltag for at vurdere, hvor effektivt direktivet opfylder målsætningerne. Resultaterne af evalueringen vil indgå i en vurderingsproces, der skal gennemføres 5 år efter ikrafttrædelsen af direktivet for at vurdere virkningen heraf.

- **Forklarende dokumenter**

I henhold til den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter 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 gennemførelsesinstrumenter. I forbindelse med dette direktiv vurderes det, at fremsendelse af sådanne dokumenter er berettiget.

- **Detaljeret redegørelse for forslaget bestemmelser**

Forslaget består af 20 artikler.

Artikel 1 beskriver direktivets formål, der er at opnå fuld harmonisering af en række vigtige regler for aftaler om levering af digitalt indhold. I artikel 1 står der, at direktivet indeholder regler om kontraktmæssigheden af det digitale indhold, om forbrugernes retsmidler i tilfælde, hvor det digitale indhold ikke stemmer overens med aftalen, samt visse aspekter vedrørende retten til at ophæve en langsigtet aftale og vedrørende ændring af det digitale indhold.

Artikel 2 indeholder en liste over definitioner af de begreber, der anvendes i direktivet. Nogle af definitionerne stammer fra den nuværende EU-lovgivning, f.eks. definitionen af en forbruger, eller fra forslaget til en forordning om en fælles EU-købelov. Andre definitioner afspejler det særlige ved digitalt indhold og den hurtige teknologiske og kommercielle udvikling. Definitionen af digitalt indhold er f.eks. bevidst bred og omfatter alle typer digitalt indhold, herunder downloadede eller web-streamede film, cloud-opbevaring, sociale medier og visuelle modelleringsfiler til 3D-printning, for at tilgodese instrumentets fremtidssikring, undgå konkurrenceforvridning og skabe lige vilkår.

Med udgangspunkt i direktivets formål fastsætter artikel 3 det personelle og materielle anvendelsesområde. Direktivet omfatter kun transaktioner mellem virksomheder og forbrugere. Aftaleret-relaterede problemer i B2B-relationer, især hvad angår SMV'ers særlige behov, anerkendes i strategien for et digitalt indre marked og vil blive analyseret i sammenhæng med de andre tiltag, der indgår i strategien. Direktivet omfatter levering af alle typer digitalt indhold. Det omfatter også digitalt indhold, der ikke kun leveres mod vederlag, men også mod udveksling af data (personoplysninger og andre data) fra forbrugerne, bortset fra data, der udelukkende indsamles for at opfylde lovkrav. Direktivet omfatter ikke tjenesteydelser, hvor der er tale om et væsentligt omfang af menneskelig indblanding, eller aftaler, der gælder sektorspecifikke ydelser, f.eks. sundhedsydelser, hasardspil eller finansielle tjenesteydelser. Artikel 3 præciserer også, at hvis der er konflikt mellem direktivet og en anden EU-retsakt, har sidstnævnte forrang. Det pointeres navnlig, at direktivet ikke vil berøre reglerne om databeskyttelse. Endelig præciserer artikel 3, at direktivet ikke berører nationale love, i det omfang de ikke reguleres af direktivet, f.eks. nationale regler om forbrugernes forpligtelser over for leverandøren af digitalt indhold eller om aftalers indgåelse, udfærdigelse og gyldighed.

Artikel 4 fastsætter, at der er tale om et fuldt ud harmoniserende direktiv. Inden for sit anvendelsesområde forhindrer direktivet medlemsstaterne i at vedtage eller opretholde love, hvis bestemmelser er mildere eller strengere end direktivets krav. Artikel 4 har i kombination med artikel 1 også til formål at fastslå, at på de punkter, der ikke er omfattet af direktivets anvendelsesområde, har medlemsstaterne frie hænder til at finde nationale løsninger.

Artikel 5 præciserer betingelserne og tidsfristerne for levering af digitalt indhold. Det digitale indhold skal leveres til forbrugeren eller en tredjepart, der driver en fysisk eller virtuel facilitet, som muliggør behandling af og adgang til digitalt indhold eller overførsel af digitalt indhold til den endelige forbruger, og som forbrugeren har indgået en aftale med. Som

hovedregel skal det digitale indhold leveres med det samme, medmindre parterne har aftalt andet.

Artikel 6 indeholder en blanding af kontraktlige og lovpligtige overensstemmelseskriterier, som kvaliteten af det digitale indhold vurderes ud fra. Det digitale indhold skal først og fremmest opfylde kravene i aftalen. Hvis der ikke foreligger sådanne eksplicite krav, skal det digitale indholds kontraktmæssighed vurderes ud fra et objektivi kriterium, dvs. det skal være egnet til det formål, som digitalt indhold af en tilsvarende type normalt skal være egnet til. Artikel 6 præciserer også, at når digitalt indhold leveres over en periode, skal det stemme overens med aftalen i hele aftaleperioden, ligesom den version af det digitale indhold, der leveres til forbrugeren, skal være den seneste version, der er tilgængelig på tidspunktet for aftalens indgåelse.

Artikel 7 præciserer, at manglende overensstemmelse af digitalt indhold, der skyldes forkert installation i forbrugers hardware og software, svarer til manglende overensstemmelse ved selve det digitale indhold, hvis ansvaret for den forkerte installation ligger hos leverandøren.

Artikel 8 indeholder et yderligere overensstemmelseskrav, ifølge hvilket det digitale indhold skal være frit for tredjemands ret, herunder på grundlag af intellektuel ejendomsret.

Artikel 9 fastlægger, at bevisbyrden for at godtgøre, at der ikke er tale om manglende overensstemmelse, påhviler leverandøren, medmindre forbrugers digitale miljø ikke er kompatibelt med det digitale indhold. Den omvendte bevisbyrde er ikke tidsbegrænset, da digitalt indhold ikke slides. Artikel 9 præciserer, at forbrugeren skal samarbejde med leverandøren, så leverandøren kan identificere forbrugers digitale miljø. I den forbindelse er forpligtelsen til at samarbejde begrænset således, at leverandøren skal benytte den teknisk mindst forstyrrende metode, som han har til sin rådighed.

Artikel 10 omhandler de tilfælde, hvor leverandøren er erstatningspligtig over for forbrugeren, dvs. de tilfælde, hvor det digitale indhold ikke stemmer overens med aftalen, eller hvor leverandøren slet ikke leverer det digitale indhold. Da digitalt indhold kan leveres over en periode, er leverandøren også erstatningspligtig ved manglende overensstemmelse i denne periode.

Artikel 11 giver forbrugeren ret til at ophæve aftalen med det samme, hvis leverandøren slet ikke leverer det digitale indhold, jf. artikel 5.

Artikel 12 fastlægger de retsmidler, som forbrugeren råder over, hvis det digitale indhold ikke leveres eller ikke stemmer overens med aftalen. Som et første skridt har forbrugeren ret til at få det digitale indhold bragt i overensstemmelse med aftalen inden for et rimeligt tidsrum, uden væsentlig ulempe og uden omkostninger. Som et andet skridt har forbrugeren ret til at få et afslag i prisen eller ophæve aftalen, hvis den manglende overensstemmelse vedrører væsentlige funktioner.

Artikel 13 præciserer, hvad der sker, hvis aftalen ophæves på grund af manglende overensstemmelse af det digitale indhold. Det præciseres f.eks., at leverandøren skal refundere prisen eller, hvis modydelsen består af data, afholde sig fra at bruge disse data og andre oplysninger, som forbrugeren har afgivet til gengæld for det digitale indhold. Det præciseres ligeledes, at forbrugeren også skal afholde sig fra at gøre yderligere brug af det digitale indhold efter ophævelsen af aftalen.

Artikel 14 fastlægger en ret til erstatning, der er begrænset til tilfælde, hvor der er sket skade på forbrugers digitale indhold og hardware. Det præciseres dog, at medlemsstaterne skal fastlægge de nærmere betingelser for udøvelsen af retten til erstatning.

Artikel 15 præciserer, under hvilke betingelser leverandøren kan ændre aftalen om levering af digitalt indhold, hvad angår væsentlige funktioner. En ændring kræver f.eks., at forbrugeren forinden underrettes om og giver sit samtykke til ændringen og i øvrigt kan udøve sin ret til at ophæve aftalen.

Artikel 16 fastlægger, under hvilke betingelser forbrugeren har ret til at ophæve aftaler, der er indgået for en ubestemt periode eller for en periode på over 12 måneder, og i den forbindelse skifte udbyder. Forbrugeren skal f.eks. advisere leverandøren, 14 dage før ophævelsen træder i kraft. Artikel 16 præciserer også, hvilke konsekvenser det har at ophæve en langsigtet aftale. Det præciseres ligeledes, at leverandøren skal afholde sig fra at bruge data og andre oplysninger, som forbrugeren har afgivet til gengæld for det digitale indhold.

Artikel 17 giver leverandøren regresret i tilfælde af en handling eller en undladelse begået af en person i et tidligere led i transaktionskæden, som har udløst sælgerens ansvar for en mangel eller manglende levering over for forbrugeren. Reglerne for udøvelsen af denne ret skal fastlægges i medlemsstaternes nationale lovgivninger.

Artikel 18 forpligter medlemsstaterne til at sørge for, at der er tilstrækkelige og effektive midler til at sikre overensstemmelse med dette direktiv.

Artikel 19 indeholder bestemmelsen om, at de i dette direktiv omhandlede forbrugerretlige regler er ufravigelige, idet det understreges, at en afvigelse fra kravene i direktivet, der er til skade for forbrugeren, ikke er bindende for forbrugeren.

Artikel 20 vedrører ændringer af anden EU-lovgivning. Den ændrer direktiv 1999/44/EF for at undgå overlapninger mellem de to instrumenter. Artikel 20 tilføjer desuden en henvisning til direktivet i bilaget til forordning (EF) nr. 2006/2004 med henblik på at fremme det grænseoverskridende samarbejde om håndhævelsen af dette direktiv. Den tilføjer desuden en henvisning til direktivet i bilag I til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF<sup>27</sup> for at sikre, at de kollektive forbrugerinteresser, der fastlægges i dette direktiv, beskyttes.

Artikel 21 fastsætter medlemsstaternes frist til at gennemføre direktivet.

Artikel 22 fastlægger, at Kommissionen skal evaluere anvendelsen af dette direktiv senest 5 år efter, at det er trådt i kraft.

Artikel 23 fastsætter datoen for direktivets ikrafttrædelse.

Artikel 24 viser, hvem direktivet er rettet til.

---

<sup>27</sup>

EFT L 110, 1.5.2009, s. 30.

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV****om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold**

(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>28</sup>,  
efter den almindelige lovgivningsprocedure, og  
ud fra følgende betragtninger:

- (1) Vækstpotentialet for e-handel er endnu ikke fuldt udnyttet. Strategien for et digitalt indre marked i EU<sup>29</sup> tager på en helhedsorienteret måde hånd om de største hindringer for udvikling af grænseoverskridende e-handel i EU for at frigøre dette potentiale. For at styrke EU's digitale økonomi og stimulere væksten generelt er det vigtigt, at forbrugerne får bedre adgang til digitalt indhold, og at det bliver lettere for virksomhederne at levere digitalt indhold.
- (2) For at fremme et ægte digitalt indre marked er det nødvendigt at harmonisere visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold med udgangspunkt i et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.
- (3) Forskellene i de nationale ufravigelige forbrugerretlige regler og manglen på klare aftaleretlige regler udgør nogle af de største hindringer for, at der sker en udvikling inden for levering af digitalt indhold, idet der findes meget få specifikke regler herom på EU-niveau. Virksomhederne pådrager sig ekstraomkostninger på grund af forskellene i de nationale ufravigelige forbrugerretlige regler og den retlige usikkerhed ved grænseoverskridende salg af digitalt indhold. Det koster også virksomhederne penge at skulle tilpasse deres aftaler, fordi mange af medlemsstaterne efterhånden har fået udarbejdet specifikke ufravigelige regler for levering af digitalt indhold, så der opstår anvendelses- og indholdsmæssige forskelle mellem de specifikke nationale regler på området. I de medlemsstater, hvor der endnu ikke er udarbejdet specifikke regler for levering af digitalt indhold, vil de erhvervsdrivende, der ønsker at foretage grænseoverskridende salg, føle sig usikre, da de ofte ikke ved, hvilke regler der gælder for digitalt indhold i den medlemsstat, de vil eksportere til, hvad reglerne indeholder, og hvorvidt de er ufravigelige eller ej.

---

<sup>28</sup> EUT C [...] af [...], s. [...].

<sup>29</sup> COM(2015) 192 final.

- (4) Forbrugerne er ikke trygge ved grænseoverskridende køb og især ikke ved online-køb. En af de væsentligste årsager til den manglende tryghed er usikkerheden om deres vigtigste kontraktlige rettigheder og manglen på en klar kontraktlig ramme for digitalt indhold. Mange forbrugere af digitalt indhold har problemer med kvaliteten eller tilgængeligheden af digitalt indhold. Det kan f.eks. være, de har fået forkert eller mangelfuldt digitalt indhold, eller at de ikke kan få adgang til det pågældende digitale indhold. På den måde lider forbrugerne både økonomisk og ikke-økonomisk skade.
- (5) For at afhjælpe disse problemer skal både virksomheder og forbrugere kunne forlade sig på fuldt ud harmoniserede regler for levering af digitalt indhold, dvs. aftaleretlige regler, der gælder i hele EU, da sådanne regler vil være helt afgørende for denne type transaktioner.
- (6) Fuldt ud harmoniserede forbrugerretlige regler i alle medlemsstaterne vil gøre det nemmere for virksomhederne at udbyde deres digitale indhold på tværs af grænserne. De får stabile aftaleretlige regler at holde sig til ved onlinesalg og andre former for fjernsalg i andre medlemsstater. Fuldt ud harmoniserede, specifikke regler for digitalt indhold i hele EU vil fjerne den kompleksitet, der findes i øjeblikket på grund af de forskellige nationale regler for aftaler om levering af digitalt indhold. Fuldt ud harmoniserede regler vil også afhjælpe den juridiske fragmentering, der ellers vil opstå ved ny national lovgivning, som specifikt gælder digitalt indhold.
- (7) Forbrugerne vil få gavn af fuldt ud harmoniserede rettigheder med et højt beskyttelsesniveau, hvad angår digitalt indhold. De vil have klare rettigheder ved køb og brug af digitalt indhold, uanset hvor i EU dette sker. Det vil øge forbrugernes tryghed ved køb af digitalt indhold. Det vil desuden bidrage til at reducere den skade, som forbrugerne udsættes for i øjeblikket, fordi der vil være et sæt klare rettigheder, hvis der opstår problemer i forbindelse med det digitale indhold.
- (8) Direktivet bør fuldt ud harmonisere et sæt vigtige regler, der hidtil ikke er blevet reguleret på EU-niveau. Det bør derfor omfatte regler om kontraktmæssigheden af digitalt indhold, forbrugernes beføjelser i tilfælde af mangler ved det digitale indhold samt reglerne for udøvelsen af disse beføjelser. Desuden bør direktivet harmonisere visse aspekter vedrørende retten til at ophæve en langsigtet aftale samt visse aspekter vedrørende ændring af det digitale indhold.
- (9) Ved fuldt ud at harmonisere alle krav vedrørende de områder, der reguleres af direktivet, forhindrer det medlemsstaterne i at fastsætte yderligere formelle eller materielle krav inden for sit anvendelsesområde, herunder krav om, at den manglende overensstemmelse skal konstateres inden for en bestemt periode, eller at forbrugeren har pligt til at advisere leverandøren om den manglende overensstemmelse inden for en bestemt periode eller til at betale for brugen af det digitale indhold, indtil aftalen ophæves.
- (10) Direktivet bør ikke berøre nationale love, i det omfang bestemmelserne deri ikke reguleres af direktivet, f.eks. nationale regler om forbrugernes forpligtelser over for leverandøren af digitalt indhold eller om aftalers indgåelse, udfærdigelse og gyldighed eller lovligheden af indholdet. Medlemsstaterne bør desuden frit kunne fastsætte regler for de nærmere betingelser for udøvelsen af rettigheder, f.eks. retten til erstatning, i det omfang dette ikke er omfattet af direktivet, eller regler om konsekvenserne af aftalens ophævelse, der er gældende ud over de tilbageleveringsregler, som reguleres af direktivet.



- (11) Direktivet bør afhjælpe problemer inden for forskellige kategorier af digitalt indhold og levering heraf. For at tage højde for den hurtige teknologiske udvikling og for at tilgodese fremtidssikringen af begrebet digitalt indhold skal brugen af begrebet i dette direktiv være bredere end i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU<sup>30</sup>. Navnlig skal det tage højde for tjenester, der muliggør generering, behandling eller lagring af data. Selv om der findes mange måder, hvorpå digitalt indhold kan leveres, herunder overførsel til et varigt medium, download til forbrugerens udstyr, webstreaming, adgang til opbevaring af digitalt indhold eller adgang til brug af sociale medier, bør dette direktiv gælde alt digitalt indhold, uanset hvilket medium der benyttes til overførslen. Det er ikke ønskeligt at skelne mellem forskellige kategorier på dette teknologisk foranderlige marked, fordi det ville være meget vanskeligt at undgå forskelsbehandling af leverandørerne. Det skal sikres, at leverandører af forskellige kategorier af digitalt indhold har lige vilkår. Direktivet bør imidlertid ikke finde anvendelse på digitalt indhold, der indgår i en vare på en sådan måde, at det fungerer som en integreret del af varen, og dets funktion er underordnet i forhold til varens primære funktionaliteter.
- (12) Hvad angår overensstemmelseskrav og forbrugernes beføjelser i tilfælde af mangler, og for at imødekomme forbrugernes forventninger og sikre en tydelig og enkel retlig ramme for leverandører af digitalt indhold, som leveres på et varigt medium, bør direktivet gælde varer som f.eks. dvd'er og cd'er, der integrerer digitalt indhold på en sådan måde, at varen kun fungerer som medium for det digitale indhold. Direktivet finder anvendelse på digitalt indhold, der leveres på et varigt medium, uanset om købet er foretaget som fjernsalg eller direkte salg, således at der ikke skabes fragmentering mellem de forskellige distributionskanaler. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU bør fortsat finde anvendelse på disse varer, herunder på forpligtelser vedrørende levering af varer, beføjelser i tilfælde af manglende levering og karakteren af aftalen, i henhold til hvilken varerne leveres. Direktivet finder også anvendelse under forbehold af distributionsrettigheden på disse varer i henhold til varemærkelovgivningen.
- (13) I den digitale økonomi ses personoplysninger ofte og i stigende grad af markedsdeltagerne som noget, der har en værdi, som kan sammenlignes med penge. Digitalt indhold leveres ofte med andet end penge som modydelse, f.eks. adgang til personoplysninger eller andre data. Disse særlige forretningsmodeller ses i mange forskellige former på en stor del af markedet. Differentiering alt efter modydelsens art ville medføre forskelsbehandling af de forskellige forretningsmodeller. Det ville give virksomhederne et uberettiget incitament til at gå i retning af at udbyde digitalt indhold til gengæld for data. Det skal sikres, at aktørerne har lige vilkår. Hvis digitalt indhold, der leveres med andet end penge som modydelse, er behæftet med fejlfunktioner, kan det desuden påvirke forbrugernes økonomiske interesser. Anvendelsen af bestemmelserne i direktivet bør derfor ikke afhænge af, om der er betalt et pengebeløb for det pågældende digitale indhold eller ej.
- (14) Hvad angår digitalt indhold, som der ikke er betalt en pris for, dvs. som er leveret med andet end et pengebeløb som modydelse, bør direktivet kun gælde aftaler, hvor leverandøren ønsker data, og hvor forbrugeren aktivt leverer data til leverandøren, direkte eller indirekte, f.eks. navn, e-mail eller billeder, eksempelvis via individuel registrering eller på basis af en aftale, der giver adgang til forbrugerens billeder. Direktivet bør ikke finde anvendelse på situationer, hvor leverandøren samler data, der

---

<sup>30</sup> EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64.

er nødvendige for, at det digitale indhold kan fungere i overensstemmelse med aftalen, f.eks. geografisk lokalisering, der måtte være nødvendig for, at en applikation kan virke korrekt, eller udelukkende med henblik på at opfylde juridiske krav, f.eks. hvor registreringen af forbrugeren er lovpligtig af hensyn til sikkerhed og identifikation i henhold til gældende lov. Derudover bør direktivet ikke gælde situationer, hvor leverandøren indsamler data, herunder personoplysninger, f.eks. IP-adresse, eller andre automatisk genererede oplysninger som f.eks. oplysninger, der indsamles og overføres af en cookie, uden at forbrugeren afgiver disse oplysninger aktivt, heller ikke selv om forbrugeren har accepteret cookien. Direktivet bør heller ikke gælde situationer, hvor forbrugeren får vist reklamer udelukkende for at få adgang til digitalt indhold.

- (15) Forbrugerskab indhold bør behandles på samme grundlag som andet digitalt indhold, som forbrugeren skaber eller lagrer i løbet af aftaleperioden, herunder musik- og videofiler, billeder, spil og applikationer. Eksempler på forbrugerskab indhold er f.eks. digitale billeder, video- og audiofiler, blogs, diskussionsfora, tekstbaserede samarbejdsformater, opslag, chat-beskeder, tweets, log-filer, podcast, indhold skabt på mobile apparater, indhold skabt online i virtuelle miljøer, ratings og samlinger af links til online-indhold.
- (16) For at sikre et fælles sæt rettigheder for forbrugerne og lige vilkår for virksomhederne bør forbrugerne have de samme muligheder for afhjælpning i tilfælde af digitalt indhold, der ikke er i overensstemmelse med aftalen, uanset hvordan indholdet er blevet udviklet. Derfor bør direktivet finde anvendelse på aftaler vedrørende udvikling af digitalt indhold, der er skræddersyet til forbrugers specifikke krav, herunder skræddersyet software. Direktivet bør også finde anvendelse på leveringen af de visuelle modelleringsfiler, der er nødvendige i forbindelse med 3D-printning. Direktivet bør dog ikke finde anvendelse på varer, der er produceret ved hjælp af 3D-printteknologi, eller den skade, der påføres dem.
- (17) Digitalt indhold er særdeles relevant i forbindelse med tingenes internet. Det vil dog være hensigtsmæssigt at imødegå specifikke problemstillinger med hensyn til erstatningsansvar, der er relateret til tingenes internet, herunder ansvaret for aftaler vedrørende data og maskine-til-maskine-løsninger, på separat vis.
- (18) Aftaler kan omfatte leverandørens almindelige betingelser, som forbrugeren skal acceptere. For visse typer af digitalt indhold beskriver leverandørerne ofte tjenesten og målbare mål for tjenesten i en *service level agreement*. *Service level agreements* er typisk vedlagt som bilag til hovedaftalen og er en vigtig del af det aftalemæssige forhold mellem leverandør og forbruger. De bør være omfattet af definitionen på en aftale i forbindelse med dette direktiv og bør derfor overholde reglerne i direktivet.
- (19) Direktivet bør kun finde anvendelse på de tjenester, hvis primære substans er at levere digitalt indhold. Direktivet bør derfor ikke finde anvendelse på tjenester, der udføres personligt af leverandøren, og hvor de digitale midler kun anvendes med henblik på adgang eller levering, f.eks. en oversættelse, der udbydes af en person eller andre professionelle rådgivningstjenester, hvor det kun er resultatet af tjenesten, der leveres til forbrugeren ved hjælp af et digitalt middel.
- (20) I de tilfælde, hvor en leverandør som følge af en aftale eller flere sammenhængende aftaler udbyder digitalt indhold i kombination med andre tjenester som f.eks. telekommunikationstjenester eller varer, der ikke udelukkende fungerer som overførselsmedie af det digitale indhold, bør direktivet kun finde anvendelse på den del af aftalen/aftalerne, der vedrører det digitale indhold. De øvrige elementer bør reguleres af gældende lov.

- (21) Direktivet bør ikke omhandle varemærkerettigheder og øvrige aspekter vedrørende intellektuelle ejendomsrettigheder ved levering af digitalt indhold. Derfor bør det ikke berøre eventuelle rettigheder og forpligtelser i henhold til lovgivningen vedrørende varemærker og øvrige intellektuelle ejendomsrettigheder.
- (22) Beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1995/46/EF<sup>31</sup> og i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF<sup>32</sup>, som finder fuld anvendelse i forbindelse med aftaler vedrørende levering af digitalt indhold. Disse direktiver fastlægger allerede den juridiske ramme på området for personoplysninger i EU. Gennemførelsen og anvendelsen af dette direktiv bør ske i fuld overensstemmelse med denne juridiske ramme.
- (23) Forbrugeren kan få adgang til digitalt indhold på forskellige måder. Det er hensigtsmæssigt at fastlægge enkle og klare regler for, under hvilke betingelser og tidsfrister leverandøren skal opfylde sin primære aftalemæssige forpligtelse, dvs. levere digitalt indhold til forbrugeren. I betragtning af, at leverandøren i princippet ikke er ansvarlig for en internetleverandørs handlinger eller undladelser eller for den elektroniske platform, som forbrugeren har valgt til at modtage det digitale indhold, bør det være tilstrækkeligt for leverandøren at levere det digitale indhold til denne tredjepart. Hvad angår leveringstidspunktet, bør det digitale indhold i henhold til markedspraksis og de tekniske muligheder leveres øjeblikkeligt, medmindre parterne aftaler andet af hensyn til andre leveringsmodeller.
- (24) Med henblik på at fremme innovation på det digitale indre marked og tage højde for de teknologiske fremskridt, der sker lynhurtigt for digitalt indhold, skal det digitale indhold først og fremmest være i overensstemmelse med det, der står i aftalen.
- (25) I de tilfælde, hvor aftalen ikke indeholder tilstrækkeligt klare og detaljerede parametre til at kunne afgøre, om det digitale indhold er i overensstemmelse med aftalen, er det nødvendigt at fastlægge objektive kriterier for overensstemmelse for at sikre, at forbrugerne kan udøve deres rettigheder. I sådanne tilfælde bør overensstemmelsen med aftalen vurderes ud fra det formål, som digitalt indhold af samme type normalt bruges til.
- (26) I sagens natur er digitalt indhold nødt til at interagere med andet digitalt udstyr for at fungere ordentligt; interoperabilitet bør derfor være omfattet af overensstemmelseskriterierne. Det skal navnlig interagere med hardware, herunder hardwarens processorhastighed og grafikort, og software, herunder en specifik version af operativsystemet eller en specifik multimedie-afspiller. Begrebet "funktion" bør henvise til de måder, hvorpå det digitale indhold kan bruges; det bør derfor også omfatte fraværet eller tilstedeværelsen af tekniske begrænsninger såsom beskyttelse ved hjælp af Digital Rights Management (DRM) eller områdekodning.
- (27) Data-drevne tjenester og teknologier giver en række væsentlige fordele, men de medfører også en række svagheder. Som det blev konstateret i strategien for et digitalt indre marked, er et højt niveau af netværks- og informationssikkerhed af afgørende betydning i hele EU for at sikre respekten for grundlæggende rettigheder, herunder retten til privatlivets fred og persondatabeskyttelse, for at øge forbrugernes tillid og styrke deres tro på den digitale økonomi. Efterhånden som software bliver mere og

---

<sup>31</sup> EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31-50 [skal erstattes med den generelle forordning om databeskyttelse, når denne er vedtaget]

<sup>32</sup> EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37-47.

mere vidtrækkende, bliver egenskaber som pålidelighed, sikkerhed og evnen til at tilpasse sig nye behov også en væsentlig problemstilling. Det bliver derfor mere og mere vigtigt, at disse data-drevne tjenester og teknologier sikrer, at disse egenskaber garanteres i det omfang, dette står i rimeligt forhold til den rolle og funktion, som disse teknologier spiller. Navnlige egenskaber som sikkerhed og pålidelighed bliver en væsentlig problemstilling for innovative sammensatte tjenester, hvor man er afhængigt af sammenkoblingen af forskellige systemer inden for forskellige områder.

- (28) Når leverandørerne anvender reglerne i dette direktiv, bør de anvende standarder, åbne tekniske specifikationer, god praksis og adfærdskodekser, herunder i forbindelse med almindeligt anvendte dataformater til download af indhold, der er skabt af brugeren eller af øvrigt indhold, som brugeren har leveret, uanset om disse er fastlagt på internationalt plan, EU-plan eller internt i en specifik branche. I denne forbindelse kan Kommissionen overveje at fremme udviklingen af internationale og europæiske standarder og udarbejdelsen af en adfærdskodeks hos brancheforeninger og andre repræsentative organisationer, der kan understøtte en ensartet gennemførelse af dette direktiv.
- (29) Mange typer digitalt indhold leveres over en vis periode. Eksempelvis tilgår forbrugerne tjenester i skyen over en vis periode. Det er derfor vigtigt at sikre, at digitalt indhold er i overensstemmelse med aftalen i hele aftaleperioden. I lyset af den hyppige forbedring af digitalt indhold, især gennem opdateringer, bør den version af digitalt indhold, der leveres til forbrugeren, være den nyeste tilgængelige på tidspunktet for indgåelse af aftalen.
- (30) For at fungere ordentligt er digitalt indhold nødt til at være korrekt integreret i forbrugers hardware- og softwaremiljø. I de tilfælde, hvor det digitale indholds manglende overensstemmelse med aftalen skyldes forkert installation, bør dette betragtes sådan, at selve det digitale indhold var mangelfuldt, da det blev installeret af leverandøren eller på dennes vegne eller af forbrugeren i henhold til leverandørens installationsvejledning, og at den forkerte installation skyldes fejl i den lovpligtige installationsvejledning. I sådanne tilfælde er den manglende overensstemmelse opstået på leverandørens side.
- (31) Manglende overensstemmelse gælder såvel materielle som juridiske mangler. Tredjemandsrettigheder kan gyldigt forhindre forbrugeren i at anvende det digitale indhold eller nogle af dets funktioner i overensstemmelse med aftalen, hvis disse rettigheder overtrædes, og hvis rettighedshaveren med retten på sin side tvinger leverandøren til at standse overtrædelsen af disse rettigheder og ophøre med at tilbyde det pågældende digitale indhold. Juridiske mangler er især vigtige for digitalt indhold, der i sagens natur er omfattet af immaterielle rettigheder. Leverandøren bør derfor forpligtes til at sikre, at det digitale indhold er frit for tredjemands ret, f.eks. et varemærkekrav relateret til digitalt indhold, der gør det umuligt for forbrugeren at anvende det digitale indhold i overensstemmelse med aftalen.
- (32) Som følge af det digitale indholds kompleksitet og leverandørens større kendskab og adgang til viden, teknisk information og højteknologisk assistance har leverandøren bedre forudsætninger end forbrugeren for at vide, hvorfor det digitale indhold ikke er i overensstemmelse med aftalen. Leverandøren har også bedre forudsætninger for at vurdere, om den manglende overensstemmelse skyldes manglende kompatibilitet mellem forbrugers digitale miljø og det digitale indholds tekniske krav. I tilfælde af uenighed bør det derfor være op til leverandøren at bevise, at det digitale indhold er i overensstemmelse med aftalen, medmindre leverandøren kan bevise, at forbrugers

digitale miljø ikke er kompatibelt med det digitale indhold. Kun i de tilfælde, hvor leverandøren kan bevise, at forbrugerens digitale miljø ikke er kompatibelt med interoperabiliteten eller andre tekniske krav, bør det være forbrugeren, der skal bevise, at det digitale indhold ikke er i overensstemmelse med aftalen.

- (33) Med forbehold for forbrugerens grundlæggende ret til privatlivets fred, herunder ret til beskyttelse af fortrolige og personlige oplysninger, bør forbrugeren samarbejde med leverandøren og give leverandøren mulighed for at vurdere forbrugerens digitale miljø ved hjælp af den teknisk mindst forstyrrende metode, som parterne har til deres rådighed under de givne omstændigheder. Eksempelvis kan dette ofte ske ved at udlevere automatisk genererede hændelsesrapporter eller detaljer om forbrugerens internetforbindelse. Kun under exceptionelle og behørigt begrundede omstændigheder, hvor der selv med brug af alle andre midler ikke er anden mulighed, kan dette også ske ved at give virtuel adgang til forbrugerens digitale miljø. Hvis forbrugeren imidlertid ikke samarbejder med leverandøren, bør det være forbrugeren, der skal bevise, at det digitale indhold ikke er i overensstemmelse med aftalen.
- (34) Leverandøren bør være erstatningspligtig over for forbrugeren for manglende overensstemmelse med aftalen og for manglende levering af det digitale indhold. Da digitalt indhold kan leveres over en vis periode, er det berettiget, at leverandøren desuden er erstatningspligtig ved manglende overensstemmelse i denne periode.
- (35) Hvis leverandøren ikke leverer det digitale indhold i overensstemmelse med aftalen, er det et alvorligt brud på leverandørens primære forpligtelse over for forbrugeren, og forbrugeren bør have mulighed for øjeblikkeligt at ophæve aftalen. Hvis leverandøren til at starte med har leveret det digitale indhold efter aftalen, og der så opstår afbrydelser i leveringen, der betyder, at det digitale indhold ikke er til rådighed eller tilgængeligt for forbrugeren i en kort periode, bør dette ikke betragtes som en manglende levering, men derimod som en manglende overensstemmelse med aftalen. Navnlig bør kravet om tilfredsstillende kontinuitet i det digitale indhold også omfatte mere end ubetydelige korte afbrydelser i leveringen.
- (36) Når det digitale indhold ikke lever op til aftalen, bør forbrugeren som et første skridt have ret til at få det digitale indhold bragt i overensstemmelse med aftalen. Afhængigt af det digitale indholds tekniske karakteristika kan leverandøren vælge en bestemt måde at bringe det i overensstemmelse på, for eksempel ved at frigive opdateringer eller bede forbrugeren om at tilgå en ny kopi af det digitale indhold. I lyset af digitalt indholds forskelligartede natur er det ikke hensigtsmæssigt at sætte faste frister for udøvelsen af rettigheder eller opfyldelsen af forpligtelser relateret til digitalt indhold. Sådanne frister kan ikke tage højde for denne forskelligartethed og kan derfor enten være for korte eller for lange i et givent tilfælde. Det er derfor mere hensigtsmæssigt at henvise til rimelige frister. Det digitale indhold bør inden for en rimelig frist og uden omkostninger for forbrugeren bringes i overensstemmelse med aftalen; navnlig skal forbrugeren friholdes for omkostninger forbundet med udviklingen af en opdatering til det digitale indhold.
- (37) Som et andet skridt bør forbrugeren have ret til at få et afslag i prisen eller ophæve aftalen. Forbrugerens ret til at ophæve aftalen bør begrænses til de tilfælde, hvor det f.eks. ikke er muligt at bringe det digitale indhold i overensstemmelse, og hvor manglen hæmmer det digitale indholds væsentlige funktioner. Hvis forbrugeren ophæver aftalen, bør leverandøren tilbagebetale det beløb, som forbrugeren har betalt, eller, hvis det digitale indhold ikke leveres mod betaling, men mod adgang til forbrugerens data, afholde sig fra at bruge disse data og fra at overføre dem til

tredjeparter eller tillade tredjeparter at få adgang til dem efter ophævelsen af aftalen. For så vidt angår opfyldelse af kravet om at afholde sig fra at bruge data, bør dette betyde, i de tilfælde, hvor modydelsen består af personoplysninger, at leverandøren bør tage alle forholdsregler for at sikre overholdelse af databeskyttelsesreglerne ved at slette eller anonymisere dataene på en sådan måde, at forbrugeren ikke kan identificeres på nogen måde af hverken leverandøren eller andre personer. Med forbehold af den dataansvarliges forpligtelser, jf. direktiv 95/46/EF, bør leverandøren ikke være forpligtet til at tage yderligere skridt i forhold til data, som vedkommende retmæssigt har videregivet til tredjeparter i den periode, som aftalen om levering af det digitale indhold omfatter.

- (38) Når en aftale ophæves, bør leverandøren afholde sig fra at bruge det indhold, som forbrugeren har skabt. I de tilfælde, hvor mere end én forbruger har skabt specifikt indhold, er leverandøren dog berettiget til fortsat at anvende det af forbrugeren skabte indhold, hvis de andre forbrugere anvender det.
- (39) For at sikre, at forbrugeren er effektivt beskyttet i forhold til retten til at ophæve aftalen, bør leverandøren tillade forbrugeren at downloade alle data, som forbrugeren har uploadet, som forbrugeren har skabt ved hjælp af det digitale indhold, eller som er genereret gennem forbrugeren's anvendelse af det digitale indhold. Denne forpligtelse bør omfatte data, som leverandøren er forpligtet til at opbevare som led i aftalen om levering af det digitale indhold, samt data, som leverandøren rent faktisk har opbevaret i henhold til aftalen.
- (40) I de tilfælde, hvor leverandøren efter ophævelsen af aftalen stiller de tekniske midler til rådighed for forbrugeren, som han skal bruge for at downloade data, bør forbrugeren have ret til at downloade dataene uden omkostninger, f.eks. til anvendelse af et almindeligt dataformat med undtagelse af omkostninger, som skyldes forbrugeren's eget digitale miljø, herunder omkostningerne til en netværksforbindelse, da denne ikke er specifikt knyttet til download af dataene.
- (41) Når aftalen er ophævet, bør forbrugeren ikke have pligt til at betale for brug af digitalt indhold, som ikke er i overensstemmelse med aftalen, da det ville fjerne den effektive beskyttelse af forbrugeren.
- (42) I betragtning af behovet for at afveje forbrugernes og leverandørernes legitime interesser i de tilfælde, hvor det digitale indhold, der leveres over en vis periode, for hvilken der skal betales et pengebeløb, giver anledning til at ophæve aftalen, bør forbrugeren kun være berettiget til at ophæve den del af aftalen, der svarer til den tid, det digitale indhold ikke har været i overensstemmelse med aftalen. I de tilfælde, hvor det digitale indhold leveres mod en modydelse, der ikke er penge, er en delvis ophævelse af aftalen ikke mulig, idet det er umuligt at foretage en proportional modydelse med andet end penge.
- (43) I sagens natur bliver digitalt indhold ikke slidt, når det bliver brugt, og det leveres ofte over en vis periode frem for på én gang. Det er derfor hensigtsmæssigt ikke at angive en bestemt periode, i løbet af hvilken leverandøren skal holdes erstatningsansvarlig for eventuelle mangler, som er til stede på tidspunktet for levering af det digitale indhold. Som følge deraf bør medlemsstaterne afholde sig fra at fastholde eller introducere en sådan periode. Medlemsstaterne bør frit kunne henholde sig til nationale forældelsesregler med henblik på at sikre retssikkerheden i forhold til krav baseret på mangler ved det digitale indhold.

- (44) Princippet om leverandørens erstatningsansvar er et væsentligt element i aftalerne om levering af digitalt indhold. For at øge forbrugernes tillid til digitalt indhold bør dette princip derfor reguleres på EU-niveau, således at det sikres, at de ikke lider skade, hvis deres hardware eller software beskadiges af digitalt indhold, der ikke er overensstemmelse med aftalen. Forbrugerne bør derfor være berettiget til erstatning for skader på deres digitale miljø som følge af mangler ved det digitale indhold eller som følge af manglende levering af det digitale indhold. Det bør imidlertid være op til medlemsstaterne at fastsætte de nærmere betingelser for udøvelsen af retten til erstatning under hensyntagen til, at nedslag i prisen for fremtidig levering af digitalt indhold ikke nødvendigvis bringer forbrugeren så tæt som muligt på den position, som forbrugeren ville have været i, hvis det digitale indhold var blevet behørigt leveret og havde været i overensstemmelse med aftalen. Dette gælder især, når leverandøren giver prisnedslaget som en eksklusiv erstatning for tab.
- (45) Leverandøren kan på grund af teknik eller andet være tvunget til at ændre funktioner ved digitalt indhold, der leveres over en vis periode. Disse ændringer er ofte til forbrugers fordel, da de forbedrer det digitale indhold. Aftaleparterne kan derfor lade aftalen indeholde bestemmelser, der tillader leverandøren at foretage ændringer. Hvis disse ændringer har en negativ indvirkning på forbrugers anvendelse af det digitale indholds primære funktioner, kan de imidlertid forrykke balancen i aftalen eller ydelsen i en sådan grad, at forbrugeren ikke ville have indgået aftalen med den nye ordlyd. I de tilfælde bør ændringerne derfor være underlagt visse betingelser.
- (46) Konkurrence er et vigtigt element i et velfungerende digitalt indre marked. For at stimulere denne konkurrence bør forbrugere gives mulighed for at benytte konkurrencedygtige tilbud og skifte mellem leverandører. For at få dette til at fungere i praksis bør de kunne gøre dette uden at blive hæmmet af juridiske, tekniske eller praktiske hindringer, herunder aftalemæssige betingelser eller mangel på midler til at downloade alle de data, som forbrugeren har uploadet eller fremstillet ved hjælp af det digitale indhold, eller som er genereret gennem forbrugers anvendelse af det digitale indhold. Det er dog også vigtigt at beskytte eksisterende investeringer og tilliden til indgåede aftaler. Forbrugerne bør derfor gives ret til at ophæve langsigtede aftaler under visse afbalancerede betingelser. Dette udelukker ikke, at forbrugerftaler kan indgås for længere perioder. Forbrugeren bør dog være berettiget til at ophæve en aftale, der, aftaleforlængelserne iberegnet, varer over 12 måneder. For at forhindre omgåelse af denne ret bør retten gælde for enhver aftale, der medfører, at forbrugeren bindes af aftalen i mere end 12 måneder, uanset om aftalen er tidsbegrænset, forlænges automatisk eller følger en overenskomst, som parterne indgår efterfølgende.
- (47) Manglende overensstemmelse af det endelige digitale indhold ved leveringen til forbrugeren skyldes ofte ét af leddene i transaktionskæden fra den oprindelige udvikler til den endelige leverandør. Selvom den endelige leverandør bør være erstatningsansvarlig over for forbrugeren i tilfælde af manglende overensstemmelse med aftalen mellem disse to parter, er det vigtigt at sikre, at leverandøren har tilstrækkelige rettigheder over for de forskellige led i kæden af transaktioner for at dække hans ansvar over for forbrugeren. Det bør dog være op til den gældende nationale lovgivning at identificere de led i transaktionskæden, som den endelige leverandør kan gøre regres imod, og de betingelser og retningslinjer, der gælder for sådanne tiltag.
- (48) Personer eller organisationer, der i henhold til national lovgivning anses for at have en legitim interesse i at beskytte forbrugerftaleretlige rettigheder, skal have ret til at

anlægge sag, enten ved en domstol eller ved en myndighed med kompetence til at påkende klager eller til at indlede relevante retssager.

- (49) Intet i dette direktiv bør være til hinder for anvendelsen af regler i den internationale privatret, navnlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008<sup>33</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012<sup>34</sup>.
- (50) Europa-Parlamentets og Rådets Direktiv 1999/44/EF<sup>35</sup> bør ændres, så det afspejler anvendelsesområdet for dette direktiv i forhold til et varigt medium, der integrerer digitalt indhold, hvor det udelukkende bruges til at overføre det digitale indhold til forbrugeren.
- (51) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004<sup>36</sup> bør ændres, således at den indeholder en henvisning til dette direktiv i sit bilag med henblik på at fremme det grænseoverskridende samarbejde om håndhævelsen af dette direktiv.
- (52) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF<sup>37</sup> bør ændres, således at det indeholder en henvisning til dette direktiv i sit bilag for at sikre, at de i dette direktiv fastlagte kollektive forbrugerinteresser beskyttes.
- (53) I henhold til den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter<sup>38</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 gennemførelsesinstrumenter. I forbindelse med dette direktiv finder lovgiver, at fremsendelse af sådanne dokumenter er berettiget.
- (54) Formålet med dette direktiv, nemlig at forbedre betingelserne for det indre markeds oprettelse og funktion ved på en ensartet måde at tackle aftaleretlige hindringer for levering af digitalt indhold, samtidig med at juridisk fragmentering undgås, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne; det kan det derimod på EU-plan ved at sikre den overordnede sammenhæng mellem de nationale lovgivninger gennem harmoniserede kontraktretlige regler, der også fremmer koordinerede håndhævels tiltag, og derfor kan Unionen i overensstemmelse med nærhedsprincippet vedtage foranstaltninger, 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.
- (55) I dette direktiv overholdes de grundlæggende rettigheder og de principper, som bl.a. Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder anerkender, særlig artikel 16, 38 og 47 —

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

### *Artikel 1*

#### **Genstand**

---

<sup>33</sup> EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6-16.

<sup>34</sup> EUT L 351 af 20.12.2012, s. 1.

<sup>35</sup> EFT L 171 af 7.7.1999, s. 12.

<sup>36</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

<sup>37</sup> EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

<sup>38</sup> EUT C 369 af 17.12.2011, s. 14.



Dette direktiv fastlægger en række krav til aftaler om levering af digitalt indhold til forbrugere, navnlig regler om det digitale indholds overensstemmelse med aftalen, beføjelser i tilfælde af mangler og muligheden for at udøve disse beføjelser samt ændring og ophævelse af sådanne aftaler.

## *Artikel 2*

### **Definitioner**

I dette direktiv forstås ved:

1. "digitalt indhold":
  - a) data, der fremstilles og leveres i digital form, f.eks. video, lyd, applikationer, digitale spil og øvrig software og
  - b) en tjeneste, der muliggør fremstilling, behandling eller opbevaring af data i digital form, hvor sådanne data leveres af forbrugeren, og
  - c) en tjeneste, der muliggør deling af og enhver anden form for interaktion med data i digital form, som leveres af andre brugere af tjenesten
2. "installation": sammenkoblingen af forskellige komponenter i et digitalt miljø til et samlet hele, der er i overensstemmelse med det tilsigtede formål
3. "leverandør": enhver fysisk eller juridisk (privat eller offentligt ejet) person, der handler, herunder gennem andre personer, som optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sin virksomhed som handlende, håndværker, industridrivende eller udøver af et liberalt erhverv
4. "forbruger": enhver fysisk person, der handler i henhold til aftaler, som er omfattet af dette direktiv, uden at det er som led i dennes virksomhed som handlende, håndværker, industridrivende eller udøver af et liberalt erhverv
5. "erstatning": en sum penge, som forbrugeren kan have ret til som kompensation for en økonomisk skade på vedkommendes digitale miljø
6. "pris": beløb, der skal betales for det leverede digitale indhold
7. "aftale": en aftale indgået med den hensigt at skabe forpligtelser eller andre retsvirkninger
8. "digitalt miljø": hardware, digitalt indhold og netværksforbindelse i det omfang, disse er under forbrugerens kontrol
9. "interoperabilitet": det digitale indholds evne til at virke med alle dets funktioner i interaktion med et konkret digitalt miljø
10. "levering": at give adgang til digitalt indhold eller gøre digitalt indhold tilgængeligt
11. "varigt medium": ethvert middel, som sætter forbrugeren eller leverandøren i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende, som giver mulighed for fremtidig anvendelse i en tilstrækkelig tidsperiode i forhold til formålet med oplysningerne, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.

## *Artikel 3*

### **Anvendelsesområde**

1. Dette direktiv finder anvendelse på aftaler, hvor leverandøren leverer digitalt indhold til forbrugeren eller påtager sig at gøre det, og hvor forbrugeren til gengæld skal betale en pris eller aktivt levere en anden modydelse end penge i form af personlige oplysninger eller andre data.
2. Dette direktiv skal finde anvendelse på aftaler om levering af digitalt indhold, der er udviklet i henhold til forbrugernes specifikationer.
3. Med undtagelse af artikel 5 og 11 finder dette direktiv anvendelse på ethvert varigt medium, der indeholder digitalt indhold, hvor det varige medium udelukkende bruges til at overføre det digitale indhold.
4. Direktivet finder ikke anvendelse på digitalt indhold, der leveres som modydelse mod andet end penge, i det omfang, leverandøren forlanger, at forbrugeren skal levere personoplysninger, som det er strengt nødvendigt at behandle for at kunne opfylde aftalen eller juridiske krav, og leverandøren ikke behandler dem yderligere på en måde, der ikke er forenelig med dette formål. Det finder heller ikke anvendelse på andre data, som leverandøren anmoder forbrugeren om at levere for at sikre, at det digitale indhold er i overensstemmelse med aftalen eller opfylder lovgivningsmæssige krav, og som leverandøren ikke bruger i kommercielt øjemed.
5. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler vedrørende:
  - a) tjenesteydelser, hvor der er tale om et overvejende element af menneskelig indblanding fra leverandørens side, og hvor det digitale format primært fungerer som overførselsmedie
  - b) elektroniske kommunikationstjenester som defineret i direktiv 2002/21/EF
  - c) sundhedsydelser som defineret i artikel 3, litra a), i direktiv 2011/24/EU
  - d) spiltjenester, hvilket betyder tjenester, der involverer at vædde et pengebeløb i et hasardspil, herunder spil med et element af evner, f.eks. lotterier, casinospil, pokerspil og væddemål, ved hjælp af et elektronisk middel og på individuel anmodning fra en modtager af en tjeneste
  - e) finansielle tjenesteydelser.
6. I de tilfælde, hvor en aftale omfatter supplerende elementer ved levering af digitalt indhold, finder dette direktiv kun anvendelse på parternes forpligtelser og beføjelser som leverandør og forbruger af det digitale indhold.
7. Hvis en bestemmelse i dette direktiv strider mod en bestemmelse i anden EU-lovgivning vedrørende en specifik branche eller et specifikt fagområde, vil bestemmelsen i den anden EU-lovgivning have forrang over dette direktiv.
8. Dette direktiv berører ikke beskyttelsen af enkeltpersoner, hvad angår behandling af personoplysninger.
9. Dette direktiv vedrører ikke den nationale lovgivnings almindelige aftaleret såsom bestemmelserne om aftalers indgåelse, gyldighed og virkning, herunder konsekvenserne af at bringe en aftale til ophør, i det omfang disse ikke er omfattet af direktivet.

#### *Artikel 4*

#### **Harmoniseringsniveau**

Medlemsstaterne må ikke bevare eller indføre bestemmelser, der fraviger dem, der er fastsat i dette direktiv, herunder strengere eller lempeligere bestemmelser, for at sikre et andet forbrugerbeskyttelsesniveau.

#### *Artikel 5*

##### **Levering af det digitale indhold**

1. Ved levering af det digitale indhold i henhold til aftalen skal leverandøren levere det digitale indhold til
  - a) forbrugeren eller
  - b) en tredjepart, som driver en fysisk eller virtuel facilitet, der gør det digitale indhold tilgængeligt for forbrugeren eller giver forbrugeren mulighed for at få adgang til det, og som forbrugeren har valgt til at modtage det digitale indhold.
2. Leverandøren skal levere det digitale indhold straks efter indgåelsen af aftalen, medmindre parterne har aftalt andet. Leveringen antages at have fundet sted, når det digitale indhold leveres til forbrugeren eller i de tilfælde, hvor stk. 1, litra b), finder anvendelse, til den tredjepart, som forbrugeren har valgt, afhængigt af hvad der kommer først.

#### *Artikel 6*

##### **Det digitale indholds overensstemmelse med aftalen**

1. For at være i overensstemmelse med aftalen skal det digitale indhold, hvor det er relevant:
  - a) være af den mængde, kvalitet, varighed og version samt besidde den funktionalitet og interoperabilitet og de øvrige funktioner såsom tilgængelighed, kontinuitet og sikkerhed, som er beskrevet i aftalen, herunder i information fra sælger før aftaleindgåelse, som udgør en integreret del af aftalen,
  - b) være egnet til det formål, som forbrugeren ønsker, at det skal kunne anvendes til, og som forbrugeren har gjort sælger bekendt med på tidspunktet for aftalens indgåelse, og som sælger har accepteret,
  - c) leveres sammen med eventuel vejledning og kundeservice som beskrevet i aftalen, og
  - d) opdateres som beskrevet i aftalen.
2. I det omfang aftalen ikke på en klar og forståelig måde indeholder kravene til det digitale indhold nævnt i stk. 1, skal det digitale indhold være egnet til de formål, som lignende digitalt indhold normalt bruges til, herunder med hensyn til dets funktionalitet, interoperabilitet og øvrige funktioner såsom tilgængelighed, kontinuitet og sikkerhed, under hensyntagen til:
  - a) om det digitale indhold leveres mod en pris eller anden modydelse end penge
  - b) eventuelle eksisterende internationale tekniske standarder (hvis relevant) eller, i mangel af sådanne tekniske standarder, gældende branchekodekser og god praksis, og

- c) eventuelle offentlige erklæringer, som leverandøren eller en anden person på vegne af leverandøren har fremsat i tidligere led af transaktionskæden, medmindre leverandøren kan påvise, at
  - i) han ikke havde eller ikke med rimelighed kunne have haft kendskab til den pågældende erklæring
  - ii) den pågældende erklæring er blevet rettet ved indgåelsen af købsaftalen
  - iii) den pågældende erklæring ikke kan have haft betydning for beslutningen om at erhverve det pågældende digitale indhold.
- 3. Hvis det digitale indhold ifølge aftalen skal leveres over en vis periode, skal det være i overensstemmelse med aftalen i hele den pågældende periode.
- 4. Medmindre andet er aftalt, skal det digitale indhold være i overensstemmelse med den nyeste version af det digitale indhold, der var tilgængeligt på tidspunktet for indgåelse af aftalen.
- 5. For at være i overensstemmelse med aftalen skal det digitale indhold også opfylde kravene i artikel 7 og 8.

#### *Artikel 7*

##### **Installation af det digitale indhold**

Når det digitale indhold er forkert installeret i forbrugerens digitale miljø, anses mangler, der skyldes den forkerte installation, for at være mangler ved det digitale indhold, hvis:

- a) det digitale indhold er installeret af leverandøren eller under leverandørens ansvar, eller
- b) det digitale indhold var beregnet til at blive installeret af forbrugeren, og den fejlbehæftede installation skyldes mangler i installationsvejledningen i de tilfælde, hvor denne vejledning leveres i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra c), eller skulle have været leveret i overensstemmelse med artikel 6, stk. 2.

#### *Artikel 8*

##### **Tredjemandsret**

- 1. Ved leveringen af det digitale indhold til forbrugeren skal det være frit for tredjemandsret, herunder på grundlag af intellektuel ejendomsret, således at det kan bruges i overensstemmelse med aftalen.
- 2. I de tilfælde, hvor det digitale indhold leveres over en periode, skal leverandøren i hele denne periode sørge for, at det er frit for tredjemandsret, herunder på grundlag af intellektuel ejendomsret, således at det kan bruges i overensstemmelse med aftalen.

#### *Artikel 9*

##### **Bevisbyrde**

- 1. Bevisbyrden med hensyn til at bevise overensstemmelse med aftalen på det tidspunkt, der er angivet i artikel 10, påhviler leverandøren.

2. Stk. 1 finder ikke anvendelse, hvis leverandøren kan påvise, at forbrugersens digitale miljø ikke er kompatibelt med interoperabilitetskravet og øvrige tekniske krav vedrørende det digitale indhold, og hvis leverandøren har oplyst forbrugeren om disse krav forud for indgåelsen af aftalen.
3. Forbrugeren skal samarbejde med leverandøren i det omfang, det er muligt og nødvendigt for at fastlægge forbrugersens digitale miljø. Forpligtelsen til at samarbejde skal være begrænset til de teknisk tilgængelige midler, som er mindst forstyrrende for forbrugeren. Hvis forbrugeren ikke samarbejder, vil det være op til forbrugeren at bevise den manglende overensstemmelse med aftalen.

#### *Artikel 10*

##### **Leverandørens ansvar**

Leverandøren er erstatningsansvarlig over for forbrugeren for:

- a) fejl i leveringen af det digitale indhold
- b) manglende overensstemmelse på tidspunktet for leveringen af det digitale indhold, og
- c) hvis det i aftalen er bestemt, at det digitale indhold skal leveres over en vis periode, manglende overensstemmelse i hele den pågældende periode.

#### *Artikel 11*

##### **Beføjelser ved manglende levering**

Hvis leverandøren ikke leverer det digitale indhold i overensstemmelse med artikel 5, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen øjeblikkeligt i henhold til artikel 13.

#### *Artikel 12*

##### **Beføjelser ved manglende overensstemmelse med aftalen**

1. I tilfælde af mangler har forbrugeren ret til uden omkostninger at få det digitale indhold bragt i overensstemmelse med aftalen, medmindre dette er umuligt, uforholdsmæssigt eller ulovligt.  
  
Det vil blive vurderet som uforholdsmæssigt omkostningstungt at skulle bringe det digitale indhold i overensstemmelse med aftalen, hvis leverandørens omkostninger dertil er urimelige. Der skal tages højde for følgende ved vurderingen af, om omkostningerne er urimelige:
  - a) værdien, som det digitale indhold ville have, hvis det havde været i overensstemmelse med aftalen, og
  - b) manglens betydning for det formål, som digitalt indhold af samme type normalt bruges til.
2. Leverandøren skal bringe det digitale indhold i overensstemmelse med kontrakten, jf. stk. 1, inden for en rimelig frist fra det tidspunkt, hvor leverandøren bliver orienteret om manglen af forbrugeren, og uden væsentlig ulempe for forbrugeren, idet der tages højde for det digitale indholds karakter og det formål, som forbrugeren skulle bruge det til.

3. Forbrugeren er berettiget til enten et forholdsmæssigt afslag i prisen som anført i stk. 4, hvis det digitale indhold leveres mod betaling af en pris, eller at ophæve aftalen i henhold til stk. 5 og artikel 13, hvis
  - a) afhjælpning af manglen ved det digitale indhold er umuligt, uforholdsmæssigt eller ulovligt
  - b) leverandøren ikke har foretaget afhjælpningen inden for den tidsfrist, der er fastsat i stk. 2
  - c) afhjælpning af manglen ved det digitale indhold medfører væsentlig ulempe for forbrugeren, eller
  - d) leverandøren har tilkendegivet, eller det tydeligt fremgår af omstændighederne, at leverandøren ikke vil bringe varen i overensstemmelse med aftalen.
4. Prisafslaget skal fastsættes forholdsmæssigt på grundlag af den lavere værdi af det modtagne digitale indhold sammenholdt med værdien af mangelfrit digitalt indhold.
5. Forbrugeren kan kun ophæve aftalen, hvis manglen hæmmer det digitale indholds funktionalitet, interoperabilitet og øvrige hovedfunktioner såsom tilgængelighed, kontinuitet og sikkerhed, jf. artikel 6, stk. 1 og 2. Det er op til leverandøren at bevise, at manglen ved det digitale indhold ikke hæmmer dets funktionalitet, interoperabilitet og øvrige hovedfunktioner.

### *Artikel 13*

#### **Ophævelse**

1. Forbrugeren udøver sin ret til at bringe en aftale til ophør ved at give leverandøren meddelelse herom, uanset meddelelsesform.
2. Hvis forbrugeren ophæver aftalen:
  - a) skal leverandøren tilbagebetale købesummen uden unødigt ophold og under alle omstændigheder senest 14 dage efter, at meddelelsen er modtaget
  - b) skal leverandøren træffe alle forventelige forholdsregler for at afholde sig fra at bruge den modydelse, der ikke er penge, som forbrugeren har leveret til gengæld for det digitale indhold, og eventuelle øvrige data, som leverandøren har indsamlet i forbindelse med leveringen af det digitale indhold, herunder indhold leveret af forbrugeren, bortset fra indhold, som forbrugeren og andre, der fortsat anvender indholdet, har genereret i fællesskab
  - c) skal leverandøren forsyne forbrugeren med tekniske midler til at downloade alt det indhold, som forbrugeren har leveret, og øvrige data, som er skabt eller genereret gennem forbrugeren brug af det digitale indhold, i det omfang disse data er blevet lagret af leverandøren. Forbrugeren er berettiget til at downloade indholdet uden omkostninger, uden væsentlig ulempe, inden for en rimelig tidsfrist og i et almindeligt anvendt format,
  - d) hvis det digitale indhold ikke er blevet leveret på et varigt medium, skal forbrugeren afholde sig fra at bruge det digitale indhold og fra at stille det til rådighed for tredjeparter, herunder slette det digitale indhold eller på anden vis gøre det uforståeligt,
  - e) hvis det digitale indhold er blevet leveret på et varigt medium, skal forbrugeren:

- i) på leverandørens anmodning og for dennes regning tilbagelevere det varige medie til leverandøren uden unødigt ophold og under alle omstændigheder senest 14 dage efter modtagelse af leverandørens anmodning herom, og
  - ii) slette brugbare kopier af det digitale indhold, gøre det uforståeligt eller på anden vis afholde sig fra at bruge det og fra at stille det til rådighed for tredjeparter.
3. Når aftalen af ophævet, kan leverandøren forhindre forbrugerens fortsatte brug af det digitale indhold, navnlig ved at gøre det digitale indhold utilgængeligt for forbrugerens eller inaktivere forbrugerens konto hos leverandøren med forbehold af stk. 2, litra c).
4. Forbrugerens skal ikke betale for brug af det digitale indhold i perioden før ophævelsen af aftalen.
5. Hvis det digitale indhold er leveret mod betaling af et pengebeløb og over en vis periode i henhold til aftalen, kan forbrugerens kun ophæve aftalen for den del af aftaleperioden, hvor det digitale indhold ikke har været i overensstemmelse med aftalen.
6. Hvis forbrugerens ophæver en del af aftalen i henhold til stk. 5, finder stk. 2 anvendelse med undtagelse af litra b), for så vidt angår perioden, hvor det digitale indhold var mangelfrit. Leverandøren skal tilbagebetale forbrugerens den del af den betalte pris, som svarer til den periode, hvor det digitale indhold ikke har været i overensstemmelse med aftalen.

#### *Artikel 14*

##### **Ret til erstatning**

1. Leverandøren er erstatningsansvarlig over for forbrugerens for eventuel økonomisk skade på forbrugerens digitale miljø, som skyldes mangler ved det digitale indhold eller manglende levering af det digitale indhold. Erstatningen skal stille forbrugerens så tæt på den situation, som forbrugerens ville have befundet sig i, hvis det digitale indhold var blevet behørigt leveret og havde været i overensstemmelse med aftalen.
2. Medlemsstaterne skal fastlægge de nærmere betingelser for udøvelsen af retten til erstatning.

#### *Artikel 15*

##### **Ændring af det digitale indhold**

1. Hvis det digitale indhold ifølge aftalen skal leveres over en vis periode, må leverandøren kun foretage ændringer af det digitale indholds funktionalitet, interoperabilitet og øvrige hovedfunktioner såsom tilgængelighed, kontinuitet og sikkerhed, som negativt påvirker adgangen til og brugen af det digitale indhold, hvis:
  - a) det er fastsat i aftalen
  - b) forbrugerens i rimelig tid forinden modtager udtrykkelig besked herom på et varigt medium
  - c) forbrugerens har mulighed for at ophæve aftalen uden omkostninger inden for minimum 30 dage fra modtagelse af beskeden, og

- d) forbrugeren i tilfælde af ophævelse i henhold til litra c) forsynes med de tekniske midler, der skal til for at downloade alt indhold, som er leveret i henhold til artikel 13, stk. 2, litra c).
2. Hvis forbrugeren ophæver aftalen i henhold til stk. 1 (hvor relevant):
- a) skal leverandøren tilbagebetale forbrugeren den del af den betalte pris, som svarer til perioden efter ændringen af det digitale indhold
  - b) skal leverandøren afholde sig fra at bruge den modydelse, der ikke er penge, som forbrugeren har leveret til gengæld for det digitale indhold, og eventuelle øvrige data, som leverandøren har indsamlet i forbindelse med leveringen af det digitale indhold, herunder indhold leveret af forbrugeren.

### *Artikel 16*

#### **Ret til ophævelse af langsigtede aftaler**

1. Hvis leveringen af det digitale indhold i henhold til aftalen skal fortsætte på ubestemt tid, eller hvis den indledende aftaleperiode eller kombinationen af aftaleforlængelser overstiger 12 måneder, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen på ethvert tidspunkt efter udløbet af den første 12-måneders periode.
2. Forbrugeren udøver sin ret til at bringe en aftale til ophør ved at give leverandøren meddelelse herom, uanset meddelelsesform. Ophævelsen træder i kraft 14 dage efter modtagelse af besked herom.
3. Hvis det digitale indhold er leveret mod betaling af en pris, har forbrugeren fortsat pligt til at betale den del af prisen for det digitale indhold, der er leveret før ophævelsens ikrafttrædelse.
4. Hvis forbrugeren ophæver aftalen i henhold til denne artikel:
  - a) skal leverandøren træffe alle forventelige forholdsregler for at afholde sig fra at bruge den modydelse, der ikke er penge, som forbrugeren har leveret til gengæld for det digitale indhold, og eventuelle øvrige data, som leverandøren har indsamlet i forbindelse med leveringen af det digitale indhold, herunder indhold leveret af forbrugeren
  - b) skal leverandøren forsyne forbrugeren med tekniske midler til at downloade alt det indhold, som forbrugeren har leveret, og øvrige data, som er skabt eller genereret gennem forbrugers brug af det digitale indhold, i det omfang disse data er blevet lagret af leverandøren. Forbrugeren er berettiget til at downloade indholdet uden væsentlig ulempe, inden for en rimelig tidsfrist og i et almindeligt anvendt format
  - c) skal forbrugeren i givet fald slette eventuelle brugbare kopier af det digitale indhold, gøre det uforståeligt eller på anden vis afholde sig fra at bruge det, herunder stille det til rådighed for en tredjepart.
5. Ved ophævelse kan leverandøren forhindre forbrugers fortsatte brug af det digitale indhold, navnlig ved at gøre det digitale indhold utilgængeligt for forbrugeren eller inaktivere forbrugers konto hos leverandøren med forbehold af stk. 4, litra c).

### *Artikel 17*

#### **Regresret**



Hvis leverandøren er erstatningsansvarlig over for forbrugeren som følge af manglende levering eller en mangel, som skyldes en handling eller en undladelse begået af en person i et tidligere led i transaktionskæden, har leverandøren ret til at rejse krav over for den eller de ansvarlige personer i transaktionskæden. Det afgøres efter national lovgivning, hvem leverandøren kan rejse krav over for, og hvilke beføjelser og betingelser for udøvelsen heraf der finder anvendelse.

#### Artikel 18

##### Håndhævelse

1. Medlemsstaterne skal sørge for, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til at sikre, at direktivet overholdes.
2. De i stk. 1 omtalte midler skal omfatte bestemmelser om, at et eller flere af følgende organer kan anlægge sag i henhold til national lovgivning ved en domstol eller ved en kompetent myndighed for at sikre, at de nationale bestemmelser, der gennemfører dette direktiv, finder anvendelse:
  - a) offentlige organer og disses repræsentanter
  - b) forbrugerorganisationer, der har en berettiget interesse i at beskytte forbrugerne
  - c) faglige organisationer med legitim interesse i at handle.

#### Artikel 19

##### Ufravigelighed

Medmindre andet er fastsat i nærværende direktiv, vil eventuelle kontraktlige vilkår, der er til skade for forbrugeren, og som udelukker anvendelsen af de nationale foranstaltninger, som gennemfører dette direktiv, afviger fra dem eller ændrer deres virkninger, før forbrugeren bringer manglen til leverandørens kendskab, ikke være bindende for forbrugeren.

#### Artikel 20

##### Ændring af direktiv 1999/44/EF, forordning (EF) nr. 2006/2004, direktiv 2009/22/EF

1. Artikel 1, stk. 2, litra b), i direktiv 1999/44/EF affattes således:

*"b) forbrugervare: enhver løsørestand undtagen*

  - *varer, som sælges på tvangsauktion eller i øvrigt i henhold til lov*
  - *vand og gas, medmindre disse varer sælges i et afgrænset volumen eller i en bestemt mængde*
  - *elektricitet*
  - *et varigt medium, der integrerer digitalt indhold, såfremt det udelukkende anvendes til levering af digitalt indhold til forbrugeren, jf. direktiv (EU) N/XXX<sup>39</sup>."*
2. I bilaget til forordning (EF) nr. 2006/2004 tilføjes følgende punkt:

*"21. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) N/XXX af XX/XX/201X om aftaler om levering af digitalt indhold (EUT ...)"*

---

<sup>39</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) N/XXX af .... om aftaler om levering af digitalt indhold (EUT ...)

3. I bilag I til direktiv 2009/22/EF tilføjes følgende punkt:

"16. *Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) N/XXX af XX/XX/201X om aftaler om levering af digitalt indhold (EUT ...)*"

#### *Artikel 21*

##### **Gennemførelse**

1. Medlemsstaterne sætter de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest den *[datoen to år efter ikrafttrædelsen]*.
2. Lovene og bestemmelserne skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.
3. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de nationale retsforskrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

#### *Artikel 22*

##### **Evaluering**

Senest *[datoen fem år efter ikrafttrædelsen]* skal Kommissionen evaluere anvendelsen af direktivet og fremsende en rapport derom til Europa-Parlamentet og Rådet. Rapporten skal blandt andet undersøge harmoniseringen af de gældende regler for aftaler om levering af digitalt indhold mod anden modydelse end omtalt i dette direktiv, navnlig mod visning af reklamer eller indirekte indsamling af data.

#### *Artikel 23*

##### **Ikrafttrædelse**

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

#### *Artikel 24*

##### **Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den .

*På Europa-Parlamentets vegne*

*Formanden*

*På Rådets vegne*

*Formanden*