

## I

(Lovgivningsmæssige retsakter)

## DIREKTIVER

### EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV (EU) 2019/770

af 20. maj 2019

om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg <sup>(1)</sup>,

efter den almindelige lovgivningsprocedure <sup>(2)</sup>, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Vækstpotentialet for e-handel i Unionen er endnu ikke blevet fuldt udnyttet. Strategien for et digitalt indre marked i EU tager på en helhedsorienteret måde hånd om de største hindringer for udvikling af grænseoverskridende e-handel i Unionen for at frigøre dette potentiale. Hvis forbrugere sikres bedre adgang til digitalt indhold og digitale tjenester, og det gøres lettere for virksomhederne at levere digitalt indhold og digitale tjenester, kan det bidrage til at sætte skub i Unionens digitale økonomi og stimulere væksten generelt.
- (2) Artikel 26, stk. 1 og 2, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) fastsætter, at Unionen skal vedtage foranstaltninger med henblik på oprettelse af det indre marked eller sikring af dets funktion, og at det indre marked indebærer et område uden indre grænser, hvor den fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser er sikret. Artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a), i TEUF fastsætter, at Unionen skal bidrage til at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved hjælp af foranstaltninger, som vedtages i henhold til artikel 114 i TEUF, som led i gennemførelsen af det indre marked. Dette direktiv sigter mod at finde den rette balance mellem at opnå et højt niveau af forbrugerbeskyttelse og at fremme virksomhedernes konkurrenceevne, samtidig med at nærhedsprincippet respekteres.
- (3) Visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester bør harmoniseres med udgangspunkt i et højt forbrugerbeskyttelsesniveau for at opnå et ægte digitalt indre marked, øge retssikkerheden og mindske transaktionsomkostningerne, navnlig for små og mellemstore virksomheder («SMV'er»).
- (4) Virksomheder, navnlig SMV'er, pådrager sig ofte ekstraomkostninger på grund af forskelle i de nationale ufravigelige forbrugerretlige regler og retlig usikkerhed, når digitalt indhold eller digitale tjenester udbydes på tværs af grænserne. Det koster også virksomhederne penge at skulle tilpasse deres aftaler til bestemte ufravigelige regler for levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, der allerede anvendes i adskillige medlemsstater, hvilket fører til forskelle for så vidt angår anvendelse og indhold mellem de bestemte nationale regler, der gælder for sådanne aftaler.

<sup>(1)</sup> EUT C 264 af 20.7.2016, s. 57.

<sup>(2)</sup> Europa-Parlamentets holdning af 26.3.2019 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 15.4.2019.

- (5) Forbrugere er ikke altid trygge ved grænseoverskridende køb og især ikke når det gøres online. En af de væsentligste årsager til forbrugeres manglende tryghed er usikkerheden om deres vigtigste aftaleretlige rettigheder og manglen på en klar aftalemæssig ramme for digitalt indhold eller digitale tjenester. Mange forbrugere har problemer med kvaliteten eller tilgængeligheden af digitalt indhold eller digitale tjenester. Det kan f.eks. være, de har fået forkert eller mangelfuldt digitalt indhold eller forkerte eller mangelfulde digitale tjenester, eller at de ikke kan få adgang til det pågældende digitale indhold eller den pågældende digitale tjeneste. På den måde lider forbrugere økonomisk og ikke-økonomisk skade.
- (6) For at afhjælpe sådanne problemer bør både virksomheder og forbrugere kunne forlade sig på fuldt ud harmoniserede aftaleretlige rettigheder på visse af de vigtigste områder inden for levering af digitalt indhold eller digitale tjenester i hele Unionen. En fuldstændig harmonisering af visse nøgleaspekter af lovgivningen ville give forbrugere og virksomhederne væsentligt større retssikkerhed.
- (7) Harmoniserede forbrugerretlige regler i alle medlemsstaterne ville gøre det nemmere for virksomheder, i særdeleshed SMV'er, at levere digitalt indhold eller digitale tjenester i hele Unionen. De ville give virksomhederne stabile aftaleretlige regler at holde sig til ved levering af digitalt indhold eller digitale tjenester i andre medlemsstater. De ville også afhjælpe den juridiske fragmentering, der ellers ville opstå ved ny national lovgivning, som specifikt gælder digitalt indhold og digitale tjenester.
- (8) Forbrugere bør have gavn af harmoniserede rettigheder med et højt beskyttelsesniveau, hvad angår levering af digitalt indhold og digitale tjenester. De bør have klare ufravigelige rettigheder ved køb og brug af digitalt indhold eller digitale tjenester, uanset hvor i Unionen dette sker. At have sådanne rettigheder bør øge deres tryghed, når de erhverver digitalt indhold eller digitale tjenester. Det bør desuden bidrage til at reducere den skade, som forbrugere udsættes for i øjeblikket, fordi der ville være et sæt klare rettigheder, der vil gøre det muligt for dem at tage hånd om de problemer, de oplever, i forbindelse med digitalt indhold eller digitale tjenester.
- (9) Dette direktiv bør fuldt ud harmonisere visse vigtige regler, der hidtil ikke er blevet reguleret på EU-niveau eller på nationalt niveau.
- (10) Dette direktiv bør definere sit anvendelsesområde på en klar og utvetydig måde og fastsætte klare materielle regler for det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der hører ind under dets anvendelsesområde. Såvel dette direktivs anvendelsesområde som dets materielle regler bør være teknologineutrale og fremtidssikrede.
- (11) Dette direktiv bør fastsætte fælles regler om visse krav til aftaler mellem erhvervsdrivende og forbrugere om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste. I dette øjemed bør regler om digitalt indholds eller en digital tjenestes overensstemmelse med aftalen, beføjelser i tilfælde af manglende sådan overensstemmelse eller manglende levering og metoderne for at udøve disse beføjelser samt om ændring af digitalt indhold eller en digital tjeneste harmoniseres fuldt ud. Fuldstændigt harmoniserede regler om visse centrale elementer i forbrugerretten ville gøre det nemmere for virksomheder, i særdeleshed SMV'er, at udbyde deres produkter i andre medlemsstater. Ved fuld harmonisering af centrale regler ville forbrugere nyde godt af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og en øget forbrugervelfærd. Medlemsstaterne er inden for dette direktivs anvendelsesområde forhindret i at fastsætte yderligere formelle eller materielle krav. Medlemsstaterne bør f.eks. ikke fastsætte regler om omvendt bevisbyrde, som adskiller sig fra de regler, der er fastsat i dette direktiv, eller om, at forbrugeren har pligt til at advisere den erhvervsdrivende om en manglende overensstemmelse inden for en bestemt periode.
- (12) Dette direktiv bør ikke berøre national ret, i det omfang bestemmelserne deri ikke reguleres af dette direktiv, såsom nationale regler om aftalers indgåelse, gyldighed, ugyldighed eller virkninger eller lovligheden af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Dette direktiv bør heller ikke bestemme den retlige karakter af aftaler om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, og spørgsmålet om, hvorvidt sådanne aftaler bør betragtes som f.eks. en købsaftale, en tjenesteydelsesaftale, en lejeaftale eller en sui generis-aftale, bør overlades til national ret. Dette direktiv bør heller ikke berøre nationale regler, der ikke gælder specifikt for forbrugerretlige aftaler, og som giver specifikke beføjelser i forbindelse med visse typer af fejl, der ikke kunne konstateres på tidspunktet for aftalens indgåelse, dvs. nationale bestemmelser, som kan fastsætte specifikke regler for den erhvervsdrivendes

ansvar for skjulte fejl. Dette direktiv bør heller ikke berøre nationale regler om forbrugers ikkeaftalebestemte beføjelser over for personer i tidligere led af transaktionskæden eller andre personer, der opfylder sådanne personers forpligtelser, i tilfælde af det digitale indhold eller den digitale tjenestes manglende overensstemmelse.

- (13) Det står også medlemsstaterne frit for f.eks. at lovgive om erstatningskrav fra en forbruger mod en tredjemand, som ikke er en erhvervsdrivende, der leverer eller påtager sig at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, såsom en udvikler, der ikke samtidig er den erhvervsdrivende i henhold til dette direktiv.
- (14) Det bør ligeledes stå medlemsstaterne frit for f.eks. at lovgive om følgerne af manglende levering eller manglende overensstemmelse af digitalt indhold eller en digital tjeneste, hvor en sådan manglende levering eller manglende overensstemmelse skyldes en hindring, som er uden for den erhvervsdrivendes kontrol, og hvor den erhvervsdrivende ikke kunne forventes at have undgået eller overvundet denne hindring eller konsekvenserne heraf, såsom i tilfælde af force majeure.
- (15) Det bør ligeledes stå medlemsstaterne frit at kunne lovgive om parterets ret til at undlade at opfylde deres forpligtelser helt eller delvist, indtil den anden part opfylder sine forpligtelser. Medlemsstaterne bør f.eks. frit kunne lovgive om, hvorvidt en forbruger i tilfælde af manglende overensstemmelse skal have ret til at tilbageholde betaling af prisen eller en del deraf, indtil den erhvervsdrivende har bragt det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse, eller om den erhvervsdrivende skal have ret til at tilbageholde en eventuel tilbagebetaling til forbrugeren ved ophævelse af en aftale, indtil forbrugeren opfylder forpligtelsen fastsat i dette direktiv til at tilbagelevere det fysiske medium til den erhvervsdrivende.
- (16) Det bør ligeledes stå medlemsstaterne frit at udvide anvendelsen af reglerne i dette direktiv til også at omfatte aftaler, der er undtaget fra dette direktivs anvendelsesområde, eller på anden måde at regulere sådanne aftaler. Medlemsstaterne bør f.eks. fortsat frit kunne beslutte at udvide den beskyttelse, forbrugere gives ved dette direktiv, til også at omfatte juridiske eller fysiske personer, der ikke er forbrugere som defineret i dette direktiv, såsom ikke-statslige organisationer, nyetablerede virksomheder eller SMV'er.
- (17) Definitionen af en forbruger bør omfatte fysiske personer, der ikke handler som led i deres erhverv, forretning, håndværk eller profession. I tilfælde af aftaler med dobbelt formål, hvor aftalen indgås dels som led i, dels ikke som led i den pågældende persons erhverv, og hvor det erhvervsmæssige formål er så begrænset, at det ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen, bør det imidlertid ligeledes stå medlemsstaterne frit at bestemme, om og under hvilke omstændigheder den pågældende person også bør betragtes som forbruger.
- (18) Dette direktiv bør finde anvendelse på alle aftaler, hvor den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere digitalt indhold eller en digital tjeneste til forbrugeren. Udbydere af platforme kan betragtes som værende erhvervsdrivende i henhold til dette direktiv, hvis de handler som led i deres egen forretning og som den direkte aftalepartner for forbrugeren med henblik på levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste. Det bør fortsat stå medlemsstaterne frit at vælge at udvide anvendelsen af dette direktiv til også at omfatte udbydere af platforme, som ikke opfylder kravene for at blive betragtet som en erhvervsdrivende i henhold til dette direktiv.
- (19) Dette direktiv bør afhjælpe problemer inden for forskellige kategorier af digitalt indhold, digitale tjenester og levering heraf. For at tage højde for den hurtige teknologiske udvikling og for at tilgodese fremtidssikringen af begrebet digitalt indhold eller digital tjeneste bør dette direktiv bl.a. omfatte EDB programmer, applikationer, videofiler, lydfile, musikfile, digitale spil, e-bøger og andre e-publikationer, og også digitale tjenester, der muliggør generering af, behandling af, adgang til eller lagring af data i digital form, herunder Software-as-a-Service såsom billed- og lyduddeling og anden filhosting, tekstbehandling eller spil, der tilbydes i cloudcomputing-miljøet, og sociale medier. Da der findes mange måder, hvorpå digitalt indhold eller digitale tjenester kan leveres, såsom overførsel til et fysisk medium, download af forbrugere til deres anordninger, webstreaming, adgang til faciliteter til lagring af digitalt indhold eller adgang til brug af sociale medier, bør dette direktiv finde anvendelse, uanset hvilket medium der benyttes til overførslen af eller til at give adgang til det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Dette direktiv bør imidlertid ikke finde anvendelse på internetadgangstjenester.

- (20) Dette direktiv og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 <sup>(3)</sup> bør supplere hinanden. Hvor nærværende direktiv fastsætter regler om visse krav vedrørende aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, fastsætter direktiv (EU) 2019/771 regler om visse krav vedrørende aftaler om salg af varer. For at imødekomme forbrugeres forventninger og sikre en tydelig og enkel retlig ramme for erhvervsdrivende, der sælger digitalt indhold, bør nærværende direktiv derfor også finde anvendelse på digitalt indhold, der leveres på et fysisk medium, såsom dvd'er, CD'er, USB-nøgler og hukommelseskort, samt på det fysiske medium, forudsat at det fysiske medium udelukkende fungerer som bærer af det digitale indhold. Bestemmelserne i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU <sup>(4)</sup> om forpligtelser vedrørende levering af varer og beføjelser i tilfælde af manglende levering bør dog finde anvendelse i stedet for bestemmelserne i nærværende direktiv om den erhvervsdrivendes forpligtelse til at levere og om forbrugers beføjelser i tilfælde af manglende levering. Desuden bør bestemmelserne i direktiv 2011/83/EU, om f.eks. fortrydelsesret og karakteren af aftalen, i henhold til hvilken varerne leveres, også fortsat finde anvendelse på et sådant fysisk medium og det digitale indhold, der leveres på det. Nærværende direktiv berører heller ikke distributionsrettigheden for de pågældende varer i henhold til ophavsretten.
- (21) Direktiv (EU) 2019/771 bør finde anvendelse på aftaler om salg af varer, herunder varer med digitale elementer. Begrebet varer med digitale elementer bør henvise til varer, der har integreret eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af dette digitale indhold eller denne digitale tjeneste vil forhindre varerne i at opfylde deres funktion. Digitalt indhold eller en digital tjeneste, der er integreret i eller indbyrdes forbundet med varer på denne måde, bør være omfattet af anvendelsesområdet for direktiv (EU) 2019/771, hvis det eller den leveres sammen med varerne i henhold til en købsaftale for disse varer. Hvorvidt leveringen af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er integreret i eller indbyrdes forbundet med varerne, udgør en del af købsaftalen med sælgeren, bør afhænge af denne aftales indhold. Det bør omfatte digitalt indhold eller digitale tjenester, der er integreret i eller indbyrdes forbundet med varerne, hvis leveringen heraf udtrykkeligt kræves i aftalen. Det bør også omfatte de købsaftaler, der kan forstås som omfattende leveringen af bestemt digitalt indhold eller en bestemt digital tjeneste, fordi det er sædvanligt for varer af samme type, og forbrugeren med rimelighed kan forvente dette i betragtning af varernes karakter og i betragtning af eventuelle offentlige udsagn, der er fremsat af eller på vegne af sælgeren eller andre personer i tidligere led i transaktionskæden, herunder producenten. Hvis f.eks. et smart-TV blev annonceret som indeholdende en bestemt videoapplikation, ville denne videoapplikation betragtes som en del af købsaftalen. Dette bør gælde, uanset om det digitale indhold eller den digitale tjeneste er forudinstalleret i selve varen eller skal downloades efterfølgende på en anden enhed og kun er indbyrdes forbundet med varen.

En smartphone kunne f.eks. leveres med en standardiseret forudinstalleret applikation i henhold til købsaftalen, såsom en alarmapplikation eller en kameraapplikation. Et andet muligt eksempel er et smart-ur. I et sådant tilfælde er det selve uret, der betragtes som varen med digitale elementer, som kun kan fungere med en applikation, der leveres i henhold til købsaftalen, men som skal downloades af forbrugeren til en smartphone; applikationen er derefter det indbyrdes forbundne digitale element. Dette bør også gælde, hvis det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er integreret i eller indbyrdes forbundet med varen, ikke leveres af sælgeren selv, men leveres i henhold til købsaftalen af en tredjemand. For at undgå usikkerhed for både erhvervsdrivende og forbrugere, bør direktiv (EU) 2019/771 finde anvendelse i tilfælde, hvor der er tvivl om, hvorvidt leveringen af det digitale indhold eller den digitale tjeneste indgår i købsaftalen. Desuden bør konstateringen af, om der eksisterer et bilateralt aftalemæssigt forhold mellem sælgeren og forbrugeren, som leveringen af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er integreret i eller indbyrdes forbundet med varen, er en del af, ikke påvirkes af det forhold, at forbrugeren skal afgive sit samtykke til en licensaftale med en tredjemand for at kunne nyde godt af det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

- (22) Modsætningsvis, hvis fraværet af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er integreret i eller indbyrdes forbundet med varerne, ikke forhindrer varerne i at udføre deres funktioner, eller hvis forbrugeren indgår en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, som ikke indgår i en købsaftale vedrørende varer med digitale elementer, bør denne aftale betragtes som værende adskilt fra aftalen om salg af varerne, selv om sælgeren fungerer som formidler af denne anden aftale med den erhvervsdrivende tredjemand, og kunne være omfattet af dette direktivs anvendelsesområde. Hvis forbrugeren f.eks. downloader et spil til sin smartphone fra

<sup>(3)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF (se side 28 i denne EUT).

<sup>(4)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

en appstore, er aftalen om levering af spillet adskilt fra aftalen om salg af selve smartphonen. Direktiv (EU) 2019/771 bør derfor kun finde anvendelse på købsaftalen for smartphonen, mens leveringen af spilapplikationen kunne være omfattet af nærværende direktiv, hvis betingelserne i nærværende direktiv er opfyldt. Et andet eksempel ville være, hvor det udtrykkeligt aftales, at forbrugeren køber en smartphone uden et specifikt styresystem, og hvor forbrugeren efterfølgende indgår en aftale om levering af et styresystem fra en tredjemand. I et sådant tilfælde ville leveringen af styresystemet, som er købt særskilt, ikke være en del af købsaftalen og derfor ikke være omfattet af anvendelsesområdet for direktiv (EU) 2019/771, men kunne være omfattet af anvendelsesområdet for nærværende direktiv, hvis betingelserne i nærværende direktiv er opfyldt.

- (23) Digitale udtryk for værdi, såsom elektroniske kuponer eller e-kuponer, anvendes af forbrugere til at betale for forskellige varer eller tjenesteydelser på det digitale indre marked. Sådanne digitale udtryk for værdi får stadig større betydning i forbindelse med levering af digitalt indhold eller digitale tjenester og bør derfor betragtes som en betalingsmåde i henhold til dette direktiv. Digitale udtryk for værdi bør også forstås som omfattende virtuelle valutaer, i det omfang sådanne er anerkendt i national ret. Differentiering alt efter betalingsmåde kunne give anledning til forskelsbehandling og give virksomhederne et uberettiget incitament til at gå i retning af at udbyde digitalt indhold eller digitale tjenester mod digitale udtryk for værdi. Da digitale udtryk for værdi ikke har andet formål end at fungere som betalingsmåde, bør de imidlertid ikke i sig selv betragtes som digitalt indhold eller en digital tjeneste i henhold til dette direktiv.
- (24) Digitalt indhold eller digitale tjenester leveres også ofte på en sådan måde, at forbrugeren ikke betaler en pris, men afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende. Sådanne forretningsmodeller benyttes i forskellige former på en betydelig del af markedet. Selv om dette direktiv fuldt ud anerkender, at beskyttelse af personoplysninger er en grundlæggende rettighed, og at personoplysninger derfor ikke kan betragtes som en vare, bør det sikre, at forbrugere i forbindelse med sådanne forretningsmodeller er berettiget til aftalemæssige retsmidler. Dette direktiv bør derfor finde anvendelse på aftaler, hvor den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere digitalt indhold eller en digital tjeneste til en forbruger, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger. Personoplysningerne kunne afgives til den erhvervsdrivende, enten på det tidspunkt hvor aftalen indgås, eller på et senere tidspunkt, såsom når forbrugeren afgiver samtykke til, at den erhvervsdrivende kan anvende de personoplysninger, som forbrugeren måtte uploade eller generere ved anvendelsen af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. EU-retten om beskyttelse af personoplysninger indeholder en udtømmende liste over retsgrundlag for lovlig behandling af personoplysninger. Dette direktiv bør finde anvendelse på alle aftaler, hvor forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende. Dette direktiv bør f.eks. finde anvendelse, hvor forbrugeren åbner en konto på et socialt medie og opgiver sit navn og e-mailadresse, der anvendes til andre formål end blot levering af digitalt indhold eller digitale tjenester eller overholdelse af retlige krav. Det bør ligeledes finde anvendelse, hvor forbrugeren afgiver samtykke til, at materiale, der udgør personoplysninger, såsom fotografier eller opslag, som forbrugeren uploader, bearbejdes af den erhvervsdrivende med henblik på markedsføring. Det bør dog stå medlemsstaterne frit for at afgøre, om betingelserne for indgåelse, eksistensen og gyldigheden af en aftale i henhold til national ret er opfyldt.
- (25) Hvis digitalt indhold og digitale tjenester ikke leveres mod betaling af en pris, bør dette direktiv ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende indsamler personoplysninger udelukkende med henblik på at levere digitalt indhold eller digitale tjenester eller udelukkende med henblik på at opfylde retlige krav. Sådanne situationer kan f.eks. omfatte tilfælde, hvor registreringen af forbrugeren er påkrævet i henhold til gældende ret af hensyn til sikkerhed og identifikation. Dette direktiv bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor den erhvervsdrivende kun indsamler metadata, såsom oplysninger om forbrugers anordning eller browsinghistorik, medmindre denne situation betragtes som en aftale i henhold til national ret. Det bør heller ikke finde anvendelse i situationer, hvor forbrugeren, uden at have indgået en aftale med den erhvervsdrivende, udsættes for reklamer udelukkende for at få adgang til digitalt indhold eller en digital tjeneste. Medlemsstaterne bør dog stadig frit kunne udvide anvendelsen af dette direktiv til også at omfatte sådanne situationer eller på anden måde regulere sådanne situationer, som er udelukket fra dette direktivs anvendelsesområde.
- (26) Dette direktiv bør finde anvendelse på aftaler vedrørende udvikling af digitalt indhold, der er skræddersyet til forbrugers specifikke krav, herunder skræddersyet software. Dette direktiv bør også finde anvendelse på leveringen af elektroniske filer, der er nødvendige i forbindelse med 3D-printning af varer, i det omfang sådanne filer er omfattet af definitionen af digitalt indhold eller digitale tjenester i henhold til dette direktiv. Dette direktiv bør dog ikke regulere nogen rettigheder eller forpligtelser i forbindelse med varer, der er produceret ved hjælp af 3D-printteknologi.

- (27) Eftersom dette direktiv bør finde anvendelse på aftaler, der vedrører levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste til forbrugeren, bør det ikke finde anvendelse på aftaler, hvis hovedformål er levering af erhvervsmæssige tjenester såsom oversættelsestjenester, arkitekttjenester, juridiske tjenester eller andre erhvervsmæssige rådgivningstjenester, som ofte udføres personligt af den erhvervsdrivende, uanset om den erhvervsdrivende anvender digitale midler til at frembringe resultatet af tjenesten eller til at levere eller overføre det til forbrugeren. Tilsvarende bør dette direktiv ikke finde anvendelse på offentlige tjenester såsom socialsikringstjenester eller offentlige registre, hvor de digitale midler udelukkende anvendes til overførsel eller kommunikation af tjenesten til forbrugeren. Dette direktiv bør heller ikke finde anvendelse på officielt bekræftede dokumenter og andre notarialakter, uanset om de udføres, registreres, reproduceres eller overføres ved hjælp af digitale midler.
- (28) Markedet for nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester, som ikke har forbindelse til offentlige nummerressourcer, udvikler sig hurtigt. I de senere år har fremkomsten af nye digitale tjenester, der muliggør interpersonel kommunikation via internettet, såsom webbaserede e-mail- og onlinemeddelelsestjenester, fået flere forbrugere til at benytte sådanne tjenester. Af sådanne årsager er det nødvendigt at sørge for en effektiv forbrugerbeskyttelse for så vidt angår sådanne tjenester. Dette direktiv bør derfor også finde anvendelse på nummeruafhængige interpersonelle kommunikationstjenester.
- (29) Dette direktiv bør ikke finde anvendelse på sundhedsydelse som defineret i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU<sup>(7)</sup>. Udelukkelsen af »sundhedsydelse« fra dette direktivs anvendelsesområde bør derfor også finde anvendelse på digitalt indhold eller en digital tjeneste, der udgør medicinsk udstyr som defineret i Rådets direktiv 93/42/EØF<sup>(8)</sup>, 90/385/EØF<sup>(9)</sup> eller Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/79/EF<sup>(8)</sup>, hvor det medicinske udstyr ordineres eller leveres af en sundhedsprofessionel som defineret i direktiv 2011/24/EU. Dette direktiv bør imidlertid finde anvendelse på alt digitalt indhold eller alle digitale tjenester, der udgør medicinsk udstyr, som f.eks. sundhedsapplikationer, som forbrugeren kan anskaffe sig, uden at det bliver ordineret eller leveret af en sundhedsprofessionel.
- (30) EU-retten vedrørende finansielle tjenesteydelser indeholder talrige regler om forbrugerbeskyttelse. Finansielle tjenesteydelser som defineret i gældende ret for denne sektor, særlig Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF<sup>(9)</sup>, omfatter også digitalt indhold og digitale tjenester, der vedrører eller giver adgang til finansielle tjenesteydelser, og er derfor omfattet af beskyttelsen i EU-retten om finansielle tjenesteydelser. Aftaler vedrørende digitalt indhold eller digitale tjenester, der udgør en finansiell tjenesteydelse, bør derfor undtages fra dette direktivs anvendelsesområde.
- (31) Dette direktiv bør ikke finde anvendelse på digitalt indhold eller en digital tjeneste, der leveres til et offentligt publikum som en del af en kunstnerisk optræden eller et andet arrangement, som f.eks. en digital filmforevisning eller en audiovisuel teaterforestilling. Dette direktiv bør dog finde anvendelse, hvis digitalt indhold eller en digital tjeneste leveres til et offentligt publikum ved hjælp af signaloverførsel, såsom ved hjælp af digitale TV-tjenester.
- (32) Free and Open Source Software, hvor kildekoden deles frit, og hvor brugerne frit kan få adgang til, anvende, ændre og videreformidle softwaren eller ændrede versioner heraf, kan bidrage til forskning og innovation på markedet for digitalt indhold og digitale tjenester. For at undgå at lægge hindringer i vejen for en sådan markedsudvikling bør dette direktiv heller ikke finde anvendelse på Free and Open Source Software, forudsat at det ikke leveres mod betaling af en pris, og at forbrugers personoplysninger udelukkende anvendes til at forbedre softwarens sikkerhed, kompatibilitet eller interoperabilitet.

<sup>(7)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelse (EUT L 88 af 4.4.2011, s. 45).

<sup>(8)</sup> Rådets direktiv 93/42/EØF af 14. juni 1993 om medicinsk udstyr (EFT L 169 af 12.7.1993, s. 1).

<sup>(9)</sup> Rådets direktiv 90/385/EØF af 20. juni 1990 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes lovgivning om aktivt, implantabelt medicinsk udstyr (EFT L 189 af 20.7.1990, s. 17).

<sup>(8)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/79/EF af 27. oktober 1998 om medicinsk udstyr til in vitro-diagnostik (EFT L 331 af 7.12.1998, s. 1).

<sup>(9)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF (EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16).

- (33) Digitalt indhold og digitale tjenester er ofte kombineret med levering af varer eller andre tjenester og tilbydes forbrugeren inden for samme aftale, som omfatter en pakke af forskellige elementer, såsom levering af digitalt TV og køb af elektronisk udstyr. I sådanne tilfælde omfatter aftalen mellem en forbruger og en erhvervsdrivende elementer af en aftale om levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste, men også elementer af andre aftaletyper, såsom aftaler om salg af varer eller tjenester. Dette direktiv bør kun finde anvendelse på de elementer i den samlede aftale, der består i levering af digitalt indhold eller digitale tjenester. De øvrige elementer i aftalen bør være underlagt de regler, der finder anvendelse på sådanne aftaler i henhold til national ret eller i givet fald anden EU-ret vedrørende en specifik sektor eller et specifikt spørgsmål. Ligeledes bør de eventuelle virkninger, som ophævelse af et element i pakkeaftalen kunne have på de andre dele af pakkeaftalen, reguleres af national ret. For at sikre overensstemmelse med de sektorspecifikke bestemmelser i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972<sup>(10)</sup>, der regulerer disse pakkeaftaler, hvor en erhvervsdrivende som defineret i nævnte direktiv udbyder digitalt indhold eller en digital tjeneste i kombination med en nummerbaseret interpersonel kommunikationstjeneste eller en internetadgangstjeneste, bør bestemmelserne i dette direktiv om ændringen af digitalt indhold ikke finde anvendelse på pakkens element af digitalt indhold eller digital tjeneste. De relevante bestemmelser i direktiv (EU) 2018/1972 bør i stedet finde anvendelse på alle elementer i pakken, herunder det digitale indhold eller den digitale tjeneste.
- (34) Bestemmelserne i dette direktiv om pakkeaftaler bør kun finde anvendelse i de tilfælde, hvor de forskellige elementer i pakken tilbydes af den samme erhvervsdrivende til den samme forbruger i henhold til en enkelt aftale. Dette direktiv bør ikke berøre nationale regler, som regulerer de betingelser, hvorunder en aftale om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester kan anses for at være forbundet med eller tilknyttet en anden aftale, som forbrugeren har indgået med den samme eller en anden erhvervsdrivende, de beføjelser, der kan udøves i henhold til hver aftale, eller den indvirkning som ophævelsen af den ene aftale vil få på den anden aftale.
- (35) Handelspraksis med at knytte tilbud om digitalt indhold eller digitale tjenester sammen med levering af varer eller andre tjenesteydelser er underlagt Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF<sup>(11)</sup> om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked. Sådant pakkesalg er ikke i sig selv forbudt i henhold til direktiv 2005/29/EF. Pakkesalg er dog forbudt, hvis det anses for urimeligt, efter en vurdering i hvert enkelt tilfælde i henhold til de kriterier, der er fastsat i ovennævnte direktiv. EU-konkurrenceretten giver også mulighed for at gribe ind over for kombinations- og pakkesalgspraksis, når denne påvirker konkurrencen og skader forbrugere.
- (36) Dette direktiv bør ikke berøre anden EU-ret vedrørende en specifik sektor eller et specifikt spørgsmål, såsom telekommunikation, e-handel og forbrugerbeskyttelse. Det bør heller ikke berøre EU-retten og national ret om ophavsret og beslægtede rettigheder, herunder retten til at overføre onlineindholdstjenester.
- (37) Udøvelsen af aktiviteter, der er omfattet af dette direktiv, kunne omfatte behandling af personoplysninger. EU-retten fastlægger en omfattende ramme for beskyttelse af personoplysninger. Navnlige berører dette direktiv ikke forordning (EU) 2016/679<sup>(12)</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/58/EF<sup>(13)</sup>. Denne ramme finder anvendelse på alle personoplysninger, der behandles i forbindelse med de aftaler, som er omfattet af dette direktiv. Følgelig bør personoplysninger kun indsamles eller på anden måde behandles i overensstemmelse med forordning (EU) 2016/679 og direktiv 2002/58/EF. I tilfælde af en uoverensstemmelse mellem dette direktiv og EU-retten om beskyttelse af personoplysninger bør sidstnævnte have forrang.

<sup>(10)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2018/1972 af 11. december 2018 om oprettelse af en europæisk kodeks for elektronisk kommunikation (EUT L 321 af 17.12.2018, s. 36).

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

<sup>(12)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (den generelle forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

<sup>(13)</sup> 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) (EFT L 201 af 31.7.2002, s. 37).

- (38) Dette direktiv bør ikke regulere betingelserne for lovlig behandling af personoplysninger, da dette spørgsmål er reguleret navnlig ved forordning (EU) 2016/679. Som følge heraf er enhver form for behandling af personoplysninger i forbindelse med en aftale, der er omfattet af nærværende direktivs anvendelsesområde, kun lovlig, hvis den er i overensstemmelse med bestemmelserne i forordning (EU) 2016/679 for så vidt angår lovlige grunde for behandling af personoplysninger. Hvor behandling af personoplysninger bygger på samtykke, navnlig i henhold til artikel 6, stk. 1, litra a), i forordning (EU) 2016/679, finder de specifikke bestemmelser i nævnte forordning, herunder bestemmelserne vedrørende betingelserne for at vurdere, hvorvidt samtykke er afgivet frit, anvendelse. Dette direktiv bør ikke regulere gyldigheden af det samtykke, der er afgivet. Forordning (EU) 2016/679 indeholder også omfattende rettigheder med hensyn til sletning af oplysninger og dataportabilitet. Dette direktiv bør ikke berøre disse rettigheder, der finder anvendelse på alle personoplysninger, som forbrugeren afgiver til den erhvervsdrivende, eller som den erhvervsdrivende indsamler i forbindelse med enhver aftale, der er omfattet af dette direktivs anvendelsesområde, og når forbrugeren ophævede en aftale i overensstemmelse med dette direktiv.
- (39) Retten til sletning og forbrugers ret til at trække sit samtykke til behandling af personoplysninger tilbage bør også gælde fuldt ud i forbindelse med de aftaler, der er omfattet af dette direktiv. Forbrugers ret til at ophæve en aftale i henhold til dette direktiv berører ikke forbrugers ret til i henhold til forordning (EU) 2016/679 at tilbagetrække ethvert samtykke, der er afgivet til behandling af forbrugers personoplysninger.
- (40) Dette direktiv bør ikke regulere virkningerne for aftaler, der er omfattet af dette direktiv, såfremt forbrugeren trækker sit samtykke til behandlingen af sine personoplysninger tilbage. Sådanne virkninger bør fortsat være et spørgsmål, som henhører under national ret.
- (41) Den erhvervsdrivende kan levere digitalt indhold eller digitale tjenester til forbrugere på forskellige måder. Det er hensigtsmæssigt at fastlægge enkle og klare regler for ordningerne og tidsfristerne for denne leveringsforpligtelse, der er den erhvervsdrivendes primære aftalemæssige forpligtelse, ved at tilgængeliggøre eller stille det digitale indhold eller den digitale tjeneste til rådighed for forbrugeren. Det digitale indhold eller den digitale tjeneste bør anses for at være tilgængeliggjort eller stillet til rådighed for forbrugeren, når det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller midler, der egner sig til at få adgang til eller downloade det eller den, har nået forbrugers sfære, og der ikke kræves yderligere foranstaltninger fra den erhvervsdrivendes side for at gøre det muligt for forbrugeren at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med aftalen. I betragtning af at den erhvervsdrivende i princippet ikke er ansvarlig for handlinger eller undladelser fra en tredjemand, der driver en fysisk eller virtuel facilitet, f.eks. en elektronisk platform eller en cloudlagringsfacilitet, som forbrugeren har valgt til at modtage eller lagre det digitale indhold eller den digitale tjeneste, bør det være tilstrækkeligt for den erhvervsdrivende at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste til denne tredjemand.

Den fysiske eller virtuelle facilitet kan dog ikke anses for valgt af forbrugeren, hvis den kontrolleres af den erhvervsdrivende eller er aftalemæssigt forbundet med den erhvervsdrivende, eller hvor forbrugeren valgte den pågældende fysiske eller virtuelle facilitet til at modtage det digitale indhold eller den digitale tjeneste, men det valg var det eneste, der blev tilbudt af den erhvervsdrivende til at modtage eller få adgang til det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Hvor den fysiske eller virtuelle facilitet ikke kan anses for at være valgt af forbrugeren, bør den erhvervsdrivendes forpligtelse til at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke betragtes som opfyldt, hvis det digitale indhold eller den digitale tjeneste leveres til den fysiske eller virtuelle facilitet, men forbrugeren ikke kan modtage eller få adgang til det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med dette direktiv. I sådanne tilfælde bør forbrugeren have de samme beføjelser, som hvis den erhvervsdrivende havde undladt at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Hvad angår leveringstidspunktet, bør det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med markedspraksis og de tekniske muligheder og for at sikre en vis grad af fleksibilitet leveres uden unødigt forsinkelse, medmindre parterne aftaler andet for at tage højde for andre leveringsmodeller.

- (42) Det digitale indhold eller den digitale tjeneste bør opfylde de krav, der er aftalt mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren i aftalen. Det eller den bør navnlig svare til den beskrivelse, den mængde, f.eks. antallet af tilgængelige musikfiler, den kvalitet, f.eks. billedopløsningen, det sprog og den version, der fremgår af aftalen. Det eller den bør også have den sikkerhed, funktionalitet, kompatibilitet, interoperabilitet og de andre egenskaber, som kræves i aftalen. Aftalekravene bør omfatte de krav, der følger af oplysningerne forud for aftaleindgåelsen, som i overensstemmelse med direktiv 2011/83/EU er en integreret del af aftalen. Disse krav kunne også fastsættes i en serviceniveauaftale, hvor en sådan type aftale i henhold til gældende national ret udgør en del af aftaleforholdet mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende.



- (43) Begrebet funktionalitet bør forstås som en henvisning til de måder, hvorpå digitalt indhold eller en digital tjeneste kan bruges. F.eks. kunne fraværet eller tilstedeværelsen af tekniske begrænsninger såsom beskyttelse ved hjælp af Digital Rights Management (DRM) eller områdekodning have en indvirkning på det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til udføre alle sine funktioner i betragtning af dets eller dens formål. Begrebet interoperabilitet vedrører, hvorvidt og i hvilket omfang digitalt indhold eller digitale tjenester er i stand til at fungere sammen med hardware eller software, der adskiller sig fra det, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt bruges med. Tilfredsstillende funktionsevne kunne f.eks. omfatte det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udveksle oplysninger med et sådant andet software eller hardware og til at anvende de udvekslede oplysninger.
- (44) I betragtning af, at digitalt indhold og digitale tjenester konstant udvikler sig, kan erhvervsdrivende aftale med forbrugere at levere opdateringer og funktioner, efterhånden som de bliver tilgængelige. Det digitale indhold eller de digitale tjenesters overensstemmelse bør derfor også vurderes i relation til, hvorvidt det digitale indhold eller den digitale tjeneste opdateres på den måde, der er fastsat i aftalen. Undladelse af at foretage opdateringer, som er blevet fastsat i aftalen, bør betragtes som manglende overensstemmelse for så vidt angår det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Derudover bør fejlbehæftede eller ufuldstændige opdateringer også betragtes som manglende overensstemmelse for så vidt angår det digitale indhold eller den digitale tjeneste, eftersom dette ville indebære, at sådanne opdateringer ikke foretages på den måde, der er fastsat i aftalen.
- (45) For at være i overensstemmelse og for at sikre, at forbrugere ikke fratages deres rettigheder, f.eks. i tilfælde, hvor aftalen fastsætter meget lave standarder, bør det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke blot være i overensstemmelse med de subjektive krav til overensstemmelse, men bør desuden være i overensstemmelse med de objektive krav til overensstemmelse, der er fastsat i dette direktiv. Overensstemmelsen bør vurderes bl.a. ud fra det formål, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt bruges til. Det bør også besidde de egenskaber og funktioner, som er normale for digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type, og som forbrugere med rimelighed kan forvente i betragtning af det digitale indholds eller den digitale tjenestes art og under hensyntagen til eventuelle offentlige udsagn om det digitale indholds eller den digitale tjenestes specifikke egenskaber, som er fremsat af eller på vegne af den erhvervsdrivende eller andre personer i tidligere led i transaktionskæden.
- (46) Rimelighedsstandarderne for så vidt angår enhver henvisning i dette direktiv til, hvad en person med rimelighed kan forvente, bør fastslås objektivt under hensyntagen til arten af og formålet med det digitale indhold eller den digitale tjeneste, de konkrete omstændigheder samt de berørte parterets sædvane og praksis. Navnlige bør det objektivt fastslås, hvad der skal betragtes som rimelig tid til at bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse, under hensyntagen til karakteren af den manglende overensstemmelse.
- (47) I den periode, som forbrugeren med rimelighed kan forvente, bør den erhvervsdrivende forsyne forbrugeren med opdateringer, herunder sikkerhedsopdateringer, for at sørge for, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste er i overensstemmelse og sikker(t). For så vidt angår digitalt indhold eller digitale tjenester, hvis formål er tidsbegrænset, bør forpligtelsen til at levere opdateringer f.eks. være begrænset til den pågældende periode, mens perioden, hvor der bør leveres opdateringer til forbrugeren til andre typer af digitalt indhold eller digitale tjenester, kunne svare til den periode, hvor den erhvervsdrivende er ansvarlig for manglende overensstemmelse, eller kan strække sig ud over denne periode, hvilket navnlig kan være tilfældet for så vidt angår sikkerhedsopdateringer. Forbrugeren bør være frit stillet med hensyn til at vælge at installere de opdateringer, der leveres. Hvis forbrugeren beslutter ikke at installere opdateringerne, bør forbrugeren imidlertid ikke forvente, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste vedbliver med at være overensstemmende. Den erhvervsdrivende bør oplyse forbrugeren om, at forbrugeren beslutning om ikke at installere opdateringer, som er nødvendige for, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste bliver ved at være overensstemmende, herunder sikkerhedsopdateringer, vil påvirke den erhvervsdrivendes ansvar for overensstemmelsen af de egenskaber, der er forbundet med det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som de pågældende opdateringer forventes at opretholde i overensstemmelse. Dette direktiv bør ikke berøre forpligtelser til at levere sikkerhedsopdateringer i henhold til EU-retten eller national ret.
- (48) Forordning (EU) 2016/679 eller enhver anden EU-ret om databeskyttelse bør finde fuld anvendelse på behandlingen af personoplysninger i forbindelse med en aftale, der er omfattet af dette direktivs anvendelsesområde. Derudover bør dette direktiv ikke berøre de rettigheder, forpligtelser og ikke-aftaleretlige retsmidler, som er fastsat i forordning (EU) 2016/679. Kendsgerninger, der fører til manglende overholdelse af kravene i forordning (EU) 2016/679, herunder centrale principper såsom kravene om dataminimering, indbygget databeskyttelse og databeskyttelse gennem indstillinger, kan – afhængigt af omstændighederne i det enkelte tilfælde – også anses for at udgøre manglende overensstemmelse mellem det digitale indhold eller den digitale tjeneste og subjektive eller

objektive krav til overensstemmelse i dette direktiv. Ét eksempel kunne være, hvor en erhvervsdrivende udtrykkeligt påtager sig en forpligtelse i aftalen, som også er knyttet til den erhvervsdrivendes forpligtelser i henhold til forordning (EU) 2016/679, eller hvor aftalen kan fortolkes på denne måde. I dette tilfælde kan en sådan aftaleretlig forpligtelse indgå i de subjektive krav til overensstemmelse. Et andet eksempel kunne være, hvor manglende overholdelse af forpligtelserne i henhold til forordning (EU) 2016/679 på samme tid kunne gøre, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste bliver uegnet til sit tilsigtede formål og derfor udgør manglende overensstemmelse med de objektive krav til overensstemmelse, som kræver, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste skal være egnet til det formål, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt bruges til.

Dette ville f.eks. være tilfældet, hvis den erhvervsdrivende, der leverer krypteringssoftware, ikke gennemfører passende foranstaltninger som krævet i forordning (EU) 2016/679 for at sikre, at den er designet på en sådan måde, at personoplysninger ikke videregives til uautoriserede modtagere, hvorved krypteringssoftwaren bliver uegnet til det tilsigtede formål, som er sikker overførsel af data fra forbrugeren til den tiltænkte modtager. Endelig kunne der være tilfælde, hvor den erhvervsdrivendes manglende opfyldelse af sine forpligtelser i henhold til forordning (EU) 2016/679 også kan udgøre manglende overensstemmelse af det digitale indhold eller den digitale tjeneste med det objektive krav til overensstemmelse, som kræver, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste har de egenskaber, der er normale for digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type, og som forbrugeren med rimelighed kan forvente. Hvis en erhvervsdrivende med en onlineindkøbsapplikation f.eks. undlader at træffe de foranstaltninger, der er fastsat i forordning (EU) 2016/679 vedrørende sikkerheden i forbindelse med behandling af forbrugers personoplysninger, og forbrugers kreditkortoplysninger derfor er udsat for malware eller spyware, kan denne undladelse også udgøre manglende overensstemmelse af det digitale indhold eller den digitale tjeneste i henhold til dette direktiv, da forbrugeren med rimelighed ville kunne forvente, at en sådan applikation normalt ville have egenskaber, der forhindrer udlevering af betalingsoplysninger. Hvor de kendsgerninger, der fører til manglende overholdelse af kravene i forordning (EU) 2016/679, også udgør manglende overensstemmelse mellem det digitale indhold eller den digitale tjeneste og subjektive eller objektive krav til overensstemmelse som fastsat i dette direktiv, bør forbrugeren have ret til de beføjelser ved manglende overensstemmelse, som er fastsat i dette direktiv, medmindre aftalen allerede er ugyldig eller kan anfægtes i henhold til national ret.

- (49) For at sikre tilstrækkelig fleksibilitet bør det være muligt for parterne at fravige de objektive krav til overensstemmelse. En sådan fravigelse bør kun være mulig, hvis forbrugeren var gjort tydeligt opmærksom på den, og hvis forbrugeren accepterer den særskilt fra andre erklæringer eller aftaler og gennem aktiv og utvetydig handlemåde. Begge betingelser kunne f.eks. opfyldes ved at afkrydse en rubrik, trykke på en knap eller aktivere en tilsvarende funktion.
- (50) Når erhvervsdrivende anvender reglerne i dette direktiv, bør de anvende standarder, åbne tekniske specifikationer, god praksis og adfærdskodekser, herunder i forbindelse med almindeligt anvendte og maskinlæsbare dataformater til download af indhold, bortset fra personoplysninger som brugeren har afgivet eller genereret ved anvendelsen af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, og herunder om sikkerheden af informationssystemer og digitale miljøer, uanset om disse er fastlagt på internationalt plan, på EU-plan eller i en specifik branche. I denne forbindelse kunne Kommissionen anmode brancheforeninger og andre repræsentative organisationer om at udvikle internationale og EU-standarder og udarbejde en adfærdskodeks, der kan understøtte en ensartet gennemførelse af dette direktiv.
- (51) Mange typer digitalt indhold eller digitale tjenester leveres fortløbende over en periode, såsom adgang til cloudtjenester. Det er derfor nødvendigt at sikre, at det digitale indhold eller de digitale tjenester er i overensstemmelse i hele aftaleperioden. Kortvarige afbrydelser i leveringen af digitalt indhold eller en digital tjeneste bør behandles som tilfælde af manglende overensstemmelse, når disse afbrydelser er mere end uvæsentlige eller indtræffer flere gange. I lyset af den hyppige forbedring af digitalt indhold eller digitale tjenester, navnlig gennem opdateringer, bør den version af digitalt indhold eller digitale tjenester, der leveres til forbrugeren, endvidere være den nyeste tilgængelige på tidspunktet for indgåelse af aftalen, medmindre parterne har aftalt andet.
- (52) For at fungere ordentligt er den digitale indhold eller den digitale tjeneste nødt til at være korrekt installeret i en forbrugers hardware- og softwaremiljø. Det digitale indholds eller de digitale tjenesters manglende overensstemmelse som følge af forkert installation bør betragtes som manglende overensstemmelse af selve det digitale indhold eller den digitale tjeneste, hvor det eller den blev installeret af den erhvervsdrivende eller på dennes vegne eller af forbrugeren i henhold til den erhvervsdrivendes installationsvejledning, og den forkerte installation skyldes fejl i den krævede installationsvejledning såsom ufuldstændighed eller manglende klarhed, som gør installationsvejledningen vanskelig at anvende for den gennemsnitlige forbruger.

- (53) Begrænsninger af forbrugerens brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med dette direktiv kunne skyldes begrænsninger pålagt af indehaveren af immaterielle rettigheder i overensstemmelse med immaterialretten. Sådanne begrænsninger kan følge af slutbrugerens licensaftale, i henhold til hvilken det digitale indhold eller den digitale tjeneste leveres til forbrugeren. Dette kan være tilfældet, når f.eks. aftalen om slutbrugerlicens forbyder forbrugeren at gøre brug af visse egenskaber i forbindelse med det digitale indholds eller den digitale tjenestes funktionalitet. En sådan begrænsning kunne betyde, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste er i strid med de objektive krav til overensstemmelse, som er fastlagt i dette direktiv, hvis den vedrørte egenskaber, der sædvanligvis findes i digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type, og som forbrugeren med rimelighed kan forvente. I sådanne tilfælde bør forbrugeren kunne gøre brug af de beføjelser, der er fastsat i dette direktiv, for den manglende overensstemmelse over for den erhvervsdrivende, der har leveret det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Den erhvervsdrivende bør kun kunne undgå et sådant ansvar ved at opfylde betingelserne for fravigelse af de objektive krav til overensstemmelse, der er fastlagt i dette direktiv, dvs. kun hvis den erhvervsdrivende, inden aftalen indgås, specifikt oplyser forbrugeren om, at en bestemt egenskab ved det digitale indhold eller den digitale tjeneste afviger fra de objektive krav til overensstemmelse, og forbrugeren udtrykkeligt og særskilt har accepteret denne afvigelse.
- (54) Juridiske mangler er et særligt vigtigt anliggende for digitalt indhold eller digitale tjenester, der er omfattet af immaterielle rettigheder. Begrænsninger af forbrugerens brug af digitalt indhold eller en digital tjeneste i overensstemmelse med dette direktiv kunne skyldes en krænkelse af tredjemands rettigheder. En sådan krænkelse kan reelt forhindre forbrugeren i at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller nogle af deres egenskaber, f.eks. når forbrugeren slet ikke kan få adgang til det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller ikke kan gøre dette lovligt. Dette kan være, fordi tredjemanden med rette tvinger den erhvervsdrivende til at standse overtrædelsen af disse rettigheder og ophøre med at tilbyde det pågældende digitale indhold eller den digitale tjeneste, eller at forbrugeren ikke kan bruge det digitale indhold eller den digitale tjeneste uden at overtræde loven. I tilfælde af en krænkelse af tredjemands rettigheder, som resulterer i en begrænsning, der forhindrer eller begrænser brugen af det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med de subjektive og objektive krav til overensstemmelse, bør forbrugeren være berettiget til beføjelserne ved manglende overensstemmelse, medmindre der i henhold til national ret er mulighed for at erklære aftalen ugyldig eller for ophævelse heraf, f.eks. på grund af krænkelse af en garanti vedrørende ejendomsret.
- (55) Den erhvervsdrivende bør være ansvarlig over for forbrugeren i tilfælde af manglende overensstemmelse af det digitale indhold eller den digitale tjeneste og for manglende levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Eftersom digitalt indhold eller digitale tjenester kan leveres til forbrugere gennem en eller flere enkeltstående leveringer eller løbende over en periode, er det passende, at det relevante tidspunkt for at fastslå, om det digitale indhold eller den digitale tjeneste er i overensstemmelse, skal fastsættes i lyset af disse forskellige typer levering.
- (56) Digitalt indhold eller digitale tjenester kan leveres til forbrugere ved en enkelt levering, f.eks. når forbrugere downloader en e-bog og lagrer den på deres personlige enhed. Ligeledes kan leveringen bestå af en række sådanne enkeltstående leveringer, f.eks. når forbrugere modtager et link, hvorfra de kan downloade en ny e-bog hver uge. Det karakteristiske element i denne kategori af digitalt indhold eller digitale tjenester er, at forbrugere derefter har mulighed for at få adgang til og bruge det digitale indhold eller den digitale tjeneste uden tidsbegrænsning. I sådanne tilfælde bør det digitale indholds eller den digitale tjenestes overensstemmelse vurderes på leveringstidspunktet, og den erhvervsdrivende bør derfor kun være ansvarlig for manglende overensstemmelse på det tidspunkt, hvor den enkelte levering eller hver af de enkeltstående leveringer finder sted. Af hensyn til retssikkerheden bør erhvervsdrivende og forbrugere kunne henholde sig til en harmoniseret minimumsperiode, i hvilken den erhvervsdrivende bør holdes ansvarlig for manglende overensstemmelse. I forbindelse med aftaler, der omfatter en enkelt levering eller en række enkeltstående leveringer af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, bør medlemsstaterne sikre, at erhvervsdrivende er ansvarlige i mindst to år fra leveringstidspunktet, hvis den erhvervsdrivende i henhold til deres respektive nationale ret kun er ansvarlig for manglende overensstemmelse, der viser sig inden for en periode efter leveringen.
- (57) Digitalt indhold eller digitale tjenester kunne også leveres til forbrugere løbende over en periode. Løbende levering kan omfatte tilfælde, hvor den erhvervsdrivende stiller en digital tjeneste til rådighed for forbrugere for en bestemt eller ubestemt periode, såsom en toårig cloudlagringsaftale eller et tidsbestemt medlemskab af en social medieplatform. Det karakteristiske element i denne kategori er det forhold, at det pågældende digitale indhold eller den pågældende digitale tjeneste kun er til rådighed eller tilgængelig(t) for forbrugere i den fastsatte aftaleperiode, eller så længe den tidsbestemte aftale er i kraft. Det er derfor berettiget, at den erhvervsdrivende i sådanne

tilfælde kun er ansvarlig for manglende overensstemmelse, der viser sig i løbet af denne periode. Elementet af løbende levering bør ikke nødvendigvis kræve langsigtet levering. Tilfælde såsom webstreaming af et videoklip bør betragtes som løbende levering over en periode, uanset den reelle varighed af den audiovisuelle fil. Tilfælde, hvor bestemte elementer af det digitale indhold eller den digitale tjeneste stilles til rådighed med jævne mellemrum eller ved flere lejligheder under aftalens fastsatte varighed eller i den periode, hvor aftalen på ubestemt tid er gældende, bør også betragtes som løbende levering over en periode, f.eks. hvor aftalen fastsætter, at en kopi af antivirussoftware kan anvendes i et år og automatisk opdateres den første dag i hver måned i denne periode, eller at den erhvervsdrivende automatisk vil foretage opdateringer, når der foreligger nye elementer af et digitalt spil, og det digitale indhold eller den digitale tjeneste kun er tilgængelig(t) for forbrugerne under aftalens fastsatte varighed eller er tilgængelig for forbrugerne, så længe den tidsbestemte aftale er i kraft.

- (58) Medlemsstaterne bør fortsat frit kunne lovgive om nationale forældelsesfrister. Sådanne forældelsesfrister bør imidlertid ikke forhindre forbrugere i at udøve deres rettigheder i hele den periode, hvor den erhvervsdrivende er ansvarlig for manglende overensstemmelse. Selv om dette direktiv derfor ikke bør harmonisere nationale forældelsesfristernes starttidspunkt, bør det ikke desto mindre sikre, at sådanne frister fortsat tillader forbrugere at udøve deres beføjelser for enhver manglende overensstemmelse, der bliver åbenbar i det mindste i den periode, hvori den erhvervsdrivende er ansvarlig for manglende overensstemmelse.
- (59) Som følge af digitalt indholds og digitale tjenesters særlige karakter og store kompleksitet og den erhvervsdrivendes større kendskab og adgang til sagkundskab, teknisk information og højteknologisk assistance har den erhvervsdrivende sandsynligvis bedre forudsætninger end forbrugeren for at vide, hvorfor det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke bliver leveret eller ikke er i overensstemmelse. Den erhvervsdrivende har sandsynligvis også bedre forudsætninger for at vurdere, om den manglende levering eller den manglende overensstemmelse skyldes manglende kompatibilitet mellem forbrugers digitale miljø og det digitale indholds eller den digitale tjenestes tekniske krav. I tilfælde af uenighed bør det derfor, selv om det er op til forbrugeren at dokumentere, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke er i overensstemmelse, ikke være op til forbrugeren at bevise, at den manglende overensstemmelse eksisterede på det tidspunkt, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste blev leveret – eller i tilfælde af løbende levering, i hele aftalens løbetid.

Det bør i stedet være op til den erhvervsdrivende at bevise, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste var i overensstemmelse på det pågældende tidspunkt eller i den pågældende periode. Denne bevisbyrde bør påhvile den erhvervsdrivende i tilfælde af manglende overensstemmelse, der viser sig inden for et år efter leveringstidspunktet, hvor aftalen omfatter en enkelt levering eller en række af enkeltstående leveringer og i aftalens løbetid, hvor aftalen indeholder bestemmelser om løbende levering over en bestemt periode. Hvis den erhvervsdrivende imidlertid kan bevise, at forbrugers digitale miljø ikke er kompatibelt med de tekniske krav, som den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde informerede forbrugeren om inden aftalens indgåelse, bør det være forbrugeren, der har bevisbyrden for, at det digitale indholds eller den digitale tjenestes manglende overensstemmelse eksisterede på leveringstidspunktet, hvor aftalen omfatter en enkelt levering eller en række af enkeltstående leveringer, eller, hvor aftalen fastsætter bestemmelse om løbende levering over en periode, i hele aftalens løbetid.

- (60) Med forbehold for forbrugers grundlæggende ret til privatlivets fred, herunder ret til beskyttelse af fortrolige oplysninger og personoplysninger, bør forbrugeren samarbejde med den erhvervsdrivende, således at den erhvervsdrivende får mulighed for at vurdere, om årsagen til den manglende overensstemmelse ligger i forbrugers digitale miljø, ved hjælp af den teknisk tilgængelige metode, som er mindst forstyrrende for forbrugeren. Dette kan ofte ske ved f.eks. at udlevere automatisk genererede hændelsesrapporter eller detaljer om forbrugers internetforbindelse til den erhvervsdrivende. Kun under exceptionelle og behørigt begrundede omstændigheder, hvor der på trods af brug af alle andre midler ikke er anden mulighed, kan forbrugere være nødt til at give virtuel adgang til deres digitale miljø. Hvor forbrugeren imidlertid ikke samarbejder med den erhvervsdrivende, og forbrugeren var blevet informeret om konsekvenserne af manglende samarbejde, bør det være forbrugeren, der skal bevise, ikke bare at det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke er i overensstemmelse, men også at det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke var i overensstemmelse, da det digitale indhold eller den digitale tjeneste blev leveret, hvor aftalen omfatter en enkelt levering eller en række af enkeltstående leveringer, eller, hvor aftalen fastsætter bestemmelse om løbende levering over en periode, i hele aftalens løbetid.
- (61) Hvor den erhvervsdrivende ikke har leveret det digitale indhold eller den digitale tjeneste, bør forbrugeren anmode den erhvervsdrivende om at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivende reagere uden unødigt forsinkelse eller inden for en yderligere periode, som parterne udtrykkeligt er blevet enige om. I betragtning af at digitalt indhold eller en digital tjeneste leveres i digital form, bør

leveringen i de fleste tilfælde ikke kræve yderligere tid for at stille det digitale indhold eller den digitale tjeneste til rådighed for forbrugeren. I sådanne tilfælde bør den erhvervsdrivendes forpligtelse til at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste uden unødigt forsinkelse derfor betyde, at levering skal ske omgående. Hvis den erhvervsdrivende derefter ikke leverer det digitale indhold eller den digitale tjeneste, bør forbrugeren have ret til at ophæve aftalen. Under særlige omstændigheder, såsom hvor det står klart, at den erhvervsdrivende ikke vil levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste, eller hvis et bestemt leveringstidspunkt er af afgørende betydning for forbrugeren, bør forbrugeren have ret til at ophæve aftalen uden først at anmode den erhvervsdrivende om at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

- (62) I tilfælde af manglende overensstemmelse bør forbrugere have ret til at få det digitale indhold eller den digitale tjeneste bragt i overensstemmelse, at få et forholdsmæssigt afslag i prisen eller at ophæve aftalen.
- (63) Afhængigt af det digitale indholds eller den digitale tjenestes tekniske karakteristika bør den erhvervsdrivende have lov til at vælge en bestemt måde at bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse, f.eks. ved at frigive opdateringer eller stille en ny kopi af det digitale indhold eller den digitale tjeneste til rådighed for forbrugeren.
- (64) I lyset af digitalt indholds og digitale tjenesters forskelligartede natur er det ikke hensigtsmæssigt at sætte faste frister for udøvelsen af rettigheder eller opfyldelsen af forpligtelser relateret til digitalt indhold eller digitale tjenester. Sådanne frister ville ikke kunne tage hensyn til denne forskelligartethed og kunne enten være for korte eller for lange i et givet tilfælde. Det er derfor mere hensigtsmæssigt at kræve, at digitalt indhold og digitale tjenester bringes i overensstemmelse inden for en rimelig frist. Et sådant krav bør ikke forhindre parterne i at nå til enighed om en bestemt frist for at bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse. Det digitale indhold eller den digitale tjeneste bør bringes i overensstemmelse gratis. Navnlig skal forbrugeren friholdes for omkostninger forbundet med udviklingen af en opdatering til det digitale indhold eller den digitale tjeneste.
- (65) Hvor det er retligt eller faktisk umuligt at bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse, eller hvor den erhvervsdrivende afviser at bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse, fordi dette ville medføre uforholdsmæssigt store omkostninger for den erhvervsdrivende, eller hvor den erhvervsdrivende ikke har bragt det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse inden for en rimelig frist, gratis og uden væsentlig ulempe for forbrugeren, bør forbrugeren have ret til afhjælpning i form af et afslag i prisen eller ophævelse af aftalen. I visse situationer er det berettiget, at forbrugeren bør have ret til at få et afslag i prisen eller ophæve aftalen omgående, f.eks. hvor det tidligere ikke er lykkedes den erhvervsdrivende at bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse, eller hvor forbrugeren ikke kan forventes fortsat at have tiltro til den erhvervsdrivendes evne til at bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse på grund af den alvorlige karakter af den manglende overensstemmelse. Forbrugeren bør f.eks. have ret til umiddelbart at anmode om afslag i prisen eller ophævelse af aftalen, hvis forbrugeren får leveret antivirussoftware, der selv er inficeret med virus og ville udgøre en sådan alvorlig manglende overensstemmelse. Det samme bør gøre sig gældende, hvor det står klart, at den erhvervsdrivende ikke vil bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse inden for en rimelig frist eller uden væsentlig ulempe for forbrugeren.
- (66) I et tilfælde, hvor en forbruger har ret til afslag i den pris, der er betalt for det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som leveres over en periode, bør beregningen af prisafslaget tage hensyn til det digitale indholds eller den digitale tjenestes værdiforringelse på grund af både den manglende overensstemmelse og den periode, hvor forbrugeren ikke var i stand til at gøre brug af overensstemmende digitalt indhold eller en overensstemmende digital tjeneste.
- (67) Hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste leveres mod betaling af en pris, bør forbrugeren kun kunne ophæve aftalen, hvis den manglende overensstemmelse ikke er uvæsentlig. Hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste imidlertid ikke leveres mod betaling af en pris, men forbrugeren afgiver personoplysninger, bør forbrugeren også have ret til at ophæve aftalen i tilfælde, hvor den manglende overensstemmelse er uvæsentlig, eftersom afhjælpning i form af et afslag i prisen ikke er tilgængelig for forbrugeren. I tilfælde, hvor forbrugeren betaler en pris og afgiver personoplysninger, bør forbrugeren have alle tilgængelige beføjelser i tilfælde af manglende overensstemmelse. Forbrugeren bør navnlig, forudsat at alle andre betingelser er opfyldt, have ret til at få det digitale indhold eller den digitale tjeneste bragt i overensstemmelse, til at få afslag i prisen i forhold til det beløb, der er betalt for det digitale indhold eller den digitale tjeneste, eller til at få aftalen ophævet.

- (68) Hvor forbrugeren ophæver aftalen, bør den erhvervsdrivende tilbagebetale det beløb, som forbrugeren har betalt. Det er imidlertid nødvendigt at afveje forbrugerens og erhvervsdrivendes legitime interesser i de tilfælde, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste leveres over en periode, og det digitale indhold eller den digitale tjeneste kun var i overensstemmelse i en del af denne periode. Derfor bør forbrugeren, når aftalen ophæves, kun have ret til den del af den betalte pris, der svarer til og står i forhold til den tid, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke var i overensstemmelse. Forbrugeren bør også være berettiget til en eventuel del af den pris, der måtte være betalt forud, for en eventuel periode, der ville have bestået efter aftalens ophævelse.
- (69) Hvis forbrugeren afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende, bør den erhvervsdrivende overholde forpligtelserne i henhold til forordning (EU) 2016/679. Sådanne forpligtelser bør også overholdes i de tilfælde, hvor forbrugeren betaler en pris og afgiver personoplysninger. Når en aftale ophæves, bør den erhvervsdrivende også afholde sig fra at bruge nogen form for indhold, bortset fra personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende har leveret. Et sådant indhold kunne omfatte digitale billeder, video- og lydfiler og indhold, der er genereret på mobile enheder. Den erhvervsdrivende bør dog være berettiget til fortsat at anvende det indhold, forbrugeren har afgivet eller genereret, i tilfælde, hvor et sådant indhold enten ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende har leveret, udelukkende vedrører forbrugeren's aktivitet, er sammenlagt med andre data af den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun ved en uforholdsmæssigt stor indsats, eller er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab, og andre forbrugere fortsat kan anvende det.
- (70) Forbrugeren kunne blive afskrækket fra at gøre brug af sine beføjelser i forbindelse med digitalt indholds eller en digital tjenestes manglende overensstemmelse, hvis forbrugeren fratages adgang til andet indhold end personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved anvendelse af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. For at sikre, at forbrugeren er effektivt beskyttet i forhold til retten til at ophæve aftalen, bør den erhvervsdrivende derfor på forbrugeren's anmodning gøre dette indhold tilgængeligt for forbrugeren efter ophævelse af aftalen.
- (71) Forbrugeren bør have ret til at downloade indholdet inden for en rimelig frist uden hindringer fra den erhvervsdrivende, i et almindeligt, maskinlæsbart dataformat og gratis, bortset fra omkostninger, som skyldes forbrugeren's eget digitale miljø, f.eks. omkostningerne til en netværksforbindelse, da disse ikke er specifikt knyttet til download af indholdet. Den erhvervsdrivendes forpligtelse til at gøre dette indhold tilgængeligt bør imidlertid ikke gælde, hvis indholdet kun kan bruges inden for rammerne af anvendelsen af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, udelukkende vedrører forbrugeren's aktivitet i forbindelse med anvendelsen af det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller er sammenlagt med andre data af den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun ved en uforholdsmæssigt stor indsats. I sådanne tilfælde har indholdet ikke nogen væsentlig praktisk anvendelse eller interesse for forbrugeren, idet der også tages hensyn til den erhvervsdrivendes interesser. Derudover bør den erhvervsdrivendes forpligtelse til efter ophævelse af aftalen at give forbrugeren adgang til enhver form for indhold, som ikke er personoplysninger, og som er afgivet eller genereret af forbrugeren, ikke berøre den erhvervsdrivendes ret til ikke at offentliggøre visse former for indhold i henhold til gældende ret.
- (72) Hvor aftalen er ophævet, bør forbrugeren ikke have pligt til at betale for brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste for en eventuel periode, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke var i overensstemmelse, eftersom dette ville fratage forbrugeren den reelle beskyttelse. Forbrugeren bør imidlertid også afholde sig fra at bruge det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det til rådighed for tredjemand, f.eks. ved at slette det digitale indhold eller eventuelle brugbare kopier eller på anden vis gøre det digitale indhold utilgængeligt eller den digitale tjeneste utilgængelig.
- (73) Princippet om den erhvervsdrivendes ansvar er et væsentligt element i aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester. Forbrugeren bør derfor være berettiget til at kræve erstatning for ulempe som følge af manglende overensstemmelse eller manglende levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Erstatningen bør bringe forbrugeren så tæt som muligt på den position, som forbrugeren ville have været i, hvis det digitale indhold eller den digitale tjeneste var blevet behørigt leveret og havde været i overensstemmelse. Da en sådan ret til erstatning allerede findes i alle medlemsstater, bør dette direktiv ikke berøre nationale regler om erstatning til forbrugere for skader som følge af overtrædelse af disse regler.
- (74) Dette direktiv bør også omfatte ændringer, såsom opdateringer og opgraderinger, som erhvervsdrivende foretager af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der leveres til eller stilles til rådighed for forbrugeren over en periode. I betragtning af den hurtige udvikling inden for digitalt indhold og digitale tjenester kan sådanne opdateringer, opgraderinger eller lignende ændringer være nødvendige og er ofte til fordel for forbrugeren. Nogle

ændringer, f.eks. dem, der kan være fastsat som opdateringer i aftalen, kan indgå i de aftalemæssige forpligtelser. Andre ændringer kan være nødvendige for at opfylde de objektive krav til digitalt indhold eller en digital tjenestes overensstemmelse som fastsat i dette direktiv. Andre ændringer, som ville afvige fra de objektive krav til overensstemmelse, og som er forudsigelige på tidspunktet for aftalens indgåelse, ville udtrykkeligt skulle godkendes af forbrugeren, når aftalen indgås.

- (75) I tillæg til de ændringer, som har til formål at sikre overensstemmelse, bør den erhvervsdrivende på visse betingelser have ret til at ændre egenskaber ved det digitale indhold eller den digitale tjeneste, forudsat at aftalen giver en gyldig grund til en sådan ændring. Sådanne gyldige grunde kunne omfatte tilfælde, hvor ændringen er nødvendig for at tilpasse det digitale indhold eller den digitale tjeneste til et nyt teknisk miljø eller til et stigende antal brugere eller er nødvendig af andre vigtige driftsmæssige grunde. Sådanne ændringer er ofte til forbrugers fordel, da de forbedrer det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Aftaleparterne bør derfor kunne lade aftalen indeholde bestemmelser, der tillader den erhvervsdrivende at foretage ændringer. For at skabe balance mellem forbruger- og erhvervsinteresser bør en sådan mulighed for den erhvervsdrivende kombineres med en ret for forbrugeren til at ophæve aftalen, hvis sådanne ændringer har negativ indvirkning på anvendelsen af eller adgangen til det digitale indhold eller den digitale tjeneste på mere end kun en uvæsentlig måde. Det omfang, i hvilket ændringer har negativ indvirkning på en forbrugers anvendelse af eller adgang til digitalt indhold eller en digital tjeneste, bør fastslås objektivt under hensyntagen til arten af og formålet med det pågældende digitale indhold eller den pågældende digitale tjeneste og til den kvalitet, funktionalitet, kompatibilitet samt de øvrige hovedegenskaber, der er almindelige for digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type. De regler, der er fastlagt i dette direktiv, for sådanne opdateringer, opgraderinger eller lignende ændringer bør dog ikke vedrøre situationer, hvor parterne indgår en ny aftale om levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, f.eks. som følge af udsendelse af en ny version af det digitale indhold eller den digitale tjeneste.
- (76) Forbrugere bør informeres om ændringer på en klar og forståelig måde. Hvor en ændring på mere end en uvæsentlig måde har negativ indvirkning på forbrugers adgang til eller brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, bør forbrugeren informeres på en måde, der gør det muligt, at oplysningerne lagres på et varigt medium. Et varigt medium bør sætte forbrugeren i stand til at lagre oplysningerne så længe, som det er nødvendigt at beskytte forbrugers interesser som følge af vedkommendes forhold til den erhvervsdrivende. Sådanne medier bør navnlig omfatte papir, DVD'er, CD'er, USB-nøgler, hukommelseskort eller harddiske samt e-mail.
- (77) Hvor en ændring på mere end en uvæsentlig måde har negativ indvirkning på forbrugers adgang til eller anvendelse af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, bør forbrugeren som følge af en sådan ændring have ret til at ophæve aftalen gratis. Alternativt kan den erhvervsdrivende beslutte at give forbrugeren mulighed for at opretholde adgangen til det digitale indhold eller den digitale tjeneste uden yderligere omkostninger, uden ændringen og i overensstemmelse, i hvilket tilfælde forbrugeren ikke bør have ret til at ophæve aftalen. Hvis det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som den erhvervsdrivende gjorde det muligt for forbrugeren at opretholde, imidlertid ikke længere er i overensstemmelse med de subjektive og objektive krav til overensstemmelse, bør forbrugeren kunne påberåbe sig de beføjelser i forbindelse med manglende overensstemmelse, som er fastsat i dette direktiv. Hvis kravene til en sådan ændring som anført i dette direktiv ikke er opfyldt, og ændringen medfører manglende overensstemmelse, bør det ikke berøre forbrugers ret til at få bragt det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse, få afslag i prisen eller ophæve aftalen som fastsat i dette direktiv. Tilsvarende, hvis det digitale indhold eller den digitale tjenestes manglende overensstemmelse opstår efter en ændring og ikke er forårsaget af ændringen, bør forbrugeren fortsat have ret til at påberåbe sig sine beføjelser som fastsat i dette direktiv ved manglende overensstemmelse i relation til dette digitale indhold eller denne digitale tjeneste.
- (78) Den manglende overensstemmelse af det digitale indhold eller den digitale tjeneste ved leveringen til forbrugeren skyldes ofte én af transaktionerne i en kæde, der forbinder den oprindelige udvikler med den endelige erhvervsdrivende. Selv om den endelige erhvervsdrivende bør være ansvarlig over for forbrugeren i tilfælde af manglende overensstemmelse, er det vigtigt at sikre, at den erhvervsdrivende har tilstrækkelige rettigheder over for de forskellige personer i transaktionskæden med henblik på at kunne dække ansvaret over for forbrugeren. Sådanne rettigheder bør begrænses til kommercielle transaktioner, og de bør derfor ikke omfatte situationer, hvor den erhvervsdrivende er ansvarlig over for forbrugeren for den manglende overensstemmelse af digitalt indhold eller en digital tjeneste, der består af eller bygger på software, som er blevet leveret uden betaling af en pris i henhold til en Free and Open Source-licens af en person i tidligere led i transaktionskæden. Det bør dog være op til medlemsstaterne i henhold til deres den gældende nationale ret at identificere de personer i transaktionskæden, som den endelige erhvervsdrivende kan gøre regres mod, og de ordninger og betingelser, der gælder for sådanne tiltag.

- (79) Personer eller organisationer, der i henhold til national ret anses for at have en legitim interesse i at beskytte forbrugerretlige og databeskyttelsesretlige rettigheder, bør have ret til at indbringe sager for at sikre, at de nationale bestemmelser, der gennemfører dette direktiv, finder anvendelse, enten for en domstol eller for en myndighed med kompetence til at påkende klager eller til at indlede relevante retssager.
- (80) Intet i dette direktiv bør være til hinder for anvendelsen af internationalprivatretlige regler, navnlig Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008<sup>(14)</sup> og (EU) nr. 1215/2012<sup>(15)</sup>.
- (81) Bilaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2017/2394<sup>(16)</sup> bør ændres, således at det indeholder en henvisning til dette direktiv med henblik på at fremme det grænseoverskridende samarbejde om håndhævelsen af nærværende direktiv.
- (82) Bilag I til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF<sup>(17)</sup> bør ændres, således at det indeholder en henvisning til nærværende direktiv for at sikre, at de i nærværende direktiv fastlagte kollektive forbrugerinteresser beskyttes.
- (83) Forbrugere bør kunne nyde godt af deres rettigheder i henhold til dette direktiv, så snart de tilsvarende nationale gennemførelsesforanstaltninger begynder at finde anvendelse. Disse nationale gennemførelsesforanstaltninger bør derfor også finde anvendelse på aftaler af ubegrænset eller tidsbegrænset varighed, som er indgået før anvendelsesdatoen, og som omfatter levering af digitalt indhold eller digitale tjenester over en periode, enten løbende eller gennem en række af enkeltstående leveringer, men kun for så vidt angår digitalt indhold eller en digital tjeneste, der leveres fra datoen for anvendelsen af de nationale gennemførelsesforanstaltninger. For at sikre en balance mellem forbrugeres og erhvervsdrivendes legitime interesser bør de nationale foranstaltninger til gennemførelse af bestemmelserne i dette direktiv om ændring af det digitale indhold eller den digitale tjeneste og retten til regres kun gælde for aftaler, der er indgået efter anvendelsesdatoen i henhold til dette direktiv.
- (84) I overensstemmelse med den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter<sup>(18)</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. For så vidt angår dette direktiv finder lovgiver, at fremsendelse af sådanne dokumenter er berettiget.
- (85) Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 45/2001<sup>(19)</sup> og afgav en udtalelse den 14. marts 2017<sup>(20)</sup>.
- (86) Målene for dette direktiv, nemlig at bidrage til det indre markeds funktion ved på en ensartet måde at håndtere aftaleretlige hindringer for levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, samtidig med at juridisk fragmentering undgås, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne, men kan ved at sikre den overordnede sammenhæng mellem de nationale love gennem harmoniserede aftaleretlige regler, der også vil fremme koordinerede håndhævelsesiltag bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.
- (87) Dette direktiv respekterer de grundlæggende rettigheder og friheder og overholder de principper, der navnlig anerkendes i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, herunder dem, der er forankret i chartrets artikel 16, 38 og 47 —

<sup>(14)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) (EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6).

<sup>(15)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 af 12. december 2012 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område (EUT L 351 af 20.12.2012, s. 1).

<sup>(16)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004 (EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1).

<sup>(17)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF af 23. april 2009 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser (EUT L 110 af 1.5.2009, s. 30).

<sup>(18)</sup> EUT C 369 af 17.12.2011, s. 14.

<sup>(19)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 45/2001 af 18. december 2000 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i fællesskabsinstitutionerne og -organerne og om fri udveksling af sådanne oplysninger (EFT L 8 af 12.1.2001, s. 1).

<sup>(20)</sup> EUT C 200 af 23.6.2017, s. 10.



VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

#### Artikel 1

##### Genstand og formål

Formålet med dette direktiv er at bidrage til et velfungerende indre marked og samtidig sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at fastsætte fælles regler for en række krav til aftaler mellem erhvervsdrivende og forbrugere om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, navnlig regler om:

- digitalt indholds eller en digital tjenestes overensstemmelse med aftalen
- beføjelser i tilfælde af manglende sådan overensstemmelse eller manglende levering og de nærmere ordninger for at udøve disse beføjelser, og
- ændring af digitalt indhold eller en digital tjeneste.

#### Artikel 2

##### Definitioner

I dette direktiv forstås ved:

- 1) »digitalt indhold«: data, der fremstilles og leveres i digital form
- 2) »digital tjeneste«:
  - a) en tjeneste, der gør det muligt for forbrugeren at generere, behandle, lagre eller få adgang til data i digital form, eller
  - b) en tjeneste, der muliggør deling af eller enhver anden form for interaktion med data i digital form, som uploades eller genereres af forbrugeren eller andre brugere af den pågældende tjeneste
- 3) »varer med digitale elementer«: enhver løsørengensstand, der integrerer eller er indbyrdes forbundet med digitalt indhold eller en digital tjeneste på en sådan måde, at fraværet af dette digitale indhold eller denne digitale tjeneste ville forhindre varerne i at opfylde deres funktion
- 4) »installation«: sammenkoblingen med og inkorporeringen af digitalt indhold eller en digital tjeneste i dele af forbrugers digitale miljø, for at det digitale indhold eller den digitale tjeneste kan anvendes i overensstemmelse med de i dette direktiv fastsatte krav til overensstemmelse
- 5) »erhvervsdrivende«: enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om privat eller offentligt ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i denne fysiske eller juridiske persons navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv, sin forretning, sit håndværk eller sin profession, i forbindelse med de af dette direktiv omfattede aftaler
- 6) »forbruger«: enhver fysisk person, som i forbindelse med aftaler, der er omfattet af dette direktiv, ikke handler som led i sit erhverv, sin forretning, sit håndværk eller sin profession
- 7) »pris«: pengebeløb eller et digitalt udtryk for værdi, der skal betales for levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste
- 8) »personoplysninger«: personoplysninger som defineret i artikel 4, nr. 1), i forordning (EU) 2016/679
- 9) »digitalt miljø«: hardware, software og netværksforbindelser, der anvendes af forbrugeren til at få adgang til eller gøre brug af digitalt indhold eller en digital tjeneste
- 10) »kompatibilitet«: det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, med hvilket digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes, uden at det er nødvendigt at konvertere det digitale indhold eller den digitale tjeneste

- 11) »funktionalitet«: det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at udføre sine funktioner i betragtning af formålet hermed
- 12) »interoperabilitet«: det digitale indholds eller den digitale tjenestes evne til at fungere med hardware eller software, der adskiller sig fra den, som digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type normalt anvendes med
- 13) »varigt medium«: ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse, i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger.

### Artikel 3

#### Anvendelsesområde

1. Dette direktiv finder anvendelse på aftaler, hvor den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere digitalt indhold eller en digital tjeneste til forbrugeren, og hvor forbrugeren betaler eller påtager sig at betale en pris.

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

2. Dette direktiv finder også anvendelse, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste er udviklet i henhold til forbrugers specifikationer.

3. Med undtagelse af artikel 5 og 13 finder dette direktiv også anvendelse på ethvert fysisk medium, der udelukkende bruges som en bærer af digitalt indhold.

4. Dette direktiv finder ikke anvendelse på digitalt indhold eller digitale tjenester, der er integreret i eller indbyrdes forbundet med varer som defineret i artikel 2, nr. 3), og som leveres sammen med varerne i henhold til en købsaftale vedrørende disse varer, uanset om sådant digitalt indhold eller sådanne digitale tjenester leveres af sælgeren eller af en tredjemand. I tilfælde af tvivl om, hvorvidt leveringen af digitalt indhold eller en digital tjeneste, der er integreret i eller indbyrdes forbundet med en vare, udgør en del af købsaftalen, formodes det digitale indhold eller den digitale tjeneste at være omfattet af købsaftalen.

5. Dette direktiv finder ikke anvendelse på aftaler vedrørende:

- a) levering af andre tjenesteydelser end digitale tjenesteydelser, uanset om den erhvervsdrivende anvender digitale former eller midler til at skabe resultatet af tjenesteydelsen eller til at levere eller overføre det til forbrugeren
- b) elektroniske kommunikationstjenester som defineret i artikel 2, nr. 4), i direktiv (EU) 2018/1772 med undtagelse af nummerafhængige interpersonelle kommunikationstjenester som defineret i artikel 2, nr. 7), i nævnte direktiv
- c) sundhedsydelser som defineret i artikel 3, litra a), i direktiv 2011/24/EU
- d) spiltjenester, dvs. tjenester, der involverer at vædde et pengebeløb i hasardspil, herunder spil med et element af færdigheder, såsom lotterier, kasinospil, pokerspil og væddemål, ved hjælp af elektroniske midler eller enhver anden teknologi til lettelse af kommunikation og på individuel anmodning af en modtager af sådanne tjenester
- e) finansielle tjenesteydelser som defineret i artikel 2, litra b), i direktiv 2002/65/EF
- f) software, som den erhvervsdrivende tilbyder i henhold til en Free and Open Source-licens, hvor forbrugeren ikke betaler en pris, og hvor de personoplysninger, som forbrugeren afgiver, udelukkende behandles af den erhvervsdrivende med henblik på at forbedre den specifikke softwares sikkerhed, kompatibilitet eller interoperabilitet
- g) levering af digitalt indhold, hvor det digitale indhold stilles til rådighed for offentligheden på anden måde end ved signaltransmission som led i en forestilling eller et arrangement, såsom digitale filmforevisninger

h) digitalt indhold, der leveres af medlemsstaternes offentlige myndigheder i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/98/EF <sup>(21)</sup>.

6. Uden at dette berører denne artikels stk. 4, hvor en enkelt aftale mellem den samme erhvervsdrivende og den samme forbruger i en pakke omfatter elementer vedrørende levering af digitalt indhold eller en digital tjeneste og elementer vedrørende levering af andre tjenester eller varer, finder dette direktiv kun anvendelse på elementerne i aftalen vedrørende det digitale indhold eller den digitale tjeneste.

Dette direktivs artikel 19 finder ikke anvendelse, hvor en pakke som defineret i direktiv (EU) 2018/1972 omfatter elementer af en internetadgangstjeneste, som defineret i artikel 2, nr. 2), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 <sup>(22)</sup> eller nummerbaserede interpersonelle kommunikationstjenester som defineret i artikel 2, nr. 6), i direktiv (EU) 2018/1972.

Uden at dette berører artikel 107, stk. 2 i direktiv (EU) 2018/1972, reguleres de virkninger, som ophævelsen af ét element i en pakkeaftale kan have på de andre dele af pakkeaftalen, af national ret.

7. Hvis en bestemmelse i dette direktiv strider mod en bestemmelse i en anden EU-retsakt vedrørende en specifik branche eller et specifikt spørgsmål, har bestemmelsen i den anden EU-retsakt forrang i forhold til dette direktiv.

8. EU-retten om beskyttelse af personoplysninger finder anvendelse på alle personoplysninger, der behandles i forbindelse med de i stk. 1 omhandlede aftaler.

Dette direktiv berører navnlig ikke forordning (EU) 2016/679 og direktiv 2002/58/EF. I tilfælde af uoverensstemmelse mellem bestemmelserne i dette direktiv og EU-retten om beskyttelse af personoplysninger har sidstnævnte forrang.

9. Dette direktiv berører ikke EU-retten og nationale ret om ophavsret og lignende rettigheder, herunder Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/29/EF <sup>(23)</sup>.

10. Dette direktiv berører ikke medlemsstaternes frihed til at lovgive om aspekter af generel aftaleret, såsom bestemmelser om indgåelse, gyldighed, ugyldighed og virkninger af aftaler, herunder konsekvenserne af at ophæve en aftale, for så vidt de ikke er reguleret i dette direktiv, eller retten til erstatning.

#### Artikel 4

##### Harmoniseringsniveau

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

#### Artikel 5

##### Levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste

1. Den erhvervsdrivende leverer det digitale indhold eller den digitale tjeneste til forbrugeren. Medmindre parterne har aftalt andet, leverer den erhvervsdrivende det digitale indhold eller den digitale tjeneste uden unødigt forsinkelse efter indgåelsen af aftalen.

<sup>(21)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2003/98/EF af 17. november 2003 om videreanvendelse af den offentlige sektors informationer (EUT L 345 af 31.12.2003, s. 90).

<sup>(22)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/2120 af 25. november 2015 om foranstaltninger vedrørende adgang til det åbne internet og detailtakster for reguleret EU-intern kommunikation og om ændring af direktiv 2002/22/EF og forordning (EU) nr. 531/2012 (EUT L 310 af 26.11.2015, s. 1).

<sup>(23)</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/29/EF af 22. maj 2001 om harmonisering af visse aspekter af ophavsret og beslægtede rettigheder i informationssamfundet (EFT L 167 af 22.6.2001, s. 10).

2. Den erhvervsdrivende har opfyldt leveringsforpligtelsen, når
  - a) det digitale indhold eller andre midler, der er egnede til at få adgang til eller downloade det digitale indhold, er stillet til rådighed eller gjort tilgængelige for forbrugeren eller for en fysisk eller virtuel facilitet, som forbrugeren har valgt til det formål
  - b) den digitale tjeneste er gjort tilgængelig for forbrugeren eller for en fysisk eller virtuel facilitet, som forbrugeren har valgt til det formål.

#### Artikel 6

##### **Det digitale indholds eller den digitale tjenestes overensstemmelse**

Den erhvervsdrivende skal til forbrugeren levere digitalt indhold eller en digital tjeneste, som opfylder kravene i artikel 7, 8 og 9, hvor det er relevant, uden at det berører artikel 10.

#### Artikel 7

##### **Subjektive krav til overensstemmelse**

For at være i overensstemmelse med aftalen skal det digitale indhold eller den digitale tjeneste, hvor det er relevant, navnlig:

- a) være af den art, mængde og kvalitet samt besidde den funktionalitet, kompatibilitet og interoperabilitet og de øvrige egenskaber, som krævet i aftalen
- b) være egnet til ethvert særligt formål, som forbrugeren ønsker, at det skal kunne anvendes til, og som forbrugeren har gjort den erhvervsdrivende bekendt med senest på tidspunktet for aftalens indgåelse, og som den erhvervsdrivende har accepteret
- c) leveres med alt tilbehør, vejledninger, herunder om installation, og kundeservice som krævet i aftalen og
- d) opdateres som fastsat i aftalen.

#### Artikel 8

##### **Objektive krav til overensstemmelse**

1. Ud over at opfylde alle subjektive krav til overensstemmelse, skal det digitale indhold eller den digitale tjeneste:
  - a) være egnet til de formål, som digitalt indhold eller en digital tjeneste af den samme type normalt bruges til, under hensyntagen til, hvor det er relevant, eventuelt eksisterende EU-ret og national ret, tekniske standarder eller, i mangel af sådanne tekniske standarder, gældende sektorspecifikke branchefærdskodekser
  - b) svare til den mængde og besidde de egenskaber og funktioner, herunder med hensyn til funktionalitet, kompatibilitet, tilgængelighed, kontinuitet og sikkerhed, som er normalt for digitalt indhold eller digitale tjenester af samme type, og som forbrugeren med rimelighed kan forvente under hensyntagen til arten af det digitale indhold eller den digitale tjeneste og eventuelle offentlige udsagn, som den erhvervsdrivende, en anden person på vegne af den erhvervsdrivende eller andre personer i tidligere led i transaktionskæden har fremsat, navnlig i reklamer eller om mærkning, medmindre den erhvervsdrivende påviser, at
    - i) den erhvervsdrivende ikke havde og ikke med rimelighed kunne have haft kendskab til det pågældende offentlige udsagn
    - ii) det offentlige udsagn var korrigeret på tidspunktet for indgåelsen af aftalen på samme måde eller på en tilsvarende måde, som det var blevet fremsat, eller
    - iii) det offentlige udsagn ikke kunne have haft indflydelse på beslutningen om at erhverve det digitale indhold eller den digitale tjeneste
  - c) hvor relevant, leveres sammen med sådant tilbehør og sådanne instruktioner, som forbrugeren med rimelighed kan forvente at modtage, og
  - d) være i overensstemmelse med en eventuel prøveversion eller forhåndsvisning af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som stilles til rådighed af den erhvervsdrivende inden indgåelse af aftalen.

2. Den erhvervsdrivende sikrer, at forbrugeren får besked om og får leveret opdateringer, herunder sikkerhedsopdateringer, som er nødvendige for til stadighed at holde det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse i den periode:

- a) hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste skal leveres i henhold til aftalen, hvor aftalen indeholder bestemmelser om løbende levering over en periode, eller
- b) som forbrugeren med rimelighed kan forvente i betragtning af typen af og formålet med det digitale indhold eller den digitale tjeneste, og under hensyntagen til aftalens omstændigheder og art, når aftalen fastsætter bestemmelse om en enkelt levering eller en række af enkeltstående leveringer.

3. Hvor forbrugeren ikke inden for en rimelig frist installerer opdateringer, som den erhvervsdrivende har leveret i overensstemmelse med stk. 2, er den erhvervsdrivende ikke ansvarlig for manglende overensstemmelse, der udelukkende skyldes, at den relevante opdatering ikke er foretaget, forudsat at:

- a) den erhvervsdrivende har oplyst forbrugeren om, at opdateringen var tilgængelig, og om konsekvenserne af forbrugers manglende installation, og
- b) forbrugers manglende eller forkerte installation af opdateringen ikke skyldtes mangler i den installationsvejledning, som den erhvervsdrivende havde givet.

4. Hvis det digitale indhold eller den digitale tjeneste ifølge aftalen skal leveres løbende over en periode, skal det digitale indhold eller den digitale tjeneste være i overensstemmelse i hele den pågældende periode.

5. Der er ikke tale om manglende overensstemmelse som defineret i stk. 1 eller 2, hvis forbrugeren på tidspunktet for indgåelse af aftalen specifikt blev gjort opmærksom på, at en bestemt egenskab ved det digitale indhold eller den digitale tjeneste afveg fra de objektive krav til overensstemmelse, der er fastsat i stk. 1 eller 2, og forbrugeren udtrykkeligt og særskilt accepterede denne afvigelse ved indgåelsen af aftalen.

6. Medmindre parterne har aftalt andet, leveres digitalt indhold eller en digital tjeneste i den nyeste version, der er tilgængelig på tidspunktet for indgåelse af aftalen.

#### Artikel 9

##### **Forkert installation af det digitale indhold eller den digitale tjeneste**

Manglende overensstemmelse, der skyldes en forkert installation af det digitale indhold eller den digitale tjeneste i forbrugers digitale miljø, anses for at være manglende overensstemmelse af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, hvis:

- a) det digitale indhold eller den digitale tjeneste var installeret af den erhvervsdrivende eller under den erhvervsdrivendes ansvar, eller
- b) det digitale indhold eller den digitale tjeneste var beregnet til at blive installeret af forbrugeren, og den forkerte installation skyldtes mangler i de installationsvejledninger, der er leveret af den erhvervsdrivende.

#### Artikel 10

##### **Tredjemands rettigheder**

Hvis en begrænsning som følge af en krænkelse af en tredjemands rettigheder, navnlig immaterielle rettigheder, forhindrer eller begrænser brugen af det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med artikel 7 og 8, sikrer medlemsstaterne, at forbrugeren er berettiget til de beføjelser ved manglende overensstemmelse, der er fastsat i artikel 14, medmindre der i national ret er fastsat bestemmelser om ugyldighed eller ophævelse af aftalen om levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste i sådanne tilfælde.

#### Artikel 11

##### **Den erhvervsdrivendes ansvar**

1. Den erhvervsdrivende er ansvarlig for manglende levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med artikel 5.

2. Når en aftale indeholder bestemmelse om en enkelt levering eller en række af enkeltstående leveringer, er den erhvervsdrivende ansvarlig for manglende overensstemmelse i henhold til artikel 7, 8 og 9, som eksisterer på leveringstidspunktet, uden at dette berører artikel 8, stk. 2, litra b).

Hvis den erhvervsdrivende i henhold til national ret kun er ansvarlig for manglende overensstemmelse, der viser sig inden for en bestemt periode efter leveringen, må denne periode ikke være mindre end to år regnet fra leveringstidspunktet, uden at dette berører artikel 8, stk.2, litra b).

Hvis de i artikel 14 fastsatte rettigheder ifølge national ret også eller udelukkende er underlagt en reklamationsfrist, sikrer medlemsstaterne, at en sådan reklamationsfrist tillader forbrugerne at gøre brug af de beføjelser, der er fastsat i artikel 14 for enhver manglende overensstemmelse, der eksisterer på det i første afsnit angivne tidspunkt, og som viser sig inden for den i andet afsnit angivne periode.

3. Hvis aftalen foreskriver løbende levering over en periode, er den erhvervsdrivende ansvarlig for manglende overensstemmelse i henhold til artikel 7, 8 og 9, der opstår eller viser sig i hele den periode, i hvilken det digitale indhold eller den digitale tjeneste skal leveres i henhold til aftalen.

Hvis de i artikel 14 fastsatte rettigheder ifølge national ret også eller udelukkende er underlagt en reklamationsfrist, sikrer medlemsstaterne, at en sådan reklamationsfrist tillader forbrugere at gøre brug af de beføjelser, der er fastsat i artikel 14 for enhver manglende overensstemmelse, der opstår eller viser sig i hele den i første afsnit omhandlede periode.

#### Artikel 12

##### Bevisbyrde

1. Den erhvervsdrivende har bevisbyrden med hensyn til, om det digitale indhold eller den digitale tjeneste er leveret i overensstemmelse med artikel 5.

2. I de tilfælde, der er omhandlet i artikel 11, stk. 2, har den erhvervsdrivende bevisbyrden med hensyn til, om det leverede digitale indhold eller den leverede digitale tjeneste var i overensstemmelse på leveringstidspunktet ved manglende overensstemmelse, der viser sig inden for en periode på et år fra det tidspunkt, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste blev leveret.

3. I de tilfælde, der er omhandlet i artikel 11, stk. 3, har den erhvervsdrivende bevisbyrden med hensyn til, om det digitale indhold eller den digitale tjeneste var i overensstemmelse i hele den periode, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste skal leveres i henhold til aftalen, ved manglende overensstemmelse, der viser sig i hele denne periode.

4. Stk. 2 og 3 finder ikke anvendelse, hvor den erhvervsdrivende påviser, at forbrugerens digitale miljø ikke er kompatibel med det digitale indholds eller den digitale tjentes tekniske krav, og hvor den erhvervsdrivende på en klar og forståelig måde oplyste forbrugeren om disse krav inden indgåelsen af aftalen.

5. Forbrugeren samarbejder med den erhvervsdrivende i det omfang, det med rimelighed er muligt og nødvendigt for at afgøre, om årsagen til det digitale indholds eller den digitale tjentes manglende overensstemmelse på det tidspunkt, der er fastsat i artikel 11, stk. 2 eller 3, alt efter hvad der er relevant, findes i forbrugerens digitale miljø. Forpligtelsen til at samarbejde er begrænset til de teknisk tilgængelige midler, som er mindst forstyrrende for forbrugeren. Hvor forbrugeren ikke samarbejder, og hvor den erhvervsdrivende har oplyst forbrugeren om disse krav på en klar og forståelig måde inden indgåelsen af aftalen, påhviler bevisbyrden med hensyn til, hvorvidt den manglende overensstemmelse forelå på det tidspunkt, der er fastsat i artikel 11, stk. 2 eller 3, alt efter hvad der er relevant, forbrugeren.

#### Artikel 13

##### Beføjelser ved manglende levering

1. Hvor den erhvervsdrivende ikke leverer det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse med artikel 5, anmoder forbrugeren den erhvervsdrivende om at levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste. Hvis den erhvervsdrivende derefter ikke leverer det digitale indhold eller den digitale tjeneste uden unødigt forsinkelse eller inden for en yderligere frist, som parterne udtrykkeligt er blevet enige om, er forbrugeren berettiget til at ophæve aftalen.

2. Stk. 1 finder ikke anvendelse, og forbrugeren er berettiget til at ophæve aftalen omgående, hvor:
  - a) den erhvervsdrivende har meddelt, eller det tydeligt fremgår af omstændighederne, at den erhvervsdrivende ikke vil levere det digitale indhold eller den digitale tjeneste
  - b) forbrugeren og den erhvervsdrivende har aftalt, eller det tydeligt fremgår af omstændighederne i forbindelse med indgåelsen af aftalen, at et bestemt leveringstidspunkt er af afgørende betydning for forbrugeren, og den erhvervsdrivende ikke leverer det digitale indhold eller den digitale tjeneste inden eller på dette tidspunkt.
3. Ved forbrugers ophævelse af aftalen i henhold til denne artikels stk. 1 eller 2 finder artikel 15-18 tilsvarende anvendelse.

#### Artikel 14

##### **Beføjelser ved manglende overensstemmelse**

1. I tilfælde af manglende overensstemmelse har forbrugeren ret til at få det digitale indhold eller den digitale tjeneste bragt i overensstemmelse, få et forholdsmæssigt afslag i prisen eller ophæve aftalen på de betingelser, der er fastsat i denne artikel.
2. Forbrugeren har ret til at få det digitale indhold eller den digitale tjeneste bragt i overensstemmelse, medmindre dette vil være umuligt eller vil påføre den erhvervsdrivende omkostninger, der vil være uforholdsmæssigt store, under hensyntagen til alle sagens omstændigheder, herunder
  - a) værdien, som det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville have, hvis der ikke var tale om manglende overensstemmelse, og
  - b) den manglende overensstemmelses betydning.
3. Den erhvervsdrivende skal bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse, jf. stk. 2, inden for en rimelig frist fra det tidspunkt, hvor den erhvervsdrivende af forbrugeren er blevet gjort bekendt med den manglende overensstemmelse, gratis og uden væsentlig ulempe for forbrugeren, idet der tages hensyn til det digitale indholds eller den digitale tjenestes karakter og det formål, som forbrugeren skulle bruge det digitale indhold eller den digitale tjeneste til.
4. Forbrugeren er berettiget til enten et forholdsmæssigt afslag i prisen i overensstemmelse med stk. 5, hvis det digitale indhold eller den digitale tjeneste leveres mod betaling af en pris, eller til ophævelse af aftalen i overensstemmelse med stk. 6 i ethvert af de følgende tilfælde:
  - a) afhjælpning for at bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse er umulig eller uforholdsmæssig, jf. stk. 2
  - b) den erhvervsdrivende har ikke bragt det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse, jf. stk. 3
  - c) der er manglende overensstemmelse trods den erhvervsdrivendes forsøg på at bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse
  - d) den manglende overensstemmelse er af en så alvorlig karakter, at et øjeblikkeligt afslag i prisen eller øjeblikkelig ophævelse af aftalen er berettiget, eller
  - e) den erhvervsdrivende har tilkendegivet, eller det fremgår tydeligt af omstændighederne, at den erhvervsdrivende ikke vil bringe det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse inden for en rimelig frist eller uden væsentlig ulempe for forbrugeren.
5. Prisafslaget skal stå i forhold til den lavere værdi af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, som forbrugeren fik leveret, sammenholdt med den værdi, som det digitale indhold eller den digitale tjeneste ville have, hvis det eller den var i overensstemmelse.

Hvor aftalen fastsætter, at det digitale indhold eller den digitale tjeneste leveres over en periode mod betaling af en pris, omfatter prisafslaget den periode, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke var i overensstemmelse.

6. Når det digitale indhold eller den digitale tjeneste leveres mod betaling af en pris, er forbrugeren kun berettiget til at ophæve aftalen, hvis den manglende overensstemmelse ikke er uvæsentlig. Det er op til den erhvervsdrivende at bevise, at den manglende overensstemmelse er uvæsentlig.

#### Artikel 15

##### Udøvelse af retten til ophævelse

Forbrugeren udøver sin ret til at ophæve aftalen ved hjælp af en erklæring til den erhvervsdrivende om, at forbrugeren har besluttet at ophæve aftalen.

#### Artikel 16

##### Den erhvervsdrivendes forpligtelser i tilfælde af ophævelse

1. I tilfælde af ophævelse af en aftale tilbagebetaler den erhvervsdrivende alle beløb, der er betalt i henhold til aftalen, til forbrugeren.

Hvor aftalen fastsætter levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste mod betaling af en pris og over en periode, og det digitale indhold eller den digitale tjeneste i en periode forud for ophævelsen af aftalen var i overensstemmelse, tilbagebetaler den erhvervsdrivende imidlertid kun forbrugeren den forholdsmæssige del af den betalte pris, svarende til den periode, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke var i overensstemmelse, og den eventuelle del af prisen, som forbrugeren på forhånd har betalt for den aftaleperiode, der ville have resteret, hvis aftalen ikke var blevet ophævet.

2. For så vidt angår forbrugernes personoplysninger opfylder den erhvervsdrivende de forpligtelser, der gælder i henhold til forordning (EU) 2016/679.

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

- a) ikke kan anvendes uden for rammerne af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende
- b) kun vedrører forbrugernes aktivitet i forbindelse med brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, der er leveret af den erhvervsdrivende
- c) er blevet sammenlagt med andre oplysninger fra den erhvervsdrivende og ikke kan udskilles eller kun med en uforholdsmæssigt stor indsats, eller
- d) er genereret af forbrugeren og andre i fællesskab, og andre forbrugere fortsat kan gøre brug af indholdet.

4. Med undtagelse af de situationer, der er omhandlet i stk. 3, litra a), b) eller c), stiller den erhvervsdrivende på forbrugernes anmodning ethvert indhold, der ikke er personoplysninger, som forbrugeren har afgivet eller genereret ved brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, den erhvervsdrivende har leveret, til rådighed for forbrugeren.

Forbrugeren er berettiget til at downloade dette digitale indhold gratis, uden hindringer fra den erhvervsdrivende, inden for en rimelig frist og i et almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

5. Den erhvervsdrivende kan forhindre forbrugernes fortsatte brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, navnlig ved at gøre det digitale indhold eller den digitale tjeneste utilgængelig(t) for forbrugeren eller ved at gøre forbrugernes konto inaktiv, uden at det berører stk. 4.

#### Artikel 17

##### Forbrugernes forpligtelser i tilfælde af ophævelse

1. Efter ophævelse af aftalen skal forbrugeren afholde sig fra at anvende det digitale indhold eller den digitale tjeneste og fra at stille det eller den til rådighed for tredjeparter.



2. Hvor det digitale indhold er blevet leveret på et fysisk medium, tilbageleverer forbrugeren på den erhvervsdrivendes anmodning og for dennes regning det fysiske medium til den erhvervsdrivende uden unødigt forsinkelse. Hvis den erhvervsdrivende beslutter at anmode om tilbagelevering af det fysiske medium, skal denne anmodning fremsættes inden for 14 dage fra den dag, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugers beslutning om at ophæve aftalen.
3. Forbrugeren betaler ikke for brug af det digitale indhold eller den digitale tjeneste i den periode forud for ophævelsen af aftalen, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste ikke var i overensstemmelse.

#### Artikel 18

##### **Tidsfrister og tilbagebetaling fra den erhvervsdrivende**

1. Enhver tilbagebetaling, som den erhvervsdrivende skylder forbrugeren i henhold til artikel 14, stk. 4 og 5, eller artikel 16, stk. 1, som følge af et afslag i prisen eller ophævelse af en aftale, foretages uden unødigt forsinkelse og under alle omstændigheder inden for 14 dage fra den dag, hvor den erhvervsdrivende modtager meddelelse om forbrugers beslutning om at gøre sin ret til et afslag i prisen eller sin ret til at ophæve aftalen gældende.
2. Den erhvervsdrivende foretager tilbagebetalingen ved anvendelse af det samme betalingsmiddel, som forbrugeren benyttede til at betale for det digitale indhold eller den digitale tjeneste, medmindre forbrugeren udtrykkelig accepterer et andet betalingsmiddel, og forudsat at forbrugeren ikke skal betale gebyr som følge af en sådan tilbagebetaling.
3. Den erhvervsdrivende må ikke pålægge forbrugeren gebyrer i forbindelse med tilbagebetalingen.

#### Artikel 19

##### **Ændring af det digitale indhold eller den digitale tjeneste**

1. Hvis det digitale indhold eller den digitale tjeneste skal leveres eller stilles til rådighed for forbrugeren over en periode, kan den erhvervsdrivende ændre det digitale indhold eller den digitale tjeneste ud over, hvad der er nødvendigt for til stadighed at holde det digitale indhold eller den digitale tjeneste i overensstemmelse ifølge artikel 7 og 8, hvis følgende betingelser er opfyldt:
  - a) aftalen tillader og giver en gyldig grund til en sådan ændring
  - b) sådan en ændring foretages uden yderligere omkostninger for forbrugeren
  - c) forbrugeren informeres om ændringen på en klar og forståelig måde, og
  - d) forbrugeren underrettes i de tilfælde, der er omhandlet i stk. 2, i rimelig tid forinden på en klar og forståelig måde på et varigt medium om elementerne i og tidspunktet for ændringen og om retten til at ophæve aftalen i overensstemmelse med stk. 2 eller om muligheden for at beholde det digitale indhold eller den digitale tjeneste uden sådan en ændring i overensstemmelse med stk. 4.
2. Forbrugeren er berettiget til at ophæve aftalen, hvis ændringen har negativ indvirkning på forbrugers adgang til eller anvendelse af det digitale indhold eller den digitale tjeneste, medmindre en sådan negativ indvirkning kun er uvæsentlig. I så fald har forbrugeren ret til at ophæve aftalen gratis inden for 30 dage efter modtagelsen af informationen eller fra det tidspunkt, hvor det digitale indhold eller den digitale tjeneste er blevet ændret af den erhvervsdrivende, alt efter hvilken dato der er den seneste.
3. Hvor forbrugeren ophæver aftalen i overensstemmelse med denne artikels stk. 2, finder artikel 15-18 tilsvarende anvendelse.
4. Denne artikels stk. 2 og 3 finder ikke anvendelse, hvis den erhvervsdrivende har gjort det muligt for forbrugeren uden yderligere omkostninger at beholde det digitale indhold eller den digitale tjeneste uden ændring, og det digitale indhold eller den digitale tjeneste forbliver i overensstemmelse.

#### Artikel 20

##### Regresret

Hvis den erhvervsdrivende er ansvarlig over for forbrugeren som følge af manglende levering af det digitale indhold eller den digitale tjeneste eller som følge af manglende overensstemmelse, som skyldes en handling eller en unkladelse begået af en person i tidligere led i transaktionskæden, har den erhvervsdrivende ret til at rejse krav over for den eller de ansvarlige personer i den økonomiske transaktionskæde. Det afgøres efter national ret, hvem den erhvervsdrivende kan rejse krav overfor, og hvilke beføjelser og betingelser for udøvelsen heraf der finder anvendelse.

#### Artikel 21

##### Håndhævelse

1. Medlemsstaterne sørger for, at der findes tilstrækkelige og effektive midler til at sikre, at dette direktiv overholdes.
2. De i stk. 1 omtalte midler skal omfatte bestemmelser om, at et eller flere af følgende organer kan indbringe sager i henhold til national ret for en domstol eller for en kompetent myndighed for at sikre, at de nationale bestemmelser, der gennemfører dette direktiv, finder anvendelse:
  - a) offentlige organer eller deres repræsentanter
  - b) forbrugerorganisationer, der har en legitim interesse i at beskytte forbrugere
  - c) erhvervsorganisationer, der har en legitim interesse i at handle
  - d) organer, organisationer eller sammenslutninger, der ikke arbejder med gevinst for øje og er aktive inden for beskyttelse af registreredes rettigheder og frihedsrettigheder som defineret i artikel 80 i forordning (EU) 2016/679.

#### Artikel 22

##### Ufravigelighed

1. Medmindre andet er fastsat i dette direktiv, er eventuelle aftalemæssige vilkår, der til skade for forbrugeren udelukker anvendelsen af de nationale foranstaltninger, som gennemfører dette direktiv, afviger fra dem eller ændrer deres virkninger, før forbrugeren bringer den manglende levering eller den manglende overensstemmelse til den erhvervsdrivendes kendskab, eller før den erhvervsdrivende bringer ændringen af digitalt indhold eller en digital tjeneste i overensstemmelse med artikel 19 til forbrugerenes kendskab, ikke bindende for forbrugeren.
2. Dette direktiv er ikke til hinder for, at den erhvervsdrivende kan tilbyde forbrugeren aftalemæssige ordninger, som er mere vidtgående end den beskyttelse, der gives i dette direktiv.

#### Artikel 23

##### Ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF

1. I bilaget til forordning (EU) 2017/2394 tilføjes følgende punkt:
  - »28. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019. om visse aspekter om aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1).«
2. I bilag I til direktiv 2009/22/EF tilføjes følgende punkt:
  - »17. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019. om visse aspekter om aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1).«

#### Artikel 24

##### Gennemførelse

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den 1. juli 2021 de bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktiv. De underretter straks Kommissionen herom.

De anvender disse bestemmelser fra den 1. januar 2022.

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

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

2. Bestemmelserne i dette direktiv finder anvendelse på levering af digitalt indhold og digitale tjenester, der finder sted fra den 1. januar 2022 med undtagelse af dette direktivs artikel 19 og 20, der kun finder anvendelse på aftaler indgået fra denne dato.

#### Artikel 25

##### **Evaluering**

Kommissionen evaluerer senest den 12 juni 2024 anvendelsen af dette direktiv og forelægger en rapport for Europa-Parlamentet, Rådet og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg. Rapporten undersøger bl.a. harmoniseringen af de gældende regler for aftaler om levering af digitalt indhold eller digitale tjenester, som ikke er omfattet af dette direktiv, herunder mod visning af reklamer.

#### Artikel 26

##### **Ikrafttræden**

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

#### Artikel 27

##### **Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den 20. maj 2019.

*På Europa-Parlamentets vegne*

A. TAJANI

*Formand*

*På Rådets vegne*

G. CIAMBA

*Formand*

---