

I

(Lovgivningsmæssige retsakter)

FORORDNINGER

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) 2018/1724

af 2. oktober 2018

om oprettelse af en fælles digital portal, der giver adgang til oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 21, stk. 2, og artikel 114, stk. 1,

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 ⁽¹⁾,

efter den almindelige lovgivningsprocedure ⁽²⁾, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Det indre marked er en af Unionens mest håndgribelige bedrifter. Ved at gøre det muligt for personer, varer, tjenesteydelser og kapital at bevæge sig frit åbner det nye muligheder for borgerne og virksomhederne. Denne forordning er et nøgleelement i strategien for det indre marked, der blev fastlagt i Kommissionens meddelelse af 28. oktober 2015 med titlen »Opgradering af det indre marked: flere muligheder for borgerne og virksomhederne«. Denne strategi har som formål at frigøre det indre markeds fulde potentiale ved at gøre det lettere for borgerne og virksomhederne at bevæge sig i Unionen og at handle, etablere sig og udvide deres virksomhed på tværs af grænserne.
- (2) Kommissionens meddelelse af 6. maj 2015 med titlen »En strategi for et digitalt indre marked i EU« anerkendte den rolle, som internettet og de digitale teknologier spiller i at ændre vores tilværelse, ændre den måde borgere og virksomheder skaffer sig adgang til oplysninger, tilegner sig viden, køber varer og tjenesteydelser, deltager i markedet og arbejder på, og derved fremmer muligheder for innovation, vækst og beskæftigelse. Denne meddelelse og flere beslutninger, som er vedtaget af Europa-Parlamentet, anerkendte, at borgernes og virksomhedernes behov i deres eget land og på tværs af grænserne bedre kan nås ved at udvide og integrere de eksisterende portaler, websteder, net, tjenester og systemer på europæisk niveau og ved at knytte dem sammen med forskellige nationale løsninger og derved skabe en »fælles digital portal«, der fungerer som et enkelt europæisk kontaktpunkt (»portalen«). Kommissionens meddelelse af 19. april 2016 med titlen »EU-handlingsplan for e-forvaltning 2016-2020 — Fremskyndelse af forvaltningernes digitale omstilling« nævnte portalen som et af tiltagene heri for 2017. Kommissionens rapport af 24. januar 2017 med titlen »Styrkelse af borgernes rettigheder i en Union med demokratiske forandringer — 2017-rapport om unionsborgerskab« anså portalen for at være en prioritet for rettighederne inden for unionsborgerskabet.
- (3) Europa-Parlamentet og Rådet har gentagne gange opfordret til en mere omfattende og mere brugervenlig pakke af oplysninger og bistand for at hjælpe borgere og virksomheder med at navigere på det indre marked og for at styrke og strømline redskaberne vedrørende det indre marked med henblik på bedre at opfylde borgernes og virksomhedernes behov i forbindelse med deres grænseoverskridende aktiviteter.

⁽¹⁾ EUT C 81 af 2.3.2018, s. 88.

⁽²⁾ Europa-Parlamentets holdning af 13.9.2018 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 27.9.2018.

- (4) Denne forordning er et svar på disse opfordringer ved at tilbyde borgerne og virksomhederne adgang til de oplysninger, de procedurer og de bistands- og problemløsningstjenester, som er nødvendige, for at de kan udøve deres rettigheder på det indre marked. Portalen vil kunne bidrage til større gennemsigtighed af regler og bestemmelser vedrørende forskellige forretningsmæssige begivenheder og begivenheder i livet på områder som f.eks. rejser, pension, uddannelse, beskæftigelse, sundhedspleje, forbrugerrettigheder og familierettigheder. Den vil desuden kunne bidrage til at styrke forbrugernes tillid, adressere manglen på viden om forbrugerbeskyttelsen og det indre markeds regler og nedbringe virksomhedernes omkostninger til overholdelse af reglerne. Ved denne forordning oprettes en brugervenlig, interaktiv portal, som baseret på brugernes behov bør vejlede dem til de relevante tjenester. I den forbindelse bør Kommissionen og medlemsstaterne spille en vigtig rolle for at nå disse mål.
- (5) Portalen bør lette samspillet mellem borgere og virksomheder på den ene side og kompetente myndigheder på den anden side ved at give adgang til onlineløsninger, som gør borgernes og virksomhedernes daglige aktiviteter lettere og minimerer hindringerne i det indre marked. Tilstedeværelsen af en fælles digital portal, som giver adgang til nøjagtige og opdaterede oplysninger, adgang til onlineprocedurer og bistands- og problemløsningstjenester, kunne bidrage til at øge brugernes kendskab til de forskellige eksisterende onlinetjenester og spare brugerne for tid og penge.
- (6) Denne forordning har tre formål, nemlig at begrænse eventuelle yderligere administrative byrder for borgere og virksomheder, der udøver eller ønsker at udøve deres rettigheder på det indre marked, herunder den frie bevægelighed for borgere, i fuld overensstemmelse med nationale regler og procedurer, at afskaffe forskelsbehandling og at sikre, at det indre marked fungerer med hensyn til leveringen af oplysninger, af procedurer og af bistands- og problemløsningstjenester. Eftersom den omfatter fri bevægelighed for borgere, hvilket ikke blot kan betragtes som sekundært, bør denne forordning bygge på artikel 21, stk. 2, og artikel 114, stk. 1, i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF).
- (7) For at EU-borgere og -virksomheder kan udnytte deres ret til fri bevægelighed inden for det indre marked, bør Unionen vedtage specifikke, ikkediskriminerende foranstaltninger, der gør det muligt for borgerne og virksomhederne at få let adgang til tilstrækkeligt omfattende og pålidelige oplysninger om deres rettigheder i henhold til EU-retten og til oplysninger om de gældende nationale regler og procedurer, som de skal følge, når de flytter til, bor eller studerer, eller når de opretter eller driver virksomhed, i en anden medlemsstat end deres egen. Oplysninger bør anses som tilstrækkeligt omfattende, hvis de omfatter alle de oplysninger, der er nødvendige for at sikre, at brugerne forstår, hvilke rettigheder og forpligtelser de har, og identificerer de regler, der finder anvendelse på de aktiviteter, som de ønsker at gennemføre som grænseoverskridende brugere. Oplysningerne bør gives i en klar, kortfattet og forståelig form, være operationelle og godt tilpasset til den brugergruppe, de er henvendt til. Oplysninger om procedurer bør omfatte alle proceduremæssige skridt, som kan forudses, og som er relevante for brugeren. Det er vigtigt for borgere og virksomheder, der står over for komplekse reguleringsmæssige rammer, f.eks. virksomheder inden for e-handel og den kollaborative økonomi, at de let kan finde de gældende regler, og hvordan de finder anvendelse på deres aktiviteter. Let og brugervenlig adgang til oplysninger betyder, at brugeren sættes i stand til nemt at finde oplysningerne, nemt at afgøre, hvilke dele af oplysningerne der er relevante for deres særlige situation, og nemt at forstå de relevante oplysninger. De oplysninger, der skal gives på nationalt plan, bør ikke kun vedrøre nationale regler til gennemførelse af EU-retten, men også eventuelle andre nationale regler, som finder anvendelse på både grænseoverskridende og ikkegrænseoverskridende brugere.
- (8) Regler om leveringen af oplysninger i denne forordning bør ikke finde anvendelse på nationale retssystemer, eftersom oplysninger på dette område af relevans for grænseoverskridende brugere allerede er medtaget i e-justiceportalen. I visse situationer, der er omfattet af denne forordning, bør domstole anses for at være kompetente myndigheder, f.eks. når domstole forvalter selskabsregistre. Derudover bør princippet om ikkeforskelsbehandling også finde anvendelse på onlineprocedurer, der giver adgang til retssager.
- (9) Det er klart, at borgere og virksomheder fra andre medlemsstater kan være ugunstigt stillet på grund af deres manglende kendskab til de nationale regler og administrative systemer, de forskellige anvendte sprog og deres manglende geografiske nærhed til de kompetente myndigheder i en anden medlemsstat end deres egen. Den mest effektive metode til at mindske de deraf følgende hindringer på det indre marked er at muliggøre, at grænseoverskridende og ikkegrænseoverskridende brugere kan få adgang til oplysninger online på et sprog, som de kan forstå, for at sætte dem i stand til at gennemføre procedurer for overholdelse af nationale regler fuldt ud online og at tilbyde dem bistand, hvis reglerne og procedurerne ikke er klare nok, eller hvis de støder på hindringer for udøvelsen af deres rettigheder.

- (10) En række EU-retsakter har tilsigtet at finde løsninger ved at oprette sektorspecifikke enkelte kontaktpunkter, herunder de kvikskranker, som er oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF⁽¹⁾, som giver onlineinformation, bistand og adgang til procedurer, der er relevante for udførelse af tjenesteydelser, produktkontaktpunkter, der er oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 764/2008⁽²⁾ og produktkontaktpunkter for byggeriet, der er oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 305/2011⁽³⁾, som giver adgang til produktspecifikke tekniske forskrifter, og nationale støttecentre for erhvervsmæssige kvalifikationer, der er oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/36/EF⁽⁴⁾, som bistår erhvervsudøvere, der flytter til et andet land. Derudover er der oprettet net, såsom Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, med henblik på at fremme forståelse af forbrugernes rettigheder og for at bistå med at løse klager over køb foretaget i andre medlemsstater inden for netværket, når der rejses eller indkøbes online. Endvidere forsøger Solvit som omhandlet i Kommissionens henstilling 2013/461/EU⁽⁵⁾ at finde hurtige, effektive og uformelle løsninger til enkeltpersoner og virksomheder, når deres rettigheder inden for det indre marked nægtes af offentlige myndigheder. Endelig blev en række informationsportaler såsom Dit Europa vedrørende det indre marked og e-justiceportalen vedrørende området med retfærdighed oprettet for at informere brugerne om EU-regler og nationale regler.
- (11) Som følge af den sektorspecifikke karakter af disse EU-retsakter er den nuværende tilrådgivningsstilelse af onlineinformation og af bistands- og problemløsningstjenester sammen med onlineprocedurer for borgere og virksomheder fortsat meget fragmenteret. Der er forskelle i tilgængeligheden af onlineinformation og -procedurer, og der er mangel på kvalitet med hensyn til tjenesterne og manglende kendskab til de pågældende oplysninger og bistands- og problemløsningstjenester. Grænseoverskridende brugere oplever også problemer med at finde og få adgang til disse tjenester.
- (12) Der bør ved denne forordning oprettes en fælles digital portal, der fungerer som et enkelt kontaktpunkt, hvor borgerne og virksomhederne kan få adgang til oplysninger om, hvilke regler og krav de skal opfylde i medfør af EU-retten eller national ret. Portalen bør forenkle borgernes og virksomhedernes kontakt med de bistands- og problemløsningstjenester, der er oprettet på EU-plan eller nationalt plan, og gøre denne kontakt mere effektiv. Portalen bør også lette adgangen til og gennemførelsen af onlineprocedurer. Denne forordning bør ikke på nogen måde berøre de gældende rettigheder og forpligtelser i henhold til EU-retten eller national ret inden for disse politikområder. I forbindelse med de procedurer, der er opført i bilag II til denne forordning, og de procedurer, der er fastsat i direktiv 2005/36/EF og 2006/123/EF og i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/24/EU⁽⁶⁾ og 2014/25/EU⁽⁷⁾, bør denne forordning støtte anvendelsen af engangsprincippet og fuldt ud respektere den grundlæggende ret til beskyttelse af personoplysninger for så vidt angår udveksling af dokumentation mellem kompetente myndigheder i forskellige medlemsstater.
- (13) Portalen og dens indhold bør være brugercentreret og brugervenlig. Portalen bør sigte mod at undgå overlap og bør indeholde links til eksisterende tjenester. Den bør gøre det muligt for borgerne og virksomhederne at kommunikere med offentlige organer på nationalt plan eller EU-plan ved at give dem mulighed for at give feedback om både de tjenester, der tilbydes via portalen, og det indre markeds funktion, sådan som de oplever den. Feedbackredskabet bør gøre det muligt for brugerne at påpege på en måde, som gør det muligt for brugerne at forblive anonyme, oplevede problemer, mangler og behov med henblik på at fremme den løbende forbedring af kvaliteten af tjenesterne.

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked (EUT L 376 af 27.12.2006, s. 36).

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 764/2008 af 9. juli 2008 om procedurer for anvendelsen af visse nationale tekniske forskrifter på produkter, der markedsføres lovligt i en anden medlemsstat, og om ophævelse af beslutning nr. 3052/95/EF (EUT L 218 af 13.8.2008, s. 21).

⁽³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 305/2011 af 9. marts 2011 om fastlæggelse af harmoniserede betingelser for markedsføring af byggevarer og om ophævelse af Rådets direktiv 89/106/EØF (EUT L 88 af 4.4.2011, s. 5).

⁽⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/36/EF af 7. september 2005 om anerkendelse af erhvervsmæssige kvalifikationer (EUT L 255 af 30.9.2005, s. 22).

⁽⁵⁾ Kommissionens henstilling 2013/461/EU af 17. september 2013 om principperne for Solvit (EUT L 249 af 19.9.2013, s. 10).

⁽⁶⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/24/EU af 26. februar 2014 om offentlige udbud og om ophævelse af direktiv 2004/18/EF (EUT L 94 af 28.3.2014, s. 65).

⁽⁷⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/25/EU af 26. februar 2014 om fremgangsmåderne ved indgåelse af kontrakter inden for vand- og energiforsyning, transport samt posttjenester og om ophævelse af direktiv 2004/17/EF (EUT L 94 af 28.3.2014, s. 243).

- (14) Om portalen bliver vellykket, vil afhænge af Kommissionens og medlemsstaternes fælles indsats. Portalen bør omfatte en fælles brugergrænseflade, der er integreret i den eksisterende Dit Europa-portal, og som skal forvaltes af Kommissionen. Den fælles brugergrænseflade bør indeholde links til oplysninger, til procedurer og til bistands- eller problemløsningstjenester, der er tilgængelige på portaler, som forvaltes af kompetente myndigheder i medlemsstaterne og af Kommissionen. For at lette anvendelsen af portalen bør den fælles brugergrænseflade være tilgængelig på alle de officielle sprog for Unionens institutioner («Unionens officielle sprog»). Den eksisterende Dit Europa-portal og dens primære adgangsside, som er tilpasset kravene på portalen, bør bevare denne flersprogede tilgang til de oplysninger, som gives. Portalens funktion bør understøttes af tekniske redskaber, der udvikles af Kommissionen i tæt samarbejde med medlemsstaterne.
- (15) I chartret for elektroniske kvikskrænker i henhold til direktiv 2006/123/EF, som Rådet godkendte i 2013, giver medlemsstaterne frivilligt tilsagn om at anlægge en brugercentreret tilgang til levering af oplysninger via kvikskrænkerne for at dække områder af særlig betydning for virksomheder, herunder moms, selskabsskat, social sikring og arbejdsretlige krav. På grundlag af chartret og i lyset af erfaring med Dit Europa-portal bør disse oplysninger også omfatte en beskrivelse af bistands- og problemløsningstjenesterne. Borgere og virksomheder bør kunne henvende sig til sådanne tjenester, når de har problemer med at forstå oplysningerne, med at anvende disse oplysninger på deres situation eller med at afslutte en procedure.
- (16) Denne forordning bør indeholde en liste over de områder, der er relevante for, at borgere og virksomheder kan udøve deres rettigheder og overholde deres forpligtelser på det indre marked. Inden for disse områder bør der gives tilstrækkeligt omfattende oplysninger på nationalt plan, herunder på regionalt og lokalt plan, og på EU-plan, der forklarer de gældende regler og forpligtelser og de procedurer, borgerne og virksomhederne skal gennemføre for at overholde disse regler og opfylde disse forpligtelser. For at sikre kvaliteten af de tilbudte tjenester bør de oplysninger, der leveres gennem portalen, være klare, nøjagtige og opdaterede, brug af kompleks terminologi bør minimeres, og brug af akronymer bør begrænses til dem, som resulterer i forenkede og letforståelige termer, som ikke kræver forudgående viden om emnet eller lovområdet. Disse oplysninger bør gives på en sådan måde, at brugerne let kan forstå de grundlæggende regler og krav, der gælder for deres situation på disse områder. Brugere bør også informeres om fraværet i visse medlemsstater af nationale regler inden for de områder, der er anført i bilag I, navnlig såfremt disse områder er underlagt nationale regler i andre medlemsstater. Sådanne oplysninger om fravær af nationale regler kunne medtages på Dit Europa-portal.
- (17) Når det er muligt, bør oplysninger, som Kommissionen allerede har indsamlet fra medlemsstaterne i henhold til eksisterende EU-ret eller frivillige ordninger såsom oplysninger indsamlet til Euresportalen, der er oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/589⁽¹⁾, e-justiceportalen, der er oprettet ved Rådets beslutning 2001/470/EF⁽²⁾, eller databasen over lovregulerede erhverv, der er oprettet ved direktiv 2005/36/EF, anvendes til at dække en del af de oplysninger, der skal gøres tilgængelige for borgerne og virksomhederne på EU-plan og på nationalt plan i overensstemmelse med denne forordning. Medlemsstaterne bør ikke være forpligtede til på deres nationale websteder at levere oplysninger, der allerede findes i de relevante databaser, som forvaltes af Kommissionen. Når medlemsstaterne allerede skal give onlineinformation i henhold til andre EU-retsakter, såsom Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/67/EU⁽³⁾, bør det være tilstrækkeligt, at medlemsstaterne tilvejebringer links til den eksisterende onlineinformation. Når visse politikområder allerede er blevet fuldt ud harmoniseret ved EU-retten, f.eks. forbrugerrettigheder, bør de oplysninger, der gives på EU-plan, generelt være tilstrækkelige til at brugerne er i stand til at forstå deres relevante rettigheder eller forpligtelser. I sådanne tilfælde bør det kun være påkrævet, at medlemsstaterne tilvejebringer yderligere oplysninger vedrørende deres nationale administrative procedurer og bistandstjenester eller eventuelle andre nationale administrative regler, hvis det er

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/589 af 13. april 2016 om et europæisk arbejdsformidlingsnet (Eures), arbejdstageres adgang til mobilitetstjenester og øget integrering af arbejdsmarkedene og om ændring af forordning (EU) nr. 492/2011 og (EU) nr. 1296/2013 (EUT L 107 af 22.4.2016, s. 1).

⁽²⁾ Rådets beslutning 2001/470/EF af 28. maj 2001 om oprettelse af et europæisk retligt netværk på det civile og handelsretlige område (EFT L 174 af 27.6.2001, s. 25).

⁽³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/67/EU af 15. maj 2014 om håndhævelse af direktiv 96/71/EF om udstationering af arbejdstagere som led i udveksling af tjenesteydelser og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012 om administrativt samarbejde via informationssystemet for det indre marked («IMI-forordningen») (EUT L 159 af 28.5.2014, s. 11).

relevant for brugerne. Oplysninger vedrørende forbrugerrettigheder bør f.eks. ikke indvirke på aftaleretten, men bør snarere informere brugerne om deres rettigheder i henhold til EU-retten og national ret i forbindelse med handelstransaktioner.

- (18) Denne forordning bør styrke dimensionen vedrørende det indre marked af onlineprocedurer og derved bidrage til digitaliseringen af det indre marked ved at opretholde det almindelige princip om ikkeforskelsbehandling, bl.a. med hensyn til borgernes eller virksomhedernes adgang til onlineprocedurer, der allerede er indført på nationalt plan på grundlag af EU-retten eller national ret, og til procedurer, der i overensstemmelse med denne forordning skal gøres fuldt tilgængelige online. Hvis en bruger i en situation, der udelukkende er begrænset til en enkelt medlemsstat, kan få adgang til og gennemføre en procedure online i den pågældende medlemsstat på et område, der er omfattet af denne forordning, bør en grænseoverskridende bruger også kunne få adgang til og kunne gennemføre denne procedure online enten gennem den samme tekniske løsning eller en alternativ separat teknisk løsning, der fører til det samme resultat, uden nogen diskriminerende hindringer. Sådanne hindringer kan bestå i nationalt udformede løsninger såsom felter, der kræver nationale telefonnumre, nationale præfikser for telefonnumre eller nationale postnumre, betaling af gebyrer, som kun kan ske gennem systemer, der ikke giver mulighed for grænseoverskridende betalinger, mangel på detaljerede forklaringer på et sprog, som forstås af grænseoverskridende brugere, manglende muligheder for at indgive elektronisk dokumentation fra myndigheder, der er beliggende i en anden medlemsstat, og manglende accept af elektroniske identifikationsmidler, der er udstedt i andre medlemsstater. Medlemsstaterne bør komme med løsninger på disse hindringer.
- (19) Når brugere gennemfører onlineprocedurer på tværs af grænserne, bør de kunne modtage alle relevante forklaringer på et af Unionens officielle sprog, der forstås bredt af det størst mulige antal grænseoverskridende brugere. Dette betyder ikke, at medlemsstaterne er forpligtet til at oversætte deres administrative formularer, der er knyttet til proceduren, eller resultatet af proceduren til dette sprog. Medlemsstaterne opfordres dog til at anvende tekniske løsninger, der i så mange tilfælde som muligt, vil gøre det muligt for brugerne at gennemføre procedurerne på dette sprog, samtidig med at medlemsstaternes nationale regler om anvendelsen af sprog respekteres.
- (20) De nationale onlineprocedurer, der er relevante for, at grænseoverskridende brugere kan udøve deres rettigheder i det indre marked, afhænger af, om de er bosiddende eller etableret i den pågældende medlemsstat, eller om de ønsker adgang til den pågældende medlemsstats procedurer, mens de er bosiddende eller etableret i en anden medlemsstat. Denne forordning bør ikke forhindre medlemsstater i at kræve, at grænseoverskridende brugere, som er bosiddende eller etableret på deres område, får et nationalt identifikationsnummer for at få adgang til nationale onlineprocedurer, forudsat at dette ikke medfører en urimelig ekstra byrde eller omkostning for disse brugere. For grænseoverskridende brugere, som ikke er bosiddende eller etableret i den pågældende medlemsstat, behøver nationale onlineprocedurer, der ikke er relevante for udøvelsen af deres rettigheder i det indre marked, f.eks. tilmelding for at modtage lokale tjenester såsom affaldsindsamling og parkeringstilladelser, ikke gøres fuldt ud tilgængelige online.
- (21) Denne forordning bør bygge på Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 910/2014⁽¹⁾, der fastlægger, på hvilke betingelser medlemsstaterne anerkender visse elektroniske identifikationsmidler for fysiske og juridiske personer, der er omfattet af en anmeldt elektronisk identifikationsordning i en anden medlemsstat. Forordning (EU) nr. 910/2014 fastlægger, på hvilke betingelser brugerne har tilladelse til at anvende deres elektroniske identifikations- og autentifikationsmidler til at få adgang til offentlige onlinetjenester i grænseoverskridende situationer. EU-institutioner, -organer, -kontorer og -agenturer opfordres til at anerkende elektroniske identifikations- og autentifikationsmidler i forbindelse med de procedurer, som de er ansvarlige for.
- (22) En række sektorspecifikke EU-retsakter, såsom direktiv 2005/36/EF, 2006/123/EF, 2014/24/EU og 2014/25/EU, kræver, at procedurer gøres fuldt tilgængelige online. Denne forordning bør kræve, at en række andre procedurer, der er af største vigtighed for flertallet af borgere og virksomheder, som udøver deres rettigheder og overholder deres forpligtelser på tværs af grænserne, gøres fuldt tilgængelige online.

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 910/2014 af 23. juli 2014 om elektronisk identifikation og tillidstjenester til brug for elektroniske transaktioner på det indre marked og om ophævelse af direktiv 1999/93/EF (EUT L 257 af 28.8.2014, s. 73).

- (23) For at gøre det muligt for borgerne og virksomhederne direkte at kunne nyde godt af fordelene ved det indre marked uden, at det medfører en yderligere unødigt administrativ byrde, bør denne forordning kræve en fuld digitalisering af brugergrænsefladen for visse centrale procedurer for grænseoverskridende brugere, som er anført i denne forordnings bilag II. Denne forordning bør også fastlægge kriterierne til at afgøre, hvordan disse procedurer kan betragtes som fuldt ud online. Denne forpligtelse til at gøre en sådan procedure fuldt tilgængelig online bør kun finde anvendelse, når procedurerne er etableret i de berørte medlemsstater. Denne forordning bør hverken omfatte den første registrering af en økonomisk virksomhed eller de procedurer, der fører til stiftelse af selskaber eller firmaer som juridiske enheder, eller en eventuel senere registrering, som disse selskaber eller firmaer måtte foretage, da sådanne procedurer kræver en omfattende tilgang, der tager sigte på at lette digitale løsninger i hele et selskabs livscyklus. Når virksomheder etablerer sig i en anden medlemsstat, har de pligt til at lade sig registrere i en social sikringsordning og en forsikringsordning med henblik på at registrere deres ansatte og betale bidrag til begge ordninger. De kan have behov for at anmelde deres økonomiske virksomhed, indhente tilladelser eller registrere ændringer i deres økonomiske virksomhed. Disse procedurer er fælles for virksomheder, der er aktive i mange erhvervssektorer, og det er derfor hensigtsmæssigt at kræve, at disse registreringsprocedurer gøres tilgængelige online.
- (24) Denne forordning bør præcisere, hvad det indebærer at stille en procedure til rådighed fuldt ud online. En procedure bør betragtes som fuldt ud online, hvis brugeren kan tage alle skridt elektronisk, på afstand og ved hjælp af en onlinetjeneste lige fra adgang til gennemførelse med kommunikation med den kompetente myndighed («front office»). Denne onlinetjeneste bør lede brugeren gennem en liste over alle de krav, der skal opfyldes, og al den dokumentation, der skal stilles til rådighed, bør gøre det muligt for brugeren at levere oplysningerne og dokumentationen for overholdelse af alle de pågældende krav og bør give brugeren en automatisk kvittering for modtagelse, medmindre resultatet af proceduren leveres straks. Dette bør ikke forhindre kompetente myndigheder i at kontakte brugerne direkte, hvis det er nødvendigt for at få yderligere præciseringer, der er nødvendige for proceduren. De kompetente myndigheder bør også levere resultatet af den procedure, der er omhandlet i denne forordning, til brugeren i elektronisk form, hvor dette er muligt i henhold til gældende EU-ret og national ret.
- (25) Denne forordning bør ikke påvirke indholdet af de procedurer, der er anført i bilag II, som er etableret på nationalt, regionalt eller lokalt plan, og som ikke fastlægger materielle eller proceduremæssige regler inden for de områder, der er omfattet af bilag II, herunder skatteområdet. Formålet med denne forordning er at fastlægge de tekniske krav for at sikre, at disse procedurer, hvis de er blevet indført i den pågældende medlemsstat, bliver gjort fuldt tilgængelige online.
- (26) Denne forordning bør ikke påvirke de nationale myndigheders kompetencer i enhver procedure, herunder verifikation af rigtigheden og gyldigheden af de indgivne oplysninger eller beviser, og kontrol af ægthed, såfremt dokumentationen indgives på anden vis end det tekniske system på grundlag af engangsprincippet. Denne forordning bør heller ikke berøre de proceduremæssige arbejdsgange inden for og mellem de kompetente myndigheder, »back office«, hvad enten de er digitaliseret eller ej. Om nødvendigt som led i nogle af procedurerne for registrering af ændringer af erhvervsvirksomhed bør medlemsstaterne fortsat være i stand til at kræve inddragelse af notarer eller advokater, som kan ønske at anvende midler til verifikation, herunder videokonference eller andre onlinebaserede midler, som giver en audiovisuel forbindelse i realtid. En sådan inddragelse bør imidlertid ikke forhindre, at procedurerne for registrering af disse ændringer i deres helhed finder sted online.
- (27) I nogle tilfælde kan det forlanges, at brugeren indgiver dokumentation som bevis for faktiske omstændigheder, der ikke kan fastslås ved hjælp af elektroniske midler. Det kunne omfatte en lægeerklæring, dokumentation for at være i live, dokumentation for, at motorkøretøjer har bestået den tekniske kontrol, eller bekræftelse af deres chassisnumre. Forudsat at denne dokumentation kan indgives elektronisk, bør dette ikke udgøre en undtagelse fra princippet om, at en procedure bør stilles til rådighed fuldt ud online. Det kan i andre tilfælde stadig være nødvendigt for brugere af en procedure at give personligt fremmøde for en kompetent myndighed som del af en onlineprocedure. En sådan undtagelse bortset fra dem, der følger af EU-retten, bør begrænses til situationer, der er begrundet i et bydende nødvendigt hensyn til samfundets interesser på områderne offentlig sikkerhed, offentlig sundhed eller bekæmpelse af svig. For at sikre gennemsigtighed bør medlemsstaterne udveksle oplysninger med Kommissionen og de øvrige medlemsstater om sådanne undtagelser og om grundene til og omstændighederne under hvilke, de kan anvendes. Medlemsstaterne bør ikke være forpligtet til at indberette hvert enkelt tilfælde, hvor der undtagelsesvis blev krævet personligt fremmøde, men bør snarere meddele de nationale bestemmelser, der fastlægger sådanne tilfælde. Bedste praksis på nationalt plan og tekniske udviklinger, der giver mulighed for yderligere digitalisering i denne henseende, bør drøftes regelmæssigt i en portalkoordinationsgruppe.

- (28) I grænseoverskridende situationer kan proceduren for registrering af en adresseændring bestå af to særskilte procedurer, én i oprindelsesmedlemsstaten for at anmode om afmelding af den gamle adresse og den anden i bestemmelsesmedlemsstaten for at anmode om registrering på den nye adresse. Begge procedurer bør være omfattet af denne forordning.
- (29) Eftersom digitaliseringen af krav, procedurer og formaliteter i forbindelse med anerkendelse af erhvervmæssige kvalifikationer allerede er omfattet af direktiv 2005/36/EF, bør denne forordning kun omfatte digitalisering af proceduren for anmodning om akademisk anerkendelse af eksamensbeviser, certifikater eller anden dokumentation for gennemførte kurser for en person, der ønsker at fortsætte eller påbegynde studier, eller for benyttelse af en uddannelsesstitel, ud over formaliteterne i forbindelse med anerkendelse af erhvervmæssige kvalifikationer.
- (30) Denne forordning bør ikke berøre de regler om koordinering af social sikring, der er fastsat i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 883/2004⁽¹⁾ og (EF) nr. 987/2009⁽²⁾, som fastlægger rettighederne og forpligtelserne for forsikrede og socialsikringsinstitutioner, eller de procedurer, der gælder på området koordinering af social sikring.
- (31) Flere net og tjenester er blevet oprettet på EU-plan og nationalt plan for at bistå borgere og virksomheder i forbindelse med deres grænseoverskridende aktiviteter. Det er vigtigt, at disse tjenester, blandt andre eksisterende bistands- eller problemløsningstjenester, der er oprettet på EU-plan, eksempelvis Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, Dit Europa — Råd & Vink, Solvit, helpdesken vedrørende intellektuelle ejendomsrettigheder, Europe Direct og Enterprise Europe-netværket, indgår i portalen for at sikre, at alle potentielle brugere kan finde dem. De tjenester, der er anført i bilag III, er blevet oprettet ved bindende EU-retsakter, mens andre tjenester fungerer på frivilligt grundlag. Tjenester, der er blevet oprettet ved bindende EU-retsakter, bør være bundet af de kvalitetskrav, der fastlægges i denne forordning. Tjenester, der fungerer på frivilligt grundlag, bør opfylde disse kvalitetskrav, hvis det er hensigten at stille dem til rådighed via portalen. Omfanget og arten af disse tjenester, deres forvaltningsordninger, de eksisterende frister og det frivillige, kontraktmæssige eller andet grundlag, som de anvendes på, bør ikke ændres ved denne forordning. Hvis den bistand, som de yder, eksempelvis er uformel, bør denne forordning ikke resultere i en ændring af denne bistand til bindende juridisk rådgivning.
- (32) Desuden bør medlemsstaterne og Kommissionen kunne tilføje andre nationale bistands- eller problemløsningstjenester til portalen, som stilles til rådighed af kompetente myndigheder eller af private eller halvprivate enheder eller offentlige organer, såsom handelskamre eller ikkestatslige bistandstjenester for borgere, på de betingelser, der er fastlagt i denne forordning. I princippet bør de kompetente myndigheder være ansvarlige for at bistå borgerne og virksomhederne med forespørgsler vedrørende gældende regler og procedurer, som ikke fuldt ud kan besvares af onlinetjenester. Inden for meget specialiserede områder, og når tjenester, som stilles til rådighed af private eller halvprivate organer, opfylder brugerens behov, kan medlemsstaterne dog foreslå Kommissionen, at den medtager sådanne tjenester i portalen, forudsat at de opfylder alle betingelserne i denne forordning og ikke overlapper de bistands- eller problemløsningstjenester, der allerede er medtaget.
- (33) For at bistå brugerne med at finde frem til den relevante tjeneste bør denne forordning indeholde bestemmelser om en vejviser til bistandstjenester, der automatisk leder brugerne til den rette tjeneste.
- (34) Overholdelse af en minimumsliste over kvalitetskrav er væsentligt for en velfungerende portal med henblik på at sikre, at tilrådighedsstillelsen af oplysninger og tjenester er pålidelig, da troværdigheden af portalen som helhed ellers ville blive undergravet i alvorlig grad. Det overordnede mål med overholdelse er at sikre, at oplysningerne eller tjenesten opstilles på en klar og brugervenlig måde. Det er medlemsstaternes ansvar at beslutte, hvordan oplysningerne opstilles i løbet af brugerrejsen med henblik på at nå dette mål. Eksempelvis er det, selv om det er nyttigt for brugerne at blive underrettet om alment tilgængelige klagemuligheder, når en procedure medfører et negativt resultat, før proceduren indledes, meget mere brugervenligt at give konkrete oplysninger om de mulige skridt, der skal tages i et sådant tilfælde, ved slutningen af proceduren.

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 883/2004 af 29. april 2004 om koordinering af de sociale sikringsordninger (EUT L 166 af 30.4.2004, s. 1).

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 987/2009 af 16. september 2009 om de nærmere regler til gennemførelse af forordning (EF) nr. 883/2004 om koordinering af de sociale sikringsordninger (EUT L 284 af 30.10.2009, s. 1).

- (35) Tilgængeligheden af oplysninger for grænseoverskridende brugere kan forbedres betydeligt, hvis oplysningerne er tilgængelige på et af Unionens officielle sprog, der forstås bredt af det størst mulige antal grænseoverskridende brugere. Dette sprog bør i de fleste tilfælde være det fremmedsprog, der studeres af flest brugere i hele Unionen, men i visse særlige tilfælde, nærmere bestemt i tilfælde, hvor oplysninger skal gives på lokalt plan af små kommuner tæt på grænsen af en medlemsstat, kan det sprog, der anvendes som førstesprog af de grænseoverskridende brugere i nabomedlemsstaten, være det mest velegnede. Oversættelsen fra det eller de officielle sprog i den pågældende medlemsstat til dette andet af Unionens officielle sprog bør nøje afspejle indholdet af de oplysninger, der gives på originalsproget eller originalsprogene. Oversættelsen kan begrænses til de oplysninger, som brugerne behøver for at forstå de grundlæggende regler og krav, der gælder for deres situation. Medlemsstaterne bør tilskyndes til at oversætte så mange oplysninger som muligt til et af Unionens officielle sprog, som forstås bredt af det størst mulige antal grænseoverskridende brugere, men mængden af oplysninger, som skal oversættes i henhold til denne forordning, vil afhænge af de finansielle midler, der er til rådighed til dette formål, navnlig dem fra Unionens budget. Kommissionen bør træffe alle passende foranstaltninger for at sikre en effektiv levering af oversættelse til medlemsstaterne efter disses anmodning. Portalkoordinationsgruppen bør drøfte og yde vejledning om det eller de af Unionens officielle sprog, hvortil sådanne oplysninger bør oversættes.
- (36) I overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/2102 ⁽¹⁾ kræves det af medlemsstaterne, at de sørger for, at webstederne for deres offentlige organer er tilgængelige i overensstemmelse med principperne om opfattelighed, funktionsevne, forståelighed og robusthed, og at de opfylder kravene fastlagt i nævnte direktiv. Kommissionen og medlemsstaterne bør sikre overensstemmelse med De Forenede Nationers konvention om rettigheder for personer med handicap, navnlig artikel 9 og 21, og for at fremme adgangen til information for personer med intellektuel handicap bør alternativer i et letlæseligt sprog stilles til rådighed i det størst mulige omfang og i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet. Medlemsstaterne har ved at ratificere og Unionen ved at indgå ⁽²⁾ nævnte konvention forpligtet sig til at træffe passende foranstaltninger til at sikre personer med handicap adgang på lige fod med andre til nye informations- og kommunikationsteknologier og -systemer, herunder internettet, ved at lette adgangen til information for personer med intellektuelle funktionsned sættelser og tilbyde alternativer i et letlæseligt sprog i det størst mulige omfang og forholdsmæssigt.
- (37) Direktiv (EU) 2016/2102 finder ikke anvendelse på EU-institutioners, -organers, -kontorers og -agenturers websteder og mobilapplikationer, men Kommissionen bør sikre, at den fælles brugergrænseflade og de websider, som den har ansvaret for, og som skal indgå i portalen, er tilgængelige for personer med handicap, hvilket skal forstås sådan, at de er opfattede, anvendelige, forståelige og robuste. Ved opfattelighed forstås, at oplysninger og de fælles brugergrænsefladekomponenter skal præsenteres for brugerne på måder, som de kan opfatte, ved anvendelighed forstås, at de fælles brugergrænsefladekomponenter og navigationen skal kunne anvendes, ved forståelighed forstås, at oplysningerne og betjeningen af den fælles brugergrænseflade skal være forståelige, og ved robusthed forstås, at indhold skal være robust nok til at kunne fortolkes pålideligt af en bred vifte af brugeragenter, herunder hjælpemiddel teknologier. For så vidt angår termerne opfattede, anvendelige, forståelige og robuste tilskyndes Kommissionen til at overholde de relevante harmoniserede standarder.
- (38) For at lette betalingen af gebyrer, der kræves som en del af onlineprocedurer eller for levering af bistands- eller problemløsningstjenester, bør grænseoverskridende brugere kunne anvende kreditoverførsler eller direkte debiteringer som fastlagt i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 ⁽³⁾ eller andre almindeligt anvendte grænseoverskridende betalingsmidler, herunder grænseoverskridende debet- eller kreditkort.
- (39) Det er hensigtsmæssigt, at brugerne underrettes om, hvor lang tid en procedure kan forventes at tage. Brugere bør derfor underrettes om gældende frister eller ordninger med stiltiende godkendelse eller administrativ stiltiende godkendelse eller, hvis sådanne ikke er relevante, i det mindste om den gennemsnitlige anslåede eller vejledende tid, den pågældende procedure normalt tager. Sådanne skøn eller vejledende angivelser bør kun hjælpe brugerne med at planlægge deres aktiviteter eller efterfølgende administrative skridt og bør ikke have nogen retsvirkning.

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/2102 af 26. oktober 2016 om tilgængeligheden af offentlige organers websteder og mobilapplikationer (EUT L 327 af 2.12.2016, s. 1).

⁽²⁾ Rådets afgørelse 2010/48/EF af 26. november 2009 om Det Europæiske Fællesskabs indgåelse af De Forenede Nationers konvention om handicappedes rettigheder (EUT L 23 af 27.1.2010, s. 35).

⁽³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 260/2012 af 14. marts 2012 om tekniske og forretningsmæssige krav til kreditoverførsler og direkte debiteringer i euro og om ændring af forordning (EF) nr. 924/2009 (EUT L 94 af 30.3.2012, s. 22).

- (40) Denne forordning bør også give mulighed for at verificere dokumentation, som brugere har indgivet i elektronisk form, hvis dokumentationen indgives uden elektronisk segl eller certificering fra den udstedende kompetente myndighed, eller hvis det tekniske redskab, der er oprettet ved denne forordning, eller ethvert andet system, der muliggør direkte udveksling eller verificering af dokumentation mellem kompetente myndigheder i forskellige medlemsstater, ikke er til rådighed. Til sådanne tilfælde bør denne forordning fastsætte bestemmelser om en effektiv mekanisme til administrativt samarbejde mellem medlemsstaternes kompetente myndigheder, som bygger på informationssystemet for det indre marked (»IMI«), der blev oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1024/2012⁽¹⁾. I sådanne tilfælde bør den kompetente myndigheds beslutning om at anvende IMI være frivillig, men når først denne myndighed har indgivet en anmodning om oplysninger eller samarbejde gennem IMI, bør den anmodede kompetente myndighed være forpligtet til at samarbejde og til at give et svar. Anmodningen kan sendes gennem IMI enten til en kompetent myndighed, der har udstedt dokumentationen, eller til den centrale myndighed, der udpeges af medlemsstaterne i overensstemmelse med deres egne administrative regler. For at undgå unødige overlap, og eftersom Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/1191⁽²⁾ dækker en del af den dokumentation, som er relevant for de procedurer, der er omfattet af nærværende forordning, kan de samarbejdsordninger for IMI, der er fastsat i forordning (EU) 2016/1191, også anvendes i forbindelse med anden dokumentation, der er påkrævet i forbindelse med procedurer, der er omfattet af nærværende forordning. For at gøre det muligt for EU-organer, -kontorer og -agenturer at blive aktører i IMI bør forordning (EU) nr. 1024/2012 ændres.
- (41) Onlinetjenester, der stilles til rådighed af kompetente myndigheder, er af afgørende betydning for at øge kvaliteten og sikkerheden af de tjenester, der stilles til rådighed for borgerne og virksomhederne. Offentlige forvaltninger i medlemsstaterne arbejder i stigende grad hen mod genbrug af data, med fritagelse for kravet om, at borgerne og virksomhederne indgiver de samme oplysninger flere gange. Genbrug af data bør lettes for grænseoverskridende brugere, for at begrænse yderligere byrder.
- (42) Med henblik på at muliggøre lovmæssig korrekt udveksling af dokumentation og oplysninger på tværs af landegrænser ved hjælp af anvendelse af engangsprincippet i hele Unionen bør anvendelsen af denne forordning og af engangsprincippet overholde alle relevante regler for databeskyttelse, herunder principperne for dataminimering, nøjagtighed, lagringsbegrænsning, integritet og fortrolighed, nødvendighed, proportionalitet og formålsbegrænsning. Dens gennemførelse bør også fuldt ud overholde principperne om indbygget sikkerhed og om privatlivsbeskyttelse og bør desuden respektere individets grundlæggende rettigheder, herunder dem der vedrører retfærdighed og gennemsigtighed.
- (43) Medlemsstaterne bør sikre, at brugere af procedurer modtager klare oplysninger om, hvorledes personoplysninger, som vedrører dem, vil blive behandlet i overensstemmelse med artikel 13 og 14 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679⁽³⁾ og artikel 15 og 16 i forordning (EU) 2018/1725⁽⁴⁾.
- (44) For yderligere at lette anvendelsen af onlineprocedurer bør denne forordning i overensstemmelse med engangsprincippet skabe grundlag for udvikling og anvendelse af et fuldt funktionsdygtigt og sikkert teknisk system for elektronisk udveksling af dokumentation på tværs af grænserne mellem de aktører, der er involveret i proceduren, hvor borgerne og virksomhederne har anmodet udtrykkeligt om dette. Hvis udvekslingen af dokumentation indeholder personoplysninger, bør anmodningen anses for at være udtrykkelig, hvis den indeholder et frivilligt, specifikt, informeret og utvetydigt ønske fra personen om at få de relevante personoplysninger udvekslet, enten i form af en erklæring eller en klar bekræftelse. Hvis brugeren ikke er den person, der er omfattet af oplysningerne, bør onlineproceduren ikke påvirke vedkommendes rettigheder, jf. forordning (EU) 2016/679. Den grænseoverskridende anvendelse af engangsprincippet bør medføre, at borgerne og virksomhederne ikke skal indgive de samme data til offentlige myndigheder mere end én gang, og at det også bør være muligt at anvende disse data på brugerens anmodning med henblik på at gennemføre grænseoverskridende onlineprocedurer, der involverer grænseoverskridende brugere. Forpligtelsen for den udstedende kompetente myndighed til at anvende det tekniske system til elektronisk udveksling af oplysninger mellem forskellige medlemsstater bør kun finde anvendelse, når myndigheder i deres egen medlemsstat lovformeligt udsteder dokumentation i et elektronisk format, der gør elektronisk udveksling mulig.

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1024/2012 af 25. oktober 2012 om administrativt samarbejde via informationssystemet for det indre marked og om ophævelse af Kommissionens beslutning 2008/49/EF (»IMI-forordningen«) (EUT L 316 af 14.11.2012, s. 1).

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/1191 af 6. juli 2016 om fremme af den frie bevægelighed for borgere gennem en forenkling af kravene vedrørende fremlæggelse af visse offentlige dokumenter i Den Europæiske Union og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012 (EUT L 200 af 26.7.2016, s. 1).

⁽³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1).

⁽⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002/EF (se side 39 i denne EUT).

- (45) Enhver grænseoverskridende udveksling af dokumentation bør have et passende retsgrundlag, såsom direktiv 2005/36/EF, 2006/123/EF, 2014/24/EU eller 2014/25/EU, eller, for så vidt angår procedurerne, der er opført i bilag II, anden gældende EU-ret eller national ret.
- (46) Det er hensigtsmæssigt, at denne forordning fastsætter som en generel regel, at grænseoverskridende elektronisk udveksling af dokumentation finder sted på brugerens udtrykkelige anmodning. Dette krav bør imidlertid ikke finde anvendelse, hvis den relevante EU-ret eller nationale ret giver mulighed for grænseoverskridende elektronisk dataudveksling uden en udtrykkelig anmodning fra brugeren.
- (47) Anvendelsen af det tekniske system, der er oprettet ved denne forordning, bør være frivillig, ligesom brugeren frit bør kunne indgive dokumentation på anden måde uden for det tekniske system. Brugeren bør have mulighed for at se dokumentationen og ret til at vælge ikke at fortsætte med udvekslingen af dokumentation i tilfælde, hvor brugeren, efter at have set den dokumentation, der skal udveksles, opdager, at oplysningerne er unøjagtige, forældede eller mere omfattende, end hvad der er nødvendigt med henblik på den pågældende procedure. Dataene i forhåndsvisningen bør ikke opbevares længere, end strengt nødvendigt af tekniske hensyn.
- (48) Det sikre tekniske system, der bør oprettes for at muliggøre udveksling af dokumentation i henhold til denne forordning, bør også give anmodende kompetente myndigheder sikkerhed for, at den pågældende dokumentation stammer fra den rette udstedende myndighed. Inden den kompetente myndighed accepterer oplysninger fra en bruger i forbindelse med en procedure, bør den, hvor de giver anledning til tvivl, kunne kontrollere oplysningerne og konkludere, at de er nøjagtige.
- (49) En række byggesten, der rummer grundlæggende muligheder, eksisterer, som kan anvendes til at oprette det tekniske system, såsom Connecting Europe-faciliteten oprettet ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1316/2013⁽¹⁾ og byggestenene e-levering og eID, som udgør en del af nævnte facilitet. Disse byggesten består af tekniske specifikationer, et udvalg af software og hjælpetjenester og tager sigte på at sikre interoperabilitet mellem de eksisterende systemer for informations- og kommunikationsteknologi (IKT) i forskellige medlemsstater, så borgerne, virksomhederne og forvaltningerne, uanset hvor de måtte befinde sig i Europa, kan nyde godt af sømløse digitale offentlige tjenester.
- (50) Det tekniske system, der er oprettet ved denne forordning, bør stå til rådighed i tillæg til andre systemer med mekanismer til samarbejde mellem myndigheder, såsom IMI, og bør ikke berøre andre systemer, herunder det system, der er fastsat i forordning (EF) nr. 987/2009, det fælles europæiske udbudsdokument i henhold til direktiv 2014/24/EU, den elektroniske udveksling af oplysninger om social sikring i henhold til forordning (EF) nr. 987/2009, det europæiske erhvervspas i henhold til direktiv 2005/36/EF, sammenkoblingen af nationale registre og sammenkoblingen af centrale registre og handels- og selskabsregistre i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2017/1132⁽²⁾ og sammenkoblingen af insolvensregistre i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/848⁽³⁾.
- (51) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af et teknisk system, som giver mulighed for elektronisk udveksling af dokumentation, bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser til at fastlægge navnlig de tekniske og operationelle specifikationer for et system til behandling af en brugers anmodning om udveksling af dokumentation og om overførsel af sådan dokumentation samt at fastlægge de nødvendige regler til at sikre integriteten og fortroligheden af overførsler. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011⁽⁴⁾.
- (52) Med henblik på at sikre, at det tekniske system giver et højt sikkerhedsniveau i forbindelse med grænseoverskridende anvendelse af engangsprincippet, bør Kommissionen, når den vedtager gennemførelsesretsakter, der fastsætter specifikationerne for et sådant teknisk system, tage behørigt hensyn til de standarder og tekniske specifikationer, der er udarbejdet af europæiske og internationale standardiseringsorganisationer og -organer, navnlig Den Europæiske

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1316/2013 af 11. december 2013 om oprettelse af Connecting Europe-faciliteten, om ændring af forordning (EU) nr. 913/2010 og om ophævelse af forordning (EF) nr. 680/2007 og (EF) nr. 67/2010 (EUT L 348 af 20.12.2013, s. 129).

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2017/1132 af 14. juni 2017 om visse aspekter af selskabsretten (EUT L 169 af 30.6.2017, s. 46).

⁽³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2015/848 af 20. maj 2015 om insolvensbehandling (EUT L 141 af 5.6.2015, s. 19).

⁽⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser (EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13).

Standardiseringsorganisation (CEN), Det Europæiske Institut for Telestandarder (ETSI), Den Internationale Standardiseringsorganisation (ISO) og Den Internationale Telekommunikationsunion (ITU), samt til de sikkerhedsstander, der er omhandlet i artikel 32 i forordning (EU) 2016/679 og artikel 22 i forordning (EU) 2018/1725.

- (53) Hvor det er nødvendigt for at sikre udvikling, tilgængelighed, vedligeholdelse, tilsyn med, overvågning og sikkerhedsmæssig forvaltning af de dele af det tekniske system, som Kommissionen er ansvarlig for, bør Kommissionen rådføre sig med Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse.
- (54) De kompetente myndigheder og Kommissionen bør sikre, at de oplysninger, procedurer og tjenester, som de er ansvarlige for, overholder kvalitetskriterierne. Nationale koordinatore, der er udnævnt i henhold til denne forordning, og Kommissionen bør med jævne mellemrum føre tilsyn med overholdelsen af kvalitets- og sikkerhedskriterierne på henholdsvis nationalt plan og EU-plan og tage hånd om eventuelle problemer, der måtte opstå. De nationale koordinatore bør desuden hjælpe Kommissionen med at overvåge, hvordan det tekniske system fungerer, og dermed muliggøre grænseoverskridende udveksling af dokumentation. Denne forordning bør give Kommissionen en vifte af midler til at afhjælpe enhver forringelse af kvaliteten af de tjenester, der stilles til rådighed via portalen, afhængigt af hvor alvorlig forringelsen er, og hvor længe den varer, om nødvendigt med inddragelse af portalkoordinationsgruppen. Dette bør ikke berøre Kommissionens overordnede ansvar for overvågning af overholdelsen af denne forordning.
- (55) Denne forordning bør angive de vigtigste funktionaliteter i de tekniske redskaber, der understøtter portalens funktion, navnlig den fælles brugergrænseflade, linkfortegnelsen og den fælles vejviser til bistandstjenester. Den fælles brugergrænseflade bør sikre, at brugerne let kan finde oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester på nationale websteder og EU-websteder. Medlemsstaterne og Kommissionen bør sigte mod at tilvejebringe links til en enkelt kilde til de oplysninger, der kræves til portalen, for at undgå forveksling blandt brugerne som følge af forskellige eller helt eller delvist overlappende kilder til de samme oplysninger. Dette bør ikke udelukke muligheden for at tilvejebringe links til de samme oplysninger fra kompetente lokale eller regionale myndigheder vedrørende forskellige geografiske områder. Det bør heller ikke forhindre et vist overlap af oplysninger, når dette er uundgåeligt eller ønskeligt, f.eks. når visse EU-rettigheder, -forpligtelser og -regler gentages eller beskrives på nationale websteder for at forbedre brugervenligheden. For at minimere menneskelig medvirken ved opdateringen af de links, der skal anvendes af den fælles brugergrænseflade, bør der, hvis det er teknisk muligt, etableres en direkte forbindelse mellem de relevante tekniske systemer i medlemsstaterne og linkfortegnelsen. De fælles IKT-støtteredskaber kan anvende det grundlæggende glossar for offentlige tjenester (CPSV) for at lette interoperabiliteten med nationale tjenestekataloger og national semantik. Medlemsstaterne bør opfordres til at anvende CPSV, men kan frit beslutte at anvende nationale løsninger. Oplysningerne i linkfortegnelsen bør være offentligt tilgængelige i et åbent, almindeligt anvendt og maskinlæsbart dataformat, f.eks. i form af programmeringsgrænseflader for applikationer (APTer), for at gøre det muligt at genanvende dem.
- (56) Søgefunktionen i den fælles brugergrænseflade bør føre brugerne til de oplysninger, de har brug for, uanset om oplysningerne befinder sig på EU-websider eller på nationale websider. Derudover vil det som en alternativ måde at føre brugere til nyttige oplysninger fortsat være en hjælp, at der skabes links såvel mellem eksisterende og supplerende websteder eller websider, som strømlines og grupperes mest muligt, som mellem websteder og websider på EU-plan og på nationalt plan, så der gives adgang til onlinetjenester og oplysninger.
- (57) Denne forordning bør også indeholde kvalitetskrav til den fælles brugergrænseflade. Kommissionen bør sikre, at den fælles brugergrænseflade opfylder disse krav, og brugergrænsefladen bør navnlig være til rådighed og tilgængelig online via forskellige kanaler samt være let at bruge.
- (58) For at sikre ensartede betingelser for indførelsen af de tekniske løsninger, der understøtter portalen, bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser til, hvor det er nødvendigt, at fastlægge de standarder, der skal anvendes, og interoperabilitetskrav med henblik på at gøre det lettere at finde oplysninger om regler og forpligtelser, om procedurer og om bistands- og problemløsningstjenester, for hvilke medlemsstaterne og Kommissionen er ansvarlige. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med forordning (EU) nr. 182/2011.
- (59) Denne forordning bør også tydeligt fordele ansvaret for udvikling, tilgængelighed og vedligeholdelse af og sikkerhed for de IKT-applikationer, der understøtter portalen, mellem Kommissionen og medlemsstaterne. Som led i deres vedligeholdelsesopgaver bør Kommissionen og medlemsstaterne regelmæssigt føre tilsyn med, at disse IKT-applikationer fungerer korrekt.

- (60) For at udvikle det fulde potentiale i de forskellige områder af oplysninger, de procedurer og de bistands- og problemløsningstjenester, som bør indgå i portalen, skal målgruppernes kendskab til deres eksistens og virkemåde forbedres betydeligt. Deres medtagelse i portalen bør gøre det meget lettere for brugerne at finde de oplysninger, de procedurer og de bistands- og problemløsningstjenester, som de har behov for, selv når de ikke er bekendt med nogen af dem. Endvidere vil koordinerede promoverende aktiviteter være nødvendig for at sikre, at borgerne og virksomhederne i hele Unionen får kendskab til eksistensen af portalen og de fordele, som der er ved den. Sådanne promoverende aktiviteter bør omfatte optimering af søgemaskiner og andre onlineoplysningstiltag, da de er de mest omkostningseffektive og har potentiale til at nå ud til den størst mulige målgruppe. Med henblik på størst mulig effektivitet bør disse promoverende aktiviteter koordineres inden for rammerne af portalkoordinationsgruppen, og medlemsstaterne bør tilpasse deres promoverende indsats, så der er en fælles mærkereference i alle relevante sammenhænge og mulighed for at anvende det samme mærke for portalen og nationale initiativer.
- (61) Alle EU-institutioner, -organer og -agenturer bør opfordres til at fremme portalen ved at indsætte dens logo og links til den på alle relevante websider, som de er ansvarlige for.
- (62) Det navn, som portalen skal kendes og formidles til offentligheden under, bør være »Your Europe«. Den fælles brugergrænseflade bør være fremtrædende og let at finde, især via relevante EU-websider og nationale websider. Portalens logo bør være synligt på relevante EU-websteder og nationale websteder.
- (63) For at opnå egnede oplysninger til måling og forbedring af resultaterne i forbindelse med portalen bør denne forordning kræve, at de kompetente myndigheder og Kommissionen indsamler og analyserer data vedrørende anvendelse af de forskellige oplysningsområder, procedurer og tjenester, der stilles til rådighed via portalen. Indsamlingen af brugerstatistik, såsom data vedrørende antallet af besøg på specifikke websider, antallet af brugere i en medlemsstat i forhold til antallet af brugere fra andre medlemsstater, de anvendte søgetermer, de mest besøgte websider, de henvisende websider, eller antallet af anmodninger om bistand, deres oprindelse og emne, bør forbedre portalens funktion ved at hjælpe med til at udpege målgruppen, udvikle promoverende aktiviteter og forbedre kvaliteten af de tilbudte tjenester. Indsamlingen af sådanne data bør tage højde for den årlige benchmarking for e-forvaltning, der udføres af Kommissionen, for at undgå overlap.
- (64) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af denne forordning bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser med henblik på at fastlægge ensartede regler om metoden til indsamling og udveksling af brugerstatistikker. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med forordning (EU) nr. 182/2011.
- (65) Kvaliteten af portalen afhænger af kvaliteten af de EU-tjenester og nationale tjenester, som leveres gennem portalen. Derfor bør kvaliteten af de oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, der er tilgængelige via portalen, også overvåges regelmæssigt ved hjælp af et brugerfeedbackredskab, som vil bede brugerne om at vurdere og give feedback om dækningen og kvaliteten af de oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, som de har brugt. Denne feedback bør blive indsamlet i et fælles redskab, som Kommissionen, de kompetente myndigheder og de nationale koordinatore bør have adgang til. For at sikre ensartede betingelser for gennemførelse af denne forordning for så vidt angår de fælles funktionaliteter i brugerfeedbackredskaberne og nærmere ordninger for indsamling og udveksling af brugerfeedback bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med forordning (EU) nr. 182/2011. Kommissionen bør i anonymiseret form offentliggøre sammenfattende onlineoversigter over de problemer, der fremgår af oplysningerne, de vigtigste brugerstatistikker og den vigtigste brugerfeedback, der er indsamlet i overensstemmelse med nærværende forordning.
- (66) Portalen bør endvidere indeholde et feedbackredskab, der gør det muligt for brugerne frivilligt og anonymt at kunne gøre opmærksom på eventuelle problemer og vanskeligheder, som de har haft i forbindelse med udøvelsen af deres rettigheder på det indre marked. Dette redskab bør kun betragtes som et supplement til klagebehandlingsordninger, eftersom det ikke kan give et personligt svar til brugerne. De modtagne bidrag bør kombineres med aggregerede oplysninger fra bistands- og problemløsningstjenesterne om de sager, som de har behandlet, med henblik på at udarbejde en oversigt over det indre marked, sådan som det opfattes af sine brugere, og at identificere problemområder med henblik på mulige fremtidige tiltag til at forbedre det indre markeds funktion. Denne oversigt bør være knyttet til eksisterende rapporteringsværktøjer såsom resultattavlen for det indre marked.

- (67) Medlemsstaternes ret til at afgøre, hvem der skal varetage rollen som national koordinator, bør ikke berøres af denne forordning. Medlemsstaterne bør kunne tilpasse funktionerne og ansvarsområderne for deres nationale koordinatore i relation til portalen til deres interne administrative strukturer. Medlemsstaterne bør kunne udpege yderligere nationale koordinatore til at udføre opgaverne i henhold til denne forordning, alene eller sammen med andre, med ansvar for et udsnit af administrationen eller et geografisk område eller i overensstemmelse med andre kriterier. Medlemsstaterne bør underrette Kommissionen om identiteten på den fælles nationale koordinator, som de har udpeget til kontakten til Kommissionen.
- (68) Der bør nedsættes en koordinationsgruppe bestående af de nationale koordinatore og med Kommissionen som formand med henblik på at lette anvendelsen af denne forordning, navnlig ved at udveksle bedste praksis og samarbejde for at forbedre konsekvensen i fremlæggelsen af oplysninger som krævet i denne forordning. Portalkoordinationsgruppens arbejde bør tage hensyn til de mål, der er fastsat i et årligt arbejdsprogram, som Kommissionen bør forelægge den med henblik på drøftelse. Det årlige arbejdsprogram bør tage form af retningslinjer eller anbefalinger, som er ikkebindende for medlemsstaterne. Kommissionen kan efter anmodning fra Europa-Parlamentet beslutte at opfordre det til at sende eksperter til at deltage i portalkoordinationsgruppens møder.
- (69) Denne forordning bør præcisere, hvilke dele af portalen der skal finansieres over Unionens budget, og hvilke dele der skal være medlemsstaternes ansvar. Kommissionen bør bistå medlemsstaterne med at identificere genanvendelige IKT-byggesten og finansiering, der er til rådighed gennem forskellige EU-midler og -programmer, der kan bidrage til at dække omkostningerne til de IKT-tilpasninger og -udviklinger, der er nødvendige på nationalt plan for at efterkomme denne forordning. Det budget, der kræves til gennemførelsen af denne forordning, bør være foreneligt med den relevante flerårige finansielle ramme.
- (70) Medlemsstaterne opfordres til at koordinere, udveksle og samarbejde mere med hinanden med henblik på at øge deres strategiske og operationelle kapaciteter samt deres forsknings- og udviklingskapaciteter inden for cybersikkerhed, navnlig gennem gennemførelsen af den net- og informationssikkerhed, der er omhandlet i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/1148⁽¹⁾, for at styrke sikkerheden og robustheden i deres offentlige forvaltning og tjenester. Medlemsstaterne tilskyndes til at skærpe transaktioners sikkerhed og sikre et tilstrækkeligt niveau af tillid til elektroniske midler ved at anvende eIDAS-rammen, der blev fastlagt ved forordning (EU) nr. 910/2014 og navnlig have passende sikringsniveauer. Medlemsstaterne kan træffe foranstaltninger i overensstemmelse med EU-retten med henblik på at sikre cybersikkerheden og forhindre identitetssvig eller andre former for svig.
- (71) Når anvendelsen af denne forordning indebærer behandling af personoplysninger, bør den gennemføres i overensstemmelse med EU-retten om beskyttelse af personoplysninger, særlig forordning (EU) 2016/679 og forordning (EU) 2018/1725. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/680⁽²⁾ bør også finde anvendelse i forbindelse med nærværende forordning. I overensstemmelse med forordning (EU) 2016/679 kan medlemsstaterne opretholde eller indføre yderligere betingelser, herunder begrænsninger, for behandling af helbredsoplysninger, og de kan også fastsætte mere specifikke regler for behandling af arbejdstageres personoplysninger i forbindelse med ansættelsesforhold.
- (72) Nærværende forordning bør fremme og lette strømliningen af forvaltningsordningerne for de tjenester, der er omfattet af portalen. Med henblik herpå bør Kommissionen i tæt samarbejde med medlemsstaterne revidere de eksisterende forvaltningsordninger og tilpasse dem, hvis det er nødvendigt, for at undgå overlap og ineffektivitet.
- (73) Målet for denne forordning er at sikre, at brugere, der opererer i andre medlemsstater, har onlineadgang til omfattende, pålidelige, tilgængelige og forståelige EU-oplysninger og nationale oplysninger om rettigheder, regler og forpligtelser, til onlineprocedurer, som er fuldt anvendelige på tværs af grænserne, og til bistands- og problemløsningstjenester. Da dette formål ikke i tilstrækkelig grad kan opfyldes af medlemsstaterne, men på grund af denne forordnings omfang og virkninger bedre kan nås på EU-plan, kan Unionen vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at opfylde dette mål.

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

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/680 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med kompetente myndigheders behandling af personoplysninger med henblik på at forebygge, efterforske, afsløre eller retsforfølge strafbare handlinger eller fuldbyrde strafferetlige sanktioner og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af Rådets rammeafgørelse 2008/977/RIA (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 89).

- (74) For at medlemsstaterne og Kommissionen kan udvikle og iværksætte de redskaber, der er nødvendige for at gennemføre denne forordning, bør visse af dens bestemmelser finde anvendelse fra to år efter dens ikrafttrædelsesdato. Kommunale myndigheder bør gives op til fire år efter denne forordnings ikrafttræden til at gennemføre de krav til at tilvejebringe oplysninger om reglerne, procedurerne samt bistands- og problemløsnings-tjenesterne inden for deres ansvarsområde. Bestemmelserne i denne forordning om de procedurer, der skal tilbydes helt online, om den grænseoverskridende adgang til onlineprocedurer og om det tekniske system til grænseoverskridende elektronisk udveksling af oplysninger i overensstemmelse med »engangsprincippet« bør gennemføres senest fem år efter denne forordnings ikrafttræden.
- (75) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og følger de principper, der er anerkendt i navnlig Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, og bør gennemføres i overensstemmelse med disse rettigheder og principper.
- (76) Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse blev hørt i henhold til artikel 28, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 45/2001 ⁽¹⁾ og afgav udtalelse den 1. august 2017 ⁽²⁾ —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

KAPITEL I

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

Artikel 1

Genstand

1. Denne forordning fastsætter regler for:
 - a) oprettelse og drift af en fælles digital portal, som giver borgerne og virksomhederne let adgang til oplysninger af høj kvalitet, til effektive procedurer og til effektive bistands- og problemløsningstjenester vedrørende EU-regler og nationale regler gældende for borgere og virksomheder, der udøver eller har til hensigt at udøve deres rettigheder i medfør af EU-retten på området det indre marked, jf. artikel 26, stk. 2, i TEUF
 - b) grænseoverskridende brugeres anvendelse af procedurer, og indførelsen af engangsprincippet i forbindelse med de procedurer, der er anført i bilag II til denne forordning, og de procedurer, der er omhandlet i direktiv 2005/36/EF, 2006/123/EF, 2014/24/EU og 2014/25/EU
 - c) indberetningen af hindringer på det indre marked på grundlag af indsamling af brugerfeedback og statistikker fra de tjenester, der er omfattet af portalen.
2. Hvis denne forordning strider mod en bestemmelse i en anden EU-retsakt om specifikke aspekter af genstanden for denne forordning, har bestemmelsen i den anden EU-retsakt forrang.
3. Denne forordning berører hverken indholdet af en procedure eller de rettigheder, der tildeles gennem en procedure, som er fastlagt på EU-plan eller nationalt plan på et af de områder, der er omfattet af denne forordning. Denne forordning berører endvidere ikke foranstaltninger, der træffes i overensstemmelse med EU-retten for at sikre cybersikkerheden og forebygge svig.

⁽¹⁾ 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).

⁽²⁾ EUT C 340 af 11.10.2017, p. 6.

*Artikel 2***Oprettelse af den fælles digitale portal**

1. Kommissionen og medlemsstaterne opretter en fælles digital portal (»portalen«) i overensstemmelse med denne forordning. Portalen skal bestå af en fælles brugergrænseflade, som forvaltes af Kommissionen (»den fælles brugergrænseflade«), som skal være integreret i Dit Europa-portal, og som skal give adgang til relevante EU-websider og nationale websider.
2. Portalen skal give adgang til:
 - a) oplysninger om rettigheder, forpligtelser og regler, der er fastsat i EU-retten og national ret, og som finder anvendelse på brugere, der udøver eller har til hensigt at udøve deres rettigheder i medfør af EU-retten på området det indre marked inden for de områder, der er anført i bilag I
 - b) oplysninger om online- og offlineprocedurer og links til onlineprocedurer, herunder procedurer omfattet af bilag II, der er fastlagt på EU-plan eller nationalt plan med henblik på at give brugerne mulighed for udøvelse af rettighederne og for overholdelse af forpligtelserne og reglerne på området det indre marked inden for de områder, der er anført i bilag I
 - c) oplysninger om og links til de bistands- og problemløsningstjenester, som er anført i bilag III eller omhandlet i artikel 7, som borgerne og virksomhederne kan henvende sig til, hvis de har spørgsmål eller problemer vedrørende de rettigheder, forpligtelser, regler og procedurer, som er omhandlet i dette stykkes litra a) og b).
3. Den fælles brugergrænseflade skal være tilgængelig på alle Unionens officielle sprog.

*Artikel 3***Definitioner**

I denne forordning forstås ved:

- 1) »bruger«: enten en unionsborger, en fysisk person bosiddende i en medlemsstat eller en juridisk person med vedtægtsmæssigt hjemsted i en medlemsstat, og som via portalen tilgår de oplysninger, de procedurer eller de bistands- eller problemløsningstjenester, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2
- 2) »grænseoverskridende bruger«: en bruger i en situation, som ikke i alle henseender er begrænset til en enkelt medlemsstat
- 3) »procedure«: en række handlinger, som brugere skal udføre for at opfylde kravene eller for at opnå en afgørelse fra en kompetent myndighed med henblik på at kunne udøve deres rettigheder som omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra a)
- 4) »kompetent myndighed«: en myndighed eller et organ i en medlemsstat, der er etableret på nationalt, regionalt eller lokalt niveau, og som har bestemte ansvarsområder vedrørende de oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, der er omfattet af denne forordning
- 5) »dokumentation«: ethvert dokument eller enhver form for data, herunder tekst eller lyd, visuelle eller audiovisuelle optagelser, uanset hvilket medium der er anvendt, som er krævet af en kompetent myndighed for at bevise faktiske omstændigheder eller overholdelse af de proceduremæssige krav, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra b).

KAPITEL II

PORTALTJENESTER*Artikel 4***Adgang til oplysninger**

1. Medlemsstaterne sikrer, at brugerne har let onlineadgang på deres nationale websider til følgende:
 - a) oplysninger om de rettigheder, forpligtelser og regler, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra a), og som hidrører fra national ret

- b) oplysninger om de procedurer, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra b), og som er etableret på nationalt plan
- c) oplysninger om de bistands- og problemløsningstjenester, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra c), og som stilles til rådighed på nationalt plan.

2. Kommissionen sikrer, at Dit Europa-portalen giver brugerne let onlineadgang til følgende:

- a) oplysninger om de rettigheder, forpligtelser og regler, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra a), og som hidrører fra national ret
- b) oplysninger om de procedurer, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra b), og som er etableret på EU-plan
- c) oplysninger om de bistands- og problemløsningstjenester, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra c), og som stilles til rådighed på EU-plan.

Artikel 5

Adgang til oplysninger, som ikke er omfattet af bilag I

1. Medlemsstaterne og Kommissionen kan tilvejebringe links til oplysninger på områder, som ikke er opført i bilag I, og som tilbydes af kompetente myndigheder, Kommissionen eller EU-organe, -kontorer og -agenturer, hvis disse oplysninger er omfattet af anvendelsesområdet for portalen som defineret i artikel 1, stk. 1, litra a), og er i overensstemmelse med de kvalitetskrav, der er fastlagt i artikel 9.
2. Linkene til de i nærværende artikels stk. 1 omhandlede oplysninger tilvejebringes i overensstemmelse med artikel 19, stk. 2 og 3.
3. Inden Kommissionen aktiverer eventuelle links, kontrollerer den, at betingelserne fastlagt i stk. 1 er opfyldt, og hører portalkoordinationsgruppen.

Artikel 6

Procedurer, der tilbydes helt online

1. Hver medlemsstat sikrer, at brugere kan få adgang til og gennemføre alle de procedurer, der er anført i bilag II, helt online, forudsat at den relevante procedure er indført i den pågældende medlemsstat.
2. De procedurer, der er omhandlet i stk. 1, anses for at være helt online, hvis:
 - a) identifikationen af brugere, indgivelsen af oplysninger og dokumentation, undertegnelse og endelig indsendelse i det hele kan gennemføres elektronisk på afstand via en tjenestekanal, der giver brugerne mulighed for at opfylde kravene i forbindelse med proceduren på en brugervenlig og struktureret måde
 - b) brugere får en automatisk kvittering for modtagelsen, medmindre resultatet af proceduren leveres straks
 - c) resultatet af proceduren leveres elektronisk eller, hvis dette er nødvendigt for at overholde gældende EU-ret eller national ret, leveres fysisk, og
 - d) brugere får en elektronisk meddelelse om afslutning af proceduren.
3. Hvis det tilstræbte mål i undtagelsestilfælde begrundet i tvingende almene hensyn til den offentlige sikkerhed, folkesundheden eller bekæmpelse af svig ikke kan opfyldes helt online, kan medlemsstaterne kræve brugerens fysiske tilstedeværelse hos den pågældende kompetente myndighed som et trin i proceduren. I sådanne undtagelsestilfælde begrænser medlemsstaterne en sådan fysisk tilstedeværelse til, hvad der er strengt nødvendigt og objektivt begrundet, og sikrer, at de andre faser af proceduren helt kan gennemføres online. Medlemsstaterne sikrer også, at krav om fysisk tilstedeværelse ikke fører til forskelsbehandling af grænseoverskridende brugere.

4. Medlemsstaterne underretter og forklarer gennem en fælles database, som Kommissionen og de øvrige medlemsstater har adgang til, om grundene til og omstændighederne under hvilke, fysisk tilstedeværelse kan være påkrævet for de proceduremæssige trin, der er omhandlet i stk. 3, og grundene til og omstændighederne under hvilke, fysisk levering er nødvendig, som omhandlet i stk. 2, litra c).

5. Denne artikel forhindrer ikke medlemsstaterne i at give brugerne yderligere mulighed for at tilgå og gennemføre procedurerne som omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra b), på anden måde end gennem en onlinekanal, eller i at kontakte brugerne direkte.

Artikel 7

Adgang til bistands- og problemløsningstjenester

1. Medlemsstaterne og Kommissionen sikrer, at brugerne, herunder grænseoverskridende brugere, har let onlineadgang gennem forskellige kanaler til bistands- og problemløsningstjenester, jf. artikel 2, stk. 2, litra c).

2. De i artikel 28 omhandlede nationale koordinatore og Kommissionen kan tilvejebringe links til bistands- og problemløsningstjenester, som kompetente myndigheder, Kommissionen eller EU-organer, -kontorer eller -agenturer stiller til rådighed, bortset fra dem, der er anført i bilag III, i overensstemmelse med artikel 19, stk. 2 og 3, forudsat at sådanne tjenester opfylder de kvalitetskrav, der er fastsat i artikel 11 og 16.

3. Hvis det er nødvendigt for at opfylde brugernes behov, kan den nationale koordinator foreslå Kommissionen, at links til bistands- eller problemløsningstjenester, der stilles til rådighed af private eller halvprivate enheder, medtages i portalen, såfremt disse tjenester opfylder følgende betingelser:

a) de tilbyder oplysninger eller bistand inden for de områder og til de formål, der er omfattet af denne forordning, og er et supplement til de tjenester, der allerede indgår i portalen

b) de tilbydes gratis eller til en pris, der er overkommelig for mikrovirksomheder, nonprofitorganisationer og borgere, og

c) de opfylder de krav, der er fastsat i artikel 8, 11 og 16.

4. Hvis den nationale koordinator har foreslået medtagelse af et link i overensstemmelse med denne artikels stk. 3 og tilvejebringer et sådant link i overensstemmelse med artikel 19, stk. 3, vurderer Kommissionen, om betingelserne i denne artikels stk. 3 er opfyldt af den tjeneste, der skal medtages gennem linket, og hvis det er tilfældet, aktiverer linket.

Hvis Kommissionen finder, at betingelserne i stk. 3 ikke er opfyldt af den tjeneste, der skal medtages, skal den underrette den nationale koordinator om grundene til ikke at aktivere linket.

Artikel 8

Kvalitetskrav vedrørende webtilgængelighed

Kommissionen gør de af sine websider og websteder, som giver adgang til de oplysninger, der er omhandlet i artikel 4, stk. 2, og de bistands- og problemløsningstjenester, der er omhandlet i artikel 7, mere tilgængelige ved at gøre dem mere opfattede, funktionsdygtige, forståelige og robuste.

KAPITEL III
KVALITETSKRAV

AFDELING 1

Kvalitetskrav til oplysninger om rettigheder, forpligtelser og regler, om procedurer og om bistands- og problemløsningstjenester

Artikel 9

Kvalitet af oplysninger om rettigheder, forpligtelser og regler

1. Hvis medlemsstaterne og Kommissionen i henhold til artikel 4 er ansvarlige for at sørge for adgang til de oplysninger, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra a), sikrer de, at sådanne oplysninger opfylder følgende krav:
 - a) de er brugervenlige, således at brugerne nemt kan finde frem til og forstå oplysningerne og let identificere, hvilke dele af oplysningerne der er relevante for deres særlige situation
 - b) de er nøjagtige og tilstrækkeligt omfattende til at dække oplysninger, som brugerne har behov for at kende for at kunne udøve deres rettigheder i fuld overensstemmelse med gældende regler og forpligtelser
 - c) de omfatter henvisninger, links til retsakter, tekniske specifikationer og retningslinjer, hvis det er relevant
 - d) de omfatter navnet på den kompetente myndighed eller enhed, der er ansvarlig for oplysningernes indhold
 - e) de omfatter kontaktoplysningerne til eventuelle relevante bistands- eller problemløsningstjenester, såsom et telefonnummer, en e-mailadresse, en online forespørgselsblanket eller enhver anden almindeligt anvendt elektronisk kommunikation, der er bedst egnet til den type tjeneste, der bliver tilbudt, og til målgruppen for denne tjeneste
 - f) de omfatter datoen for den seneste opdatering af oplysningerne, eller hvis oplysningerne ikke er blevet opdateret, datoen for offentliggørelsen af oplysningerne
 - g) de er velstrukturerede og opstillet, så brugerne hurtigt kan finde de oplysninger, som de har behov for
 - h) de holdes opdateret, og
 - i) de er skrevet i et klart og enkelt sprog, der er tilpasset målbrugernes behov.
2. Medlemsstaterne gør de i denne artikels stk. 1 nævnte oplysninger tilgængelige på et af Unionens officielle sprog, der forstås bredt af det størst mulige antal grænseoverskridende brugere, i overensstemmelse med artikel 12.

Artikel 10

Kvaliteten af oplysninger om procedurer

1. Medlemsstaterne og Kommissionen sikrer med henblik på overholdelse af artikel 4, at brugerne, inden brugerne skal identificere sig, før proceduren indledes, har adgang til en tilstrækkeligt omfattende, klar og brugervenlig forklaring af følgende elementer, hvor det er relevant, i proceduren, der er omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra b):
 - a) de relevante trin i proceduren, brugeren skal tage, herunder enhver undtagelse i henhold til artikel 6, stk. 3, til medlemsstaternes forpligtelse til at tilbyde proceduren helt online
 - b) navnet på den kompetente myndighed, der er ansvarlig for proceduren, herunder dens kontaktoplysninger
 - c) de godkendte midler til autentifikation, identifikation og underskrift i forbindelse med proceduren

- d) typen og formatet af den dokumentation, der skal indsendes
- e) de former for retsmidler eller appel, der generelt er til rådighed i tilfælde af tvister med de kompetente myndigheder
- f) de gældende gebyrer og onlinebetalingsmåder
- g) eventuelle frister, der skal overholdes af brugeren eller af den kompetente myndighed, og, hvis der ikke findes nogen frister, den gennemsnitlige, anslåede eller vejledende tid, som den kompetente myndighed skal bruge for at fuldføre proceduren
- h) eventuelle regler vedrørende manglende svar fra den kompetente myndighed og de retlige konsekvenser heraf for brugerne, herunder ordninger med stiltiende godkendelse eller administrativ stiltiende godkendelse
- i) eventuelle yderligere sprog, som proceduren kan gennemføres på.

2. Hvis der ikke foreligger ordninger med stiltiende godkendelse eller administrativ stiltiende godkendelse eller lignende ordninger, skal de kompetente myndigheder, hvor det er relevant, oplyse brugerne om eventuelle forsinkelser og om eventuelle fristforlængelser eller eventuelle følger heraf.

3. Hvis den i stk. 1 omhandlede forklaring allerede er stillet til rådighed for ikkegrænseoverskridende brugere, kan den anvendes eller genanvendes med henblik på denne forordning, forudsat at den, hvis det er relevant, også dækker grænseoverskridende brugeres situation.

4. Medlemsstaterne gør den i nærværende artikels stk. 1 omhandlede forklaring tilgængelig på et af Unionens officielle sprog, der forstås bredt af det størst mulige antal grænseoverskridende brugere, i overensstemmelse med artikel 12.

Artikel 11

Kvaliteten af oplysninger om bistands- og problemløsningstjenester

1. Medlemsstaterne og Kommissionen sikrer med henblik på overholdelse af artikel 4, at brugerne, inden de indgiver en anmodning om en tjeneste som omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra c), har adgang til en klar og brugervenlig forklaring af følgende:

- a) den udbudte tjenestes art, formål og forventede resultater
- b) kontaktoplysninger på de enheder, der er ansvarlige for tjenesten, såsom et telefonnummer, en e-mailadresse, en online forespørgselsblanket eller enhver anden almindeligt anvendt elektronisk kommunikation, der er bedst egnet til den type tjeneste, der bliver tilbudt, og målgruppen for denne tjeneste
- c) i givet fald de gældende gebyrer og onlinebetalingsmåder
- d) eventuelle gældende frister, der skal overholdes, og hvor sådanne ikke findes, et gennemsnit eller den tid, der skønnes påkrævet for at levere tjenesten
- e) eventuelle yderligere sprog, som en anmodning kan indgives på, og som kan anvendes i den efterfølgende kontakt.

2. Medlemsstaterne gør den i denne artikels stk. 1 omhandlede forklaring tilgængelig på et af Unionens officielle sprog, der forstås bredt af det størst mulige antal grænseoverskridende brugere, i overensstemmelse med artikel 12.

Artikel 12

Oversættelse af oplysninger

1. Hvis medlemsstaterne ikke stiller de oplysninger, forklaringer og vejledninger, der er fastsat i artikel 9, 10 og 11 og artikel 13, stk. 2, litra a), til rådighed på et af Unionens officielle sprog, der forstås bredt af det størst mulige antal grænseoverskridende brugere, skal medlemsstaterne anmode Kommissionen om at stille oversættelser til rådighed på det pågældende sprog inden for det tilgængelige EU-budgets grænser, jf. artikel 32, stk. 1, litra c).

2. Medlemsstaterne sikrer, at de tekster, der er indgivet til oversættelse i henhold til nærværende artikels stk. 1, mindst dækker de grundlæggende oplysninger på alle de områder, der er opført i bilag I, og at, hvis der er tilstrækkelige EU-budgetmidler til rådighed, de dækker eventuelle yderligere oplysninger, forklaringer og vejledninger, jf. artikel 9, 10 og 11 og artikel 13, stk. 2, litra a), idet der tages hensyn til de grænseoverskridende brugeres vigtigste behov. Medlemsstaterne gør i den i artikel 19 omhandlede linkfortegnelse links til sådanne oversatte oplysninger tilgængelige.

3. Det i stk. 1 omhandlede sprog skal være det af Unionens officielle sprog, der hyppigst læres som fremmedsprog af brugere i hele Unionen. Som en undtagelse, hvor de oplysninger, forklaringer eller vejledninger, der skal oversættes, forventes at være af størst interesse for grænseoverskridende brugere med oprindelse i en enkelt anden medlemsstat, kan det i stk. 1 omhandlede sprog være det officielle EU-sprog, der anvendes som første sprog af disse grænseoverskridende brugere.

4. Hvis en medlemsstat anmoder om en oversættelse til et af Unionens officielle sprog, der ikke er det sprog, der hyppigst læres som fremmedsprog af brugere i hele Unionen, skal den begrunde sin anmodning. Hvis Kommissionen finder, at de i stk. 3 omhandlede betingelser for valg af et sådant andet sprog ikke er opfyldt, kan den afvise anmodningen og skal den underrette medlemsstaten om begrundelsen derfor.

AFDELING 2

Krav vedrørende onlineprocedurer

Artikel 13

Grænseoverskridende adgang til onlineprocedurer

1. Medlemsstaterne sikrer, at når en procedure som omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra b), der er etableret på nationalt plan, kan tilgås og gennemføres online af ikkegrænseoverskridende brugere, kan den også tilgås og gennemføres online af grænseoverskridende brugere uden forskelsbehandling ved hjælp af samme eller en alternativ teknisk løsning.

2. Medlemsstaterne sikrer for så vidt angår de i nærværende artikels stk. 1 omhandlede procedurer, at mindst følgende krav er opfyldt:

- a) brugerne kan få adgang til vejledningen i at gennemføre proceduren på et af Unionens officielle sprog, der forstås bredt af det størst mulige antal grænseoverskridende brugere, i overensstemmelse med artikel 12
- b) grænseoverskridende brugere er i stand til at indsende de krævede oplysninger, herunder hvis disse oplysningers struktur adskiller sig fra lignende oplysninger i den pågældende medlemsstat
- c) grænseoverskridende brugere er i stand til at identificere og autentificere sig selv, underskrive eller forsegle dokumenter elektronisk, jf. forordning (EU) nr. 910/2014, i alle tilfælde, hvor dette også er muligt for ikkegrænseoverskridende brugere
- d) grænseoverskridende brugere er i stand til at dokumentere overholdelse af gældende krav og modtage resultatet af procedurerne i elektronisk format i alle tilfælde, hvor dette også er muligt for ikkegrænseoverskridende brugere
- e) hvis gennemførelsen af en procedure kræver en betaling, er brugerne i stand til at betale eventuelle gebyrer online via bredt tilgængelige grænseoverskridende betalingstjenester uden forskelsbehandling på grundlag af, hvor betalings-tjenesteudbyderen er hjemmehørende, hvor betalingsinstrumentet er udstedt, eller hvor betalingskontoen er placeret i Unionen.

3. Hvis proceduren ikke kræver elektronisk identifikation eller autentifikation, jf. stk. 2, litra c), og hvis de kompetente myndigheder ifølge gældende national ret eller administrativ praksis har ret til at acceptere digitaliserede kopier af ikkeelektroniske identitetsbeviser, såsom identitetskort eller pas, for så vidt angår ikkegrænseoverskridende brugere, skal disse myndigheder også acceptere sådanne digitaliserede kopier for så vidt angår grænseoverskridende brugere.

Artikel 14

Teknisk system til grænseoverskridende elektronisk udveksling af dokumentation og anvendelsen af engangs-princippet

1. Med henblik på udveksling af dokumentation til onlineprocedurer, der er opført i denne forordnings bilag II, og de procedurer, der er fastsat i direktiv 2005/36/EF, 2006/123/EF, 2014/24/EU og 2014/25/EU, etablerer Kommissionen i samarbejde med medlemsstaterne et teknisk system til elektronisk udveksling af oplysninger mellem kompetente myndigheder i forskellige medlemsstater (»det tekniske system«).

2. Når de kompetente myndigheder i deres egen medlemsstat lovformeligt og i et elektronisk format, der muliggør elektronisk udveksling, udsteder dokumentation, som er relevant for de i stk. 1 omhandlede onlineprocedurer, skal de også gøre den pågældende dokumentation tilgængelig for anmodende kompetente myndigheder fra andre medlemsstater i et elektronisk format, der muliggør elektronisk udveksling.

3. Det tekniske system skal navnlig:
 - a) gøre det muligt at behandle anmodninger om dokumentation efter udtrykkelig anmodning fra brugeren
 - b) gøre det muligt at behandle anmodninger om dokumentation, der skal tilgås eller udveksles
 - c) gøre det muligt at overføre dokumentation mellem kompetente myndigheder
 - d) gøre det muligt for den anmodende kompetente myndighed at behandle dokumentationen
 - e) sikre dokumentationens fortrolighed og integritet
 - f) gøre det muligt for brugeren forlods at se den dokumentation, der anvendes af den anmodende kompetente myndighed, og for at vælge, om der skal gås videre med udveksling af dokumentation eller ej
 - g) sikre et passende niveau af interoperabilitet med andre relevante systemer
 - h) sikre et højt sikkerhedsniveau for overførsel og behandling af dokumentation
 - i) ikke behandle dokumentation ud over, hvad der er teknisk nødvendigt for fremsendelsen af dokumentation, og så kun i den periode, der er nødvendig til dette formål.
4. Anvendelsen af det tekniske system skal ikke være obligatorisk for brugere og må kun tillades på deres udtrykkelige anmodning, medmindre andet er fastsat i EU-retten eller national ret. Brugeren skal have tilladelse til at fremlægge dokumentation på andre måder end det tekniske system og direkte til den anmodende kompetente myndighed.
5. Den i nærværende artikels stk. 3, litra f), omhandlede mulighed for forlods at se dokumentationen er ikke påkrævet i forbindelse med procedurer, hvor automatisk grænseoverskridende dataudveksling uden en sådan visning er tilladt i henhold til gældende EU-ret eller national ret. Denne mulighed for forlods at se dokumentationen berører ikke forpligtelsen til at tilvejebringe oplysninger i henhold til artikel 13 og 14 i forordning (EU) 2016/679.
6. Medlemsstaterne indarbejder det fuldt operationelle tekniske system som en del af procedurerne i stk. 1.
7. De kompetente myndigheder, der er ansvarlige for onlineprocedurerne, jf. stk. 1, anmoder, efter en udtrykkelig, frit givet, specifik, oplyst og utvetydig anmodning fra den berørte bruger via det tekniske system om dokumentation direkte fra kompetente myndigheder, der udsteder dokumentation i andre medlemsstater. De udstedende kompetente myndigheder omhandlet i stk. 2 gør i overensstemmelse med stk. 3, litra e), den pågældende dokumentation tilgængelig via det samme system.
8. Den dokumentation, som gøres tilgængelig for den anmodende kompetente myndighed, skal være begrænset til, hvad der er anmodet om, og må kun anvendes af denne myndighed med henblik på den procedure, som dokumentationen er blevet udvekslet til. Den dokumentation, der udveksles via det tekniske system, skal for så vidt angår den modtagende kompetente myndighed anses for at have været autentisk.
9. Senest den 12. juni 2021 vedtager Kommissionen gennemførelsesretsakter med henblik på at fastsætte de tekniske og operationelle specifikationer for det tekniske system, der er nødvendige for gennemførelsen af denne artikel. Disse gennemførelsesretsakter vedtages efter undersøgelsesproceduren, jf. artikel 37, stk. 2.
10. Stk. 1-8 finder ikke anvendelse på procedurer, som er fastlagt på EU-plan, og som omfatter andre mekanismer til udveksling af dokumentation, medmindre det tekniske system, der er nødvendigt for gennemførelsen af denne artikel, er integreret i disse procedurer i overensstemmelse med reglerne i de EU-retsakter, der fastsætter disse procedurer.
11. Kommissionen og hver af medlemsstaterne er ansvarlige for udvikling, tilgængelighed, vedligeholdelse, tilsyn med, overvågning og sikkerhedsmæssig forvaltning af deres respektive dele af det tekniske system.

Artikel 15

Verifikation af dokumentation mellem medlemsstaterne

Hvis det tekniske system eller andre systemer til udveksling eller verifikation af dokumentation mellem medlemsstaterne ikke er tilgængelige eller ikke finder anvendelse, eller hvis brugeren ikke anmoder om anvendelse af det tekniske system, samarbejder de kompetente myndigheder via informationssystemet for det indre marked (IMI), når det er nødvendigt for at verificere ægtheden af dokumentation, som brugeren har indgivet til en af dem i et elektronisk format med henblik på en onlineprocedure.

AFDELING 3

Kvalitetskrav vedrørende bistands- og problemløsningstjenester

Artikel 16

Kvalitetskrav vedrørende bistands- og problemløsningstjenester

De kompetente myndigheder og Kommissionen sikrer inden for deres respektive beføjelser, at de bistands- og problemløsningstjenester, der er opført i bilag III, og dem, der er medtaget i portalen i overensstemmelse med artikel 7, stk. 2, 3 og 4, opfylder følgende kvalitetskrav:

- a) de leveres inden for en rimelig tidsramme under hensyntagen til anmodningens kompleksitet
- b) hvis frister forlænges, underrettes brugerne på forhånd om grundene hertil og om den nye frist
- c) hvis leveringen af en tjeneste kræver en betaling, kan brugerne betale alle gebyrer online via bredt tilgængelige grænseoverskridende betalingstjenester uden forskelsbehandling på grundlag af, hvor betalingstjenesteudbyderen er hjemmehørende, hvor betalingsinstrumentet er udstedt, eller hvor betalingskontoen er placeret i Unionen.

AFDELING 4

Kvalitetsovervågning

Artikel 17

Kvalitetsovervågning

1. De i artikel 28 omhandlede nationale koordinatore og Kommissionen overvåger regelmæssigt inden for deres respektive beføjelser, at de oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, der er tilgængelige via portalen, opfylder de kvalitetskrav, der er fastlagt i artikel 8-13 og artikel 16. Overvågningen sker på grundlag af de oplysninger, der indsamles i overensstemmelse med artikel 24 og 25.

2. I tilfælde af en forringelse af kvaliteten af de i stk. 1 omhandlede oplysninger, procedurer og bistands- eller problemløsningstjenester, som leveres af de kompetente myndigheder, skal Kommissionen under hensyntagen til forringelsens alvorlige og vedvarende karakter træffe en eller flere af følgende foranstaltninger:

- a) underrette den relevante nationale koordinator og anmode om afhjælpende foranstaltninger
- b) forelægge anbefalede tiltag for at forbedre overholdelsen af kvalitetskravene til drøftelse i portalkoordinationsgruppen
- c) sende en skrivelse med henstillinger til den berørte medlemsstat
- d) midlertidigt afbryde forbindelsen fra portalen til oplysningerne, proceduren eller bistands- eller problemløsningstjenesten.

3. Hvis en bistands- eller problemløsningstjeneste, som der linkes til i overensstemmelse med artikel 7, stk. 3, konsekvent ikke opfylder kravene fastlagt i artikel 11 og 16 eller ikke længere opfylder brugernes behov som anført i de oplysninger, der indsamles i overensstemmelse med artikel 24 og 25, kan Kommissionen efter konsultation med den relevante nationale koordinator og om nødvendigt med portalkoordinationsgruppen afbryde forbindelsen dertil fra portalen.

KAPITEL IV

TEKNISKE LØSNINGER

Artikel 18

Fælles brugergrænseflade

1. Kommissionen sørger i tæt samarbejde med medlemsstaterne for en fælles brugergrænseflade, som er integreret i Dit Europa-portal, for at sikre, at portalen er velfungerende.

2. Den fælles brugergrænseflade skal give adgang til oplysninger, procedurer og bistands- eller problemløsningstjenester ved hjælp af links til de relevante websteder på EU-plan eller nationalt plan, som findes i linkfortegnelsen, jf. artikel 19.

3. Medlemsstaterne og Kommissionen, der handler i overensstemmelse med deres respektive roller og ansvar som omhandlet i artikel 4, sikrer, at oplysningerne om reglerne og forpligtelserne, om procedurerne og om bistands- og problemløsningstjenesterne er organiseret og mærket på en måde, der gør det lettere at finde dem via den fælles brugergrænseflade.
4. Kommissionen skal sikre, at den fælles brugergrænseflade overholder følgende kvalitetskrav:
 - a) den er nem at anvende
 - b) den er tilgængelig online via forskelligt elektronisk udstyr
 - c) den er udviklet og optimeret til forskellige webbrowsere
 - d) den opfylder følgende krav vedrørende webtilgængelighed: opfattelighed, operabilitet, forståelighed og robusthed.
5. Kommissionen kan vedtage gennemførelsesretsakter, der fastlægger interoperabilitetskravene, for at gøre det lettere at finde oplysninger om regler og forpligtelser, om procedurer og om bistands- og problemløsningstjenester via den fælles brugergrænseflade. Disse gennemførelsesretsakter vedtages efter undersøgelsesproceduren, jf. artikel 37, stk. 2.

Artikel 19

Linkfortegnelse

1. Kommissionen opretter og vedligeholder i tæt samarbejde med medlemsstaterne en elektronisk fortegnelse over links til de i artikel 2, stk. 2, omhandlede oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, som muliggør forbindelsen mellem de pågældende tjenester og den fælles brugergrænseflade.
2. Kommissionen sørger i linkfortegnelsen for linkene til de oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, der er tilgængelige på de websider, der forvaltes på EU-plan, og den sørger for, at disse links er korrekte og ajourførte.
3. De nationale koordinatore sørger i linkfortegnelsen for linkene til de oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, der er tilgængelige på de websider, der forvaltes af de kompetente myndigheder eller af private eller halvprivate enheder, jf. artikel 7, stk. 3, og de sørger for, at disse links er korrekte og ajourførte.
4. Hvis det er teknisk muligt, kan den i stk. 3 omhandlede tilvejebringelse af links gennemføres automatisk mellem medlemsstaternes relevante systemer og linkfortegnelsen.
5. Kommissionen gør de oplysninger, der er medtaget i linkfortegnelsen, offentligt tilgængelige i et åbent og maskinlæsbart dataformat.
6. Kommissionen og de nationale koordinatore sikrer, at linkene til de oplysninger, procedurer og bistands- eller problemløsningstjenester, der tilbydes via portalen, ikke indeholder unødvendige hele eller delvise dobbeltforekomster eller overlap, som vil kunne forvirre brugerne.
7. Hvis tilgængeliggørelsen af de i artikel 4 omhandlede oplysninger er fastsat i andre bestemmelser i EU-retten, kan Kommissionen og de nationale koordinatore sørge for links til disse oplysninger for at efterkomme kravene i den pågældende artikel.

Artikel 20

Fælles vejviser til bistandstjenester

1. For at lette adgangen til de bistands- og problemløsningstjenester, som er opført i bilag III eller omhandlet i artikel 7, stk. 2 og 3, sikrer de kompetente myndigheder og Kommissionen, at brugerne kan få adgang til dem via en fælles vejviser til bistands- og problemløsningstjenester («den fælles vejviser til bistandstjenester»), der er tilgængelig via portalen.
2. Kommissionen udvikler og forvalter den fælles vejviser til bistandstjenester og beslutter, med hvilken struktur og i hvilket format beskrivelserne af og kontaktoplysningerne på bistands- og problemløsningstjenesterne skal stilles til rådighed, med henblik på sikre en velfungerende fælles vejviser til bistandstjenester.
3. De nationale koordinatore giver beskrivelserne og kontaktoplysningerne, jf. stk. 2, til Kommissionen.

*Artikel 21***Forpligtelser for IKT-applikationerne bag portalen**

1. Kommissionen er ansvarlig for udviklingen, tilgængeligheden, overvågningen, opdateringen, vedligeholdelsen, sikkerheden og hostingen af følgende IKT-applikationer og websider:

- a) Dit Europa-portalen, jf. artikel 2, stk. 1
- b) den fælles brugergrænseflade, der er omhandlet i artikel 18, stk. 1, herunder en søgemaskine eller andre IKT-værktøjer, der gør weboplysninger og -tjenester søgbare
- c) linkfortegnelsen, jf. artikel 19, stk. 1
- d) den fælles vejviser til bistandstjenester, jf. artikel 20, stk. 1
- e) brugerfeedbackredskaberne, jf. artikel 25, stk. 1, og artikel 26, stk. 1, litra a).

Kommissionen arbejder tæt sammen med medlemsstaterne om at udarbejde IKT-applikationerne.

2. Medlemsstaterne er ansvarlige for udviklingen, tilgængeligheden, overvågningen, opdateringen, vedligeholdelsen og sikkerheden af IKT-applikationer vedrørende de nationale websteder og websider, som de forvalter, og som er tilknyttet den fælles brugergrænseflade.

KAPITEL V

PROMOVERING*Artikel 22***Navn, logo og kvalitetsmærke**

1. Det navn, som portalen skal kendes og formidles til offentligheden under, er »Your Europe«.

Det logo, som portalen skal kendes og formidles til offentligheden under, fastlægges af Kommissionen i tæt samarbejde med portalkoordinationsgruppen senest den 12. juni 2019.

Portalens logo og et link til portalen skal gøres synlige og tilgængelige på de relevante websteder på EU-niveau og nationalt niveau, der er knyttet til portalen.

2. Som bevis for, at kvalitetskravene i artikel 9, 10 og 11 overholdes, fungerer portalens navn og logo også som et kvalitetsmærke. Portalens logo må dog kun anvendes som et kvalitetsmærke af websider og websteder, der indgår i linkfortegnelsen, jf. artikel 19.

*Artikel 23***Promovering**

1. Medlemsstaterne og Kommissionen promoverer kendskabet til og brugen af portalen blandt borgerne og virksomhederne og sikrer, at portalen og dens oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester er synlige for offentligheden og lette at finde via offentligt tilgængelige søgemaskiner.

2. Medlemsstaterne og Kommissionen samordner deres promoveringsaktiviteter, jf. stk. 1, og henviser til portalen og anvender dens logo i forbindelse med sådanne aktiviteter sammen med eventuelle andre handelsnavne, når det er relevant.

3. Medlemsstaterne og Kommissionen sikrer, at portalen er let at finde via de relevante websteder, som de er ansvarlige for, og at klare links til den fælles brugergrænseflade er tilgængelige på alle relevante websteder på EU-niveau og nationalt niveau.

4. De nationale koordinatore promoverer portalen over for de nationale kompetente myndigheder.

KAPITEL VI

INDSAMLING AF BRUGERFEEDBACK OG -STATISTIKKER

Artikel 24

Brugerstatistikker

1. De kompetente myndigheder og Kommissionen sikrer, at statistiske oplysninger indsamles i forbindelse med brugernes besøg på portalen og de websider, som portalen linker til, på en måde, der sikrer brugernes anonymitet, med det sigte at forbedre portalens funktionalitet.
2. De kompetente myndigheder, leverandørerne af bistands- eller problemløsningstjenester, jf. artikel 7, stk. 3, og Kommissionen indsamler og udveksler på en aggregeret måde antallet og oprindelsen af samt emnet for anmodninger om bistands- og problemløsningstjenester og den pågældende svartid.
3. De statistiske oplysninger, der indsamles i overensstemmelse med stk. 1 og 2, vedrørende de oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, som portalen linker til, skal omfatte følgende kategorier af oplysninger:
 - a) data vedrørende antallet, oprindelsen og typen af brugere af portalen
 - b) data vedrørende brugerpræferencer og brugerrejser
 - c) data vedrørende brugbarheden, mulighederne for at finde oplysninger og kvaliteten af oplysningerne, procedurene og bistands- og problemløsningstjenesterne.

Disse oplysninger skal stilles til rådighed for offentligheden i et åbent og almindeligt anvendt og maskinlæsbart format.

4. Kommissionen vedtager gennemførelsesretsakter, der fastlægger metoden til indsamling og udveksling af brugerstatistikker, jf. denne artikels stk. 1, 2 og 3. Disse gennemførelsesretsakter vedtages efter undersøgelsesproceduren, jf. artikel 37, stk. 2.

Artikel 25

Brugerfeedback om portalens tjenester

1. For at indhente direkte oplysninger fra brugerne om deres tilfredshed med de tjenester, der leveres via portalen, og de oplysninger, som er gjort tilgængelige heri, stiller Kommissionen via portalen et brugervenligt feedbackredskab til rådighed, der giver dem mulighed for umiddelbart efter, at de har benyttet tjenesterne, jf. artikel 2, stk. 2, anonymt at fremsætte bemærkninger om kvaliteten og tilgængeligheden af de tjenester, der leveres via portalen, af de oplysninger, som er gjort tilgængelige heri, samt af den fælles brugergrænseflade.
2. De kompetente myndigheder og Kommissionen sikrer, at brugerne har adgang til det i stk. 1 omhandlede redskab på alle websider, som indgår i portalen.
3. Kommissionen, de kompetente myndigheder og de nationale koordinatore skal have direkte adgang til den brugerfeedback, som indsamles ved hjælp af det i stk. 1 omhandlede redskab, med henblik på at kunne løse eventuelle problemer, der påpeges.
4. De kompetente myndigheder er ikke forpligtet til at give brugerne adgang til brugerfeedbackredskabet, jf. stk. 1, på de af deres websider, der er tilknyttet portalen, hvis der på deres websider er adgang til et andet brugerfeedbackredskab med lignende funktionaliteter som det i stk. 1 omhandlede brugerfeedbackredskab med henblik på at overvåge tjenesternes kvalitet. De kompetente myndigheder indsamler den brugerfeedback, der modtages gennem deres eget brugerfeedbackredskab, og deler den med Kommissionen og de nationale koordinatore i de andre medlemsstater.
5. Kommissionen vedtager gennemførelsesretsakter, der fastsætter regler for indsamlingen og delingen af brugerfeedbacken. Disse gennemførelsesretsakter vedtages efter undersøgelsesproceduren, jf. artikel 37, stk. 2.

Artikel 26

Indberetning om det indre markeds funktion

1. Kommissionen:
 - a) stiller et brugervenligt redskab til rådighed for brugerne, så de anonymt kan gøre opmærksom på og give feedback på hindringer, som de har haft i forbindelse med udøvelsen af deres rettigheder på det indre marked

- b) indsamler aggregerede oplysninger fra de bistands- og problemløsningstjenester, der indgår som en del af portalen, om emnet for anmodninger og svar.
2. Kommissionen, de kompetente myndigheder og de nationale koordinatore skal have direkte adgang til den feedback, der indsamles i overensstemmelse med stk. 1, litra a).
3. Medlemsstaterne og Kommissionen analyserer og undersøger de af brugerne påpegede problemer i henhold til denne artikel og løser dem med passende midler, når det er muligt.

Artikel 27

Sammenfattende onlineoversigter

Kommissionen offentliggør i anonymiseret form sammenfattende onlineoversigter over de problemer, der fremgår af de oplysninger, der indsamles i overensstemmelse med artikel 26, stk. 1, de vigtigste brugerstatistikker, jf. artikel 24, og den vigtigste brugerfeedback, jf. artikel 25.

KAPITEL VII

FORVALTNING AF PORTALEN

Artikel 28

Nationale koordinatore

1. Hver medlemsstat udpeger en national koordinator. Ud over deres forpligtelser i overensstemmelse med artikel 7, 17, 19, 20, 23 og 25 skal de nationale koordinatore:
- a) fungere som et kontaktpunkt inden for deres respektive forvaltninger for alle spørgsmål vedrørende portalen
 - b) promovere en ensartet anvendelse af artikel 9-16 af de kompetente myndigheder
 - c) sikre, at henstillingerne, jf. artikel 17, stk. 2, litra c), gennemføres korrekt.
2. Hver medlemsstat kan i overensstemmelse med dens interne administrative struktur udpege en eller flere koordinatore med henblik på at udføre de opgaver, der er angivet i stk. 1. En national koordinator for hver medlemsstat er ansvarlig for kontakten til Kommissionen i forbindelse med alle spørgsmål vedrørende portalen.
3. Hver medlemsstat underretter de øvrige medlemsstater og Kommissionen om dens nationale koordinators navn og kontaktoplysninger.

Artikel 29

Koordineringsgruppe

Der nedsættes hermed en koordinationsgruppe (»portalkoordinationsgruppen«). Den består af én national koordinator fra hver medlemsstat og har en repræsentant for Kommissionen som formand. Den vedtager selv sin forretningsorden. Sekretariatsopgaverne varetages af Kommissionen.

Artikel 30

Portalkoordinationsgruppens opgaver

1. Portalkoordinationsgruppen støtter gennemførelsen af denne forordning. Den har navnlig til opgave:
- a) at fremme udveksling og regelmæssig ajourføring af bedste praksis
 - b) at tilskynde til udbredelse af fuldstændige onlineprocedurer ud over dem, der er anført i bilag II til denne forordning, og af onlinemetoder til autentificering, identifikation og underskrift, navnlig dem som er fastsat i forordning (EU) nr. 910/2014
 - c) at drøfte forbedringer af den brugervenlige præsentation af oplysninger inden for de områder, der er opført i bilag I, navnlig baseret på de data, der er indsamlet i overensstemmelse med artikel 24 og 25
 - d) at bistå Kommissionen med at udvikle fælles IKT-løsninger, der understøtter portalen
 - e) at drøfte udkastet til det årlige arbejdsprogram
 - f) at bistå Kommissionen med at overvåge gennemførelsen af det årlige arbejdsprogram

- g) at drøfte yderligere oplysninger i overensstemmelse med artikel 5 med henblik på at tilskynde medlemsstaterne til at stille tilsvarende oplysninger til rådighed, hvis det er relevant for brugerne
 - h) at bistå Kommissionen med at overvåge overholdelsen af de krav, der er fastsat i artikel 8-16, i overensstemmelse med artikel 17
 - i) at informere om gennemførelsen af artikel 6, stk. 1
 - j) at drøfte og anbefale tiltag til de kompetente myndigheder og Kommissionen med henblik på at undgå eller fjerne unødvendige overlap i forbindelse med de tjenester, der er tilgængelige via portalen
 - k) at afgive udtalelser om procedurer eller foranstaltninger til effektivt at tackle eventuelle problemer med tjenesternes kvalitet, som brugerne har påpeget, eller forslag til forbedring heraf
 - l) at drøfte anvendelsen af principperne om indbygget sikkerhed og privatlivsbeskyttelse i forbindelse med denne forordning
 - m) at drøfte spørgsmål vedrørende indsamling af brugerfeedback og -statistik, der er omhandlet i artikel 24 og 25, således at de tjenester, der tilbydes på EU-plan og nationalt plan, løbende forbedres
 - n) at drøfte spørgsmål vedrørende kvalitetskrav til de tjenester, der tilbydes via portalen
 - o) at udveksle bedste praksis og bistå Kommissionen med hensyn til organisationen, strukturen og præsentationen af tjenesterne, jf. artikel 2, stk. 2, med henblik på at sikre en velfungerende fælles brugergrænseflade
 - p) at lette udviklingen og gennemførelsen af den koordinerede promovering
 - q) at samarbejde med forvaltningsorganerne eller net for oplysningstjenester eller for bistands- eller problemløsnings-tjenester
 - r) at tilvejebringe vejledninger om det eller de supplerende sprog af Unionens officielle sprog, der skal anvendes af kompetente myndigheder i overensstemmelse med artikel 9, stk. 2, artikel 10, stk. 4, og artikel 11, stk. 2, og artikel 13, stk. 2, litra a).
2. Kommissionen kan rådføre sig med portalkoordinationsgruppen om alle spørgsmål vedrørende denne forordnings anvendelse.

Artikel 31

Årligt arbejdsprogram

1. Kommissionen vedtager det årlige arbejdsprogram, som navnlig skal fastlægge:
- a) foranstaltninger til at forbedre den præsentation af konkrete oplysninger inden for de områder, der er opført i bilag I, og foranstaltninger med henblik på at lette den rettidige gennemførelse af de kompetente myndigheder på alle niveauer, herunder på kommunalt niveau, af kravene om information
 - b) foranstaltninger til at lette overholdelse af artikel 6 og 13
 - c) de foranstaltninger, der er nødvendige for at sikre en ensartet overholdelse af kravene fastsat i artikel 9-12
 - d) aktiviteter i tilknytning til promoveringen af portalen, jf. artikel 23.
2. Ved udarbejdelsen af udkastet til det årlige arbejdsprogram tager Kommissionen hensyn til brugerstatistikker og -feedback, der er indsamlet i overensstemmelse med artikel 24 og 25, og til eventuelle forslag fra medlemsstaterne. Forud for vedtagelsen forelægger Kommissionen udkastet til det årlige arbejdsprogram for portalkoordinationsgruppen med henblik på drøftelse.

KAPITEL VIII

AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

Artikel 32

Omkostninger

1. Den Europæiske Unions almindelige budget dækker omkostningerne i forbindelse med:
- a) udvikling og vedligeholdelse af IKT-redskaber til støtte for gennemførelsen af denne forordning på EU-plan

- b) promovering af portalen på EU-plan
- c) oversættelse af oplysninger, forklaringer og vejledninger i overensstemmelse med artikel 12 inden for en maksimal årlig mængde pr. medlemsstat med forbehold af en eventuel omlægning af midler, hvis det er nødvendigt for at muliggøre fuld udnyttelse af det tilgængelige budget.
2. Omkostningerne i forbindelse med nationale webportaler, informationsplatforme, bistandstjenester og -procedurer, der er oprettet på medlemsstatsplan, afholdes over medlemsstaternes respektive budgetter, medmindre andet er fastsat i EU-lovgivningen.

Artikel 33

Beskyttelse af personoplysninger

De kompetente myndigheders behandling af personoplysninger inden for rammerne af denne forordning skal ske i overensstemmelse med forordning (EU) 2016/679. Kommissionens behandling af personoplysninger inden for rammerne af nærværende forordning skal ske i overensstemmelse med forordning (EU) 2018/1725.

Artikel 34

Samarbejde med andre oplysnings- og bistandsnet

1. Efter at have konsulteret medlemsstaterne beslutter Kommissionen, hvilke eksisterende uformelle forvaltningsordninger for enhver af de i bilag III opførte bistands- eller problemløsningstjenester eller for enhver af de i bilag I omfattede oplysningsområder som portalkoordinationsgruppen skal være ansvarlig for.
2. Hvis oplysnings- og bistandstjenesterne eller -nettene er oprettet ved en retligt bindende EU-retsakt på et af de i bilag I omfattede oplysningsområder, koordinerer Kommissionen arbejdet i portalkoordinationsgruppen og i de pågældende tjenesters eller nets forvaltningsorganer med henblik på at opnå synergier og undgå overlap.

Artikel 35

Informationssystemet for det indre marked

1. Informationssystemet for det indre marked (IMI), der er oprettet ved forordning (EU) nr. 1024/2012, anvendes med henblik på og i overensstemmelse med artikel 6, stk. 4, og artikel 15.
2. Kommissionen kan beslutte at anvende IMI som den i artikel 19, stk. 1, omhandlede elektroniske linkfortegnelse.

Artikel 36

Rapportering og gennemgang

Senest den 12. december 2022 og derefter hvert andet år gennemgår Kommissionen forordningens anvendelse og forelægger Europa-Parlamentet og Rådet en evalueringsrapport om portalens funktion og om det indre markeds funktion på grundlag af de statistiske oplysninger og den feedback, som er indsamlet i overensstemmelse med artikel 24, 25 og 26. Gennemgangen skal navnlig vurdere anvendelsesområdet for artikel 14 under hensyntagen til den teknologiske, markedsmæssige og retlige udvikling vedrørende udveksling af dokumentation mellem de kompetente myndigheder.

Artikel 37

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af et udvalg. Dette udvalg er et udvalg som omhandlet i forordning (EU) nr. 182/2011.
2. Når der henvises til dette stykke, finder artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.

Artikel 38

Ændringer i forordning (EU) nr. 1024/2012

I forordning (EU) nr. 1024/2012 foretages følgende ændringer:

- 1) Artikel 1 affattes således:

»Artikel 1

Genstand

I denne forordning fastsættes regler for anvendelse af informationssystemet for det indre marked (»IMI«) til administrativt samarbejde mellem IMI-aktører, herunder behandlingen af personoplysninger.«

2) Artikel 3, stk. 1, affattes således:

»1. IMI anvendes til udveksling af oplysninger, herunder personoplysninger, mellem IMI-aktørerne og til behandling af disse oplysninger med henblik på et af følgende formål:

- a) det administrative samarbejde, som kræves i henhold til de retsakter, der er anført i bilaget
- b) det administrative samarbejde, der er genstand for et pilotprojekt, der gennemføres i overensstemmelse med artikel 4.«

3) I artikel 5, stk. 2, foretages følgende ændringer:

a) Litra a) affattes således:

»a) »IMI«: det elektroniske værktøj, der leveres af Kommissionen til at lette administrativt samarbejde mellem IMI-aktører«.

b) Litra b) affattes således:

»b) »administrativt samarbejde«: et samarbejde mellem IMI-aktører i form af udveksling og behandling af oplysninger med henblik på en bedre anvendelse af EU-retten«.

c) Litra g) affattes således:

»g) »IMI-aktører«: de kompetente myndigheder, IMI-koordinatorene, Kommissionen og EU-organer, -kontorer og -agenturer«.

4) I artikel 8, stk. 1, tilføjes følgende litra:

»f) sørge for koordinering med EU-organer, -kontorer og -agenturer og give dem adgang til IMI.«

5) Artikel 9, stk. 4, affattes således:

»4. Medlemsstaterne, Kommissionen og EU-organer, -kontorer og -agenturer stiller passende midler til rådighed til at sikre, at IMI-brugere kun gives adgang til personoplysninger, der behandles i IMI, på need-to-know-basis og inden for det eller de områder af det indre marked, til hvilke de er tildelt adgangsrret i overensstemmelse med stk. 3.«

6) I artikel 21 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 2 affattes således:

»2. Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er ansvarlig for at føre tilsyn med og sikre anvendelsen af denne forordning, når Kommissionen eller EU-organer, -kontorer og -agenturer i deres egenskab af IMI-aktører behandler personoplysninger. De forpligtelser og beføjelser, der er omhandlet i artikel 57 og 58 i forordning (EU) 2018/1725 (*), finder tilsvarende anvendelse.

(*) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 23. oktober 2018 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i Unionens institutioner, organer, kontorer og agenturer og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af forordning (EF) nr. 45/2001 og afgørelse nr. 1247/2002/EF (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 39).«

b) Stk. 3 affattes således:

»3. De nationale tilsynsmyndigheder og Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, der hver især handler inden for deres respektive beføjelser, samarbejder med hinanden med henblik på at sikre koordineret tilsyn med IMI og med IMI-aktørernes anvendelse heraf i overensstemmelse med artikel 62 i forordning (EU) 2018/1725.«

c) Stk. 4 udgår.

7) I artikel 29 udgår stk. 1.

8) I bilaget tilføjes følgende punkter:

»11. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (*): artikel 56, artikel 60-66, og artikel 70, stk. 1.

12. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1725 af 2. oktober 2018 om oprettelse af en fælles digital portal, der skal give adgang til oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012 (**): artikel 6, stk. 4, og artikel 15 og 19.

(*) EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1.

(**) EUT L 295 af 21.11.2018, s. 39.»

Artikel 39

Ikrafttræden

Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Artikel 2, 4, 7-12, 16 og 17, artikel 18, stk. 1-4, artikel 19 og 20, artikel 24, stk. 1, 2 og 3, artikel 25, stk. 1-4, og artikel 26 og 27 finder anvendelse fra den 12. december 2020.

Artikel 6 og 13, artikel 14, stk. 1-8 og 10, og artikel 15 finder anvendelse fra den 12. december 2023.

Uanset anvendelsesdatoen for artikel 2, 9, 10 og 11 skal kommunale myndigheder gøre de oplysninger, forklaringer og vejledninger, der er omhandlet i nævnte artikler, tilgængelige senest den 12. december 2022.

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

Udfærdiget i Strasbourg, den 2. oktober 2018.

På Europa-Parlamentets vegne

A. TAJANI

Formand

På Rådets vegne

J. BOGNER-STRAUSS

Formanden

BILAG I

Liste over områder af oplysninger, der er relevante for borgere og virksomheder, når de udøver deres rettigheder i det indre marked, jf. artikel 2, stk. 2, litra a)

Områder af oplysninger vedrørende borgerne:

Område	OPLYSNINGER VEDRØRENDE RETTIGHEDER, FORPLIGTELSE OG REGLER, DER FØLGER AF EU-RETTE OG NATIONAL RET
A. Rejse inden for Unionen	<ol style="list-style-type: none"> 1. dokumenter, der kræves af EU-borgere, deres familiemedlemmer, der ikke er EU-borgere, mindreårige, der rejser alene, og ikke-EU-borgere, når de rejser på tværs af grænserne inden for Unionen (identitetskort, visa, pas) 2. rettigheder og forpligtelser for rejsende med fly, tog, skib og bus i og fra Unionen og for rejsende, der køber pakkerejser eller sammensatte rejsearrangementer 3. bistand i tilfælde af nedsat mobilitet ved rejse i eller fra Unionen 4. transport af dyr, planter, alkohol, tobak, cigaretter og andre varer ved rejse i Unionen 5. taleopkald og afsendelse og modtagelse af elektroniske meddelelser og elektroniske data inden for Unionen
B. Arbejde og pension i Unionen	<ol style="list-style-type: none"> 1. søge beskæftigelse i en anden medlemsstat 2. tage beskæftigelse i en anden medlemsstat 3. anerkendelse af kvalifikationer med henblik på beskæftigelse i en anden medlemsstat 4. beskatning i en anden medlemsstat 5. regler om ansvarsforsikring og obligatorisk forsikring i forbindelse med ophold eller beskæftigelse i en anden medlemsstat 6. ansættelsesvilkår, herunder for udstationerede arbejdstagere, fastsat ved lov eller bekendtgørelse (herunder arbejdstid, betalt orlov, ret til ferie, rettigheder og forpligtelser vedrørende overarbejde, lægeundersøgelser, opsigelse af kontrakter, afskedigelser og arbejdsløshed pga. virksomhedslukning eller personaleindskrænkning) 7. ligebehandling (regler, der forbyder forskelsbehandling på arbejdspladsen, regler om lige løn til mænd og kvinder og om lige løn til ansatte med tidsbegrænsede eller tidsbegrænsede ansættelseskontrakter) 8. forpligtelser vedrørende sundhed og sikkerhed i forbindelse med forskellige former for aktiviteter 9. socialsikringsrettigheder og -forpligtelser i Unionen, herunder dem, der vedrører modtagelse af pensioner
C. Køretøjer i Unionen	<ol style="list-style-type: none"> 1. midlertidig eller permanent indførelse af et motorkøretøj i en anden medlemsstat 2. erhvervelse og fornyelse af kørekort 3. tegning af en obligatorisk motorkøretøjsforsikring 4. køb og salg af et motorkøretøj i en anden medlemsstat 5. nationale færdselsregler og krav til førere, herunder generelle regler for anvendelse af national vejinfrastruktur: tidsbaserede afgifter (mærkater), afstandsbaserede afgifter (vejafgifter), emissionsmærkater

Område	OPLYSNINGER VEDRØRENDE RETTIGHEDER, FORPLIGTELSE OG REGLER, DER FØLGER AF EU-RETTE OG NATIONAL RET
D. Ophold i en anden medlemsstat	<ol style="list-style-type: none"> 1. midlertidig eller permanent flytning til en anden medlemsstat 2. køb og salg af fast ejendom, herunder også eventuelle betingelser og forpligtelser i forbindelse med beskatning, ejerskab eller anvendelse af sådan ejendom, herunder dens anvendelse som en sekundær bolig 3. deltagelse i kommunale valg og valg til Europa-Parlamentet 4. krav om opholdskort for EU-borgere og deres familiemedlemmer, herunder familiemedlemmer, der ikke er EU-borgere 5. betingelser, der finder anvendelse på naturalisation af borgere fra en anden medlemsstat 6. regler, der finder anvendelse i tilfælde af død, herunder regler om hjemtransport af afdøde til en anden medlemsstat
E. Uddannelse eller praktikophold i en anden medlemsstat	<ol style="list-style-type: none"> 1. uddannelsessystemet i en anden medlemsstat, herunder førskoleundervisning og børnepasning samt undervisning på primær- og sekundærtrinnet, videregående uddannelser og voksenuddannelse 2. frivilligt arbejde i en anden medlemsstat 3. praktikophold i en anden medlemsstat 4. udførelse af forskning i en anden medlemsstat som led i et uddannelsesprogram
F. Sundhedspleje	<ol style="list-style-type: none"> 1. modtagelse af lægebehandling i en anden medlemsstat 2. køb af ordinerede lægemidler i en anden medlemsstat end den, hvor recepten er ordineret, online eller personligt 3. sygesikringsregler, der finder anvendelse i tilfælde af kortvarende eller længerevarende ophold i en anden medlemsstat, herunder oplysninger om, hvordan man ansøger om et europæisk sygesikringskort 4. generelle oplysninger om adgangsrettigheder eller pligter til at deltage i offentligt tilgængelige forebyggende sundhedsforanstaltninger 5. tjenesteydelser, der leveres via nationale alarmnumre, herunder numrene »112« og »116« 6. rettigheder til og betingelser for at flytte på plejehjem
G. Borgerlige og familieretlige rettigheder	<ol style="list-style-type: none"> 1. fødsel, forældremyndighed over mindreårige børn, forældreansvar, regler for surrogatmoderskab og adoption, herunder stedbarnsadoption, underholdspligt i forhold til børn i en grænseoverskridende familiesituation 2. samliv som par, herunder par af samme køn, med forskellige nationaliteter (ægteskab, civilt/registreret partnerskab, separation, skilsmisse, formueforhold mellem ægtefæller, samlevendes rettigheder) 3. regler for anerkendelse af køn 4. rettigheder og forpligtelser i forbindelse med arv i en anden medlemsstat, herunder skatteregler 5. rettigheder og regler, der finder anvendelse i tilfælde af forældres grænseoverskridende bortførelse af deres børn

Område	OPLYSNINGER VEDRØRENDE RETTIGHEDER, FORPLIGTELSE OG REGLER, DER FØLGER AF EU-RETTE OG NATIONAL RET
H. Forbrugerrettigheder	<ol style="list-style-type: none"> 1. køb af varer, digitalt indhold eller tjenesteydelser (herunder finansielle tjenesteydelser) fra en anden medlemsstat, online eller personligt 2. være indehaver af en bankkonto i en anden medlemsstat 3. tilslutning til forsyningsvirksomheder som f.eks. gas, elektricitet, vand, bortskaffelse af husholdningsaffald, telekommunikation og internettet 4. betalinger, herunder kreditoverførsler, forsinkelser i grænseoverskridende betalinger 5. forbrugernes rettigheder og garantier i forbindelse med køb af varer og tjenester, herunder procedurer til bilæggelse af forbrugertvister og erstatning 6. sikkerhed og sikkerhedsbeskyttelse i forbindelse med forbrugerprodukter 7. leje af et motorkøretøj
I. Beskyttelse af personoplysninger	<ol style="list-style-type: none"> 1. udøvelse af registreredes rettigheder i forbindelse med beskyttelsen af personoplysninger

Områder af oplysninger vedrørende virksomhederne:

Område	OPLYSNINGER VEDRØRENDE RETTIGHEDER, FORPLIGTELSE OG REGLER
J. Opstart, drift og lukning af en virksomhed	<ol style="list-style-type: none"> 1. registrering af en virksomhed, ændring af en virksomheds juridiske form og lukning af en virksomhed (registreringsprocedurer og juridiske former, virksomheder kan have) 2. flytning af en virksomhed til en anden medlemsstat 3. intellektuelle ejendomsrettigheder (ansøgning om patent, registrering af et varemærke, en tegning eller et design, opnåelse af en licens til reproduktion) 4. retfærdighed og gennemsigtighed i handelspraksis, herunder forbrugerrettigheder og garantier i forbindelse med salg af varer og tjenesteydelser 5. udbud af onlinefaciliteter til grænseoverskridende betalinger ved salg af varer og tjenesteydelser på internettet 6. rettigheder og forpligtelser i henhold til aftaleretten, herunder morarenter 7. insolvensbehandling og likvidation af selskaber 8. kreditforsikring 9. fusion af selskaber eller salg af en virksomhed 10. direktørers og bestyrelsesmedlemmers civile retlige erstatningsansvar 11. regler og forpligtelser vedrørende behandling af personoplysninger

Område	OPLYSNINGER VEDRØRENDE RETTIGHEDER, FORPLIGTELSE OG REGLER
K. Ansatte	<ol style="list-style-type: none"> 1. ansættelsesvilkår fastsat ved lov eller bekendtgørelse (herunder arbejdstid, betalt orlov, ret til ferie, rettigheder og forpligtelser vedrørende overarbejde, lægeundersøgelser, opsigelse af kontrakter, afskedigelser og arbejdsløshed pga. virksomhedslukning eller personaleindskrænkning) 2. socialsikringsrettigheder og -forpligtelser i Unionen (registrering som arbejdsgiver, registrering af ansatte, meddelelse om en ansættelseskontrakts ophør, betaling af sociale bidrag, rettigheder og forpligtelser vedrørende pensioner) 3. ansættelse af arbejdstagere i andre medlemsstater (udstationering af arbejdstagere, bestemmelser om fri udveksling af tjenesteydelser, bopælskrav for arbejdstagere) 4. ligebehandling (regler, der forbyder forskelsbehandling på arbejdspladsen, lige løn til mænd og kvinder og lige løn til ansatte med tidsbegrænsede eller tidsubegrænsede ansættelseskontrakter) 5. bestemmelser om personalerepræsentanter
L. Skatter og afgifter	<ol style="list-style-type: none"> 1. moms: oplysninger om de generelle bestemmelser, satser og undtagelser, registrering og betaling af moms, momsrefusion 2. punktafgifter: oplysninger om de generelle bestemmelser, satser og undtagelser, registrering i henseende til punktafgifter og betaling af punktafgifter, refusion af punktafgifter 3. told og andre skatter og afgifter på import 4. toldprocedurer ved import og eksport under EU-toldkodeksen 5. andre skatter og afgifter: betaling, satser, tilbagebetaling
M. Varer	<ol style="list-style-type: none"> 1. opnåelse af CE-mærkning 2. regler for og krav til produkter 3. identificering af gældende standarder, tekniske specifikationer og certificering af produkter 4. gensidig anerkendelse af produkter, der ikke er omfattet af EU-specifikationer 5. krav vedrørende klassificering, mærkning og emballering af farlige kemikalier 6. oplysninger i forbindelse med fjernsalg/salg uden for fast forretningssted, der skal gives til kunder forud for salget, skriftlig bekræftelse af aftalen, ophævelse af en aftale, levering af varer, andre specifikke forpligtelser 7. defekte produkter: forbrugerrettigheder og garantier, eftersalgansvar, retsmidler for den forurettede part 8. certificering, mærker (EMAS, energimærker, miljøvenligt design, EU-miljømærke) 9. genanvendelse og affaldshåndtering
N. Tjenesteydelser	<ol style="list-style-type: none"> 1. erhvervelse af licenser, autorisationer eller tilladelser med henblik på opstart og drift af virksomhed 2. underrettelse af myndighederne om grænseoverskridende aktiviteter 3. anerkendelse af faglige kvalifikationer, herunder erhvervsrettet uddannelse

Område	OPLYSNINGER VEDRØRENDE RETTIGHEDER, FORPLIGTELSE OG REGLER
O. Finansiering af en virksomhed	<ol style="list-style-type: none">1. adgang til finansiering på EU-plan, herunder EU's finansieringsprogrammer og virksomhedstilskud2. adgang til finansiering på nationalt plan3. initiativer rettet mod iværksættere (udvekslinger organiseret for nye iværksættere, mentorordninger osv.)
P. Offentlige kontrakter	<ol style="list-style-type: none">1. deltagelse i offentlige udbud: regler og procedurer2. indgivelse af et bud via internettet som svar på en offentlig udbudsprocedure3. indberetning af uregelmæssigheder i forbindelse med udbudsproceduren
Q. Sundhed og sikkerhed på arbejdspladsen	<ol style="list-style-type: none">1. forpligtelser vedrørende sundhed og sikkerhed i forbindelse med forskellige former for aktiviteter, herunder risikoforebyggelse, oplysning og uddannelse

BILAG II

Procedurer, jf. artikel 6, stk. 1

Særlige livsbegivenheder	Procedurer	Forventet resultat med forbehold af den kompetente myndigheds vurdering af anmodningen i overensstemmelse med national ret, såfremt det er relevant
Fødsel	Anmodning om bevis for fødselsregistrering	Bevis for fødselsregistrering eller fødselsattest
Bopæl	Anmodning om bopælsattest	Bekræftelse af registrering af den nuværende adresse
Studier	Ansøgning om finansiering af en videregående uddannelse, såsom stipendier og lån fra et offentligt organ eller en offentlig institution	Afgørelse om ansøgningen om finansiering eller kvittering for modtagelsen
	Indgivelse af en første ansøgning om optagelse til en offentlig videregående uddannelsesinstitution	Bekræftelse af modtagelse af ansøgningen
	Anmodning om akademisk anerkendelse af eksamensbeviser, certifikater eller anden dokumentation for studier eller kurser	Afgørelse vedrørende en anmodning om anerkendelse
Arbejde	Anmodning om fastlæggelse af, hvilken lov der skal anvendes i overensstemmelse med afsnit II i forordning (EF) nr. 883/2004 ⁽¹⁾	Afgørelse af, hvilken lov der skal anvendes
	Meddelelse om ændringer i de personlige eller erhvervmæssige forhold for den person, der modtager sociale sikringsydelser, og som er relevante for disse ydelser	Bekræftelse af modtagelse af en meddelelse om sådanne ændringer
	Ansøgning om et europæisk sygesikringskort	Et europæisk sygesikringskort
	Indgivelse af selvangivelse	Bekræftelse af modtagelse af selvangivelsen
Flytning	Registrering af en adresseændring	Bekræftelse af afmelding af den tidligere adresse og af registrering af den nye adresse
	Registrering af et motorkøretøj, der har oprindelse i eller allerede er registreret i en medlemsstat, ved standardprocedurer ⁽²⁾	Bevis for registrering af et motorkøretøj
	Opnåelse af mærkater for anvendelse af national vejinfrastruktur: tidsbaserede afgifter (mærkater), afstandsbaseerede afgifter (vejafgifter) udstedt af et offentligt organ eller en offentlig institution	Modtagelse af vejafgiftsmærkat eller lignende mærkat eller andet bevis for betaling
	Opnåelse af emissionsmærkat udstedt af et offentligt organ eller en offentlig institution	Modtagelse af emissionsmærkat eller andet bevis for betaling

Særlige livsbegivenheder	Procedurer	Forventet resultat med forbehold af den kompetente myndigheds vurdering af anmodningen i overensstemmelse med national ret, såfremt det er relevant
Pensionering	Begæring om pensionsydelse og efterløn fra obligatoriske ordninger	Bekræftelse af modtagelsen af begæringen eller afgørelse vedrørende en begæring om pensionsydelse eller efterløn
	Anmodning om oplysninger om data vedrørende pensioner fra obligatoriske ordninger	Opgørelse med personlige pensionsoplysninger
Opstart, drift og lukning af en virksomhed	Indberetning af erhvervsaktivitet, tilladelse til udøvelse af en erhvervsaktivitet, ændringer i erhvervsaktivitet og ophør af erhvervsaktivitet uden insolvens eller konkursbehandling, dog ikke den første registrering af erhvervsaktivitet i erhvervsregistret og heller ikke procedurer vedrørende stiftelse af eller eventuelle efterfølgende registrering af virksomheder eller selskaber som nævnt i artikel 54, stk. 2, i TEUF	Bekræftelse af modtagelse af indberetning eller ændringer eller af anmodningen om tilladelse til at drive erhvervsvirksomhed
	Registrering af en arbejdsgiver (en fysisk person) i obligatoriske pensions- og forsikringsordninger	Bekræftelse af registrering eller registreringsnummer i den sociale sikringsordning
	Registrering af ansatte i obligatoriske pensions- og forsikringsordninger	Bekræftelse af registrering eller registreringsnummer i den sociale sikringsordning
	Indgivelse af selskabsskatteangivelse	Bekræftelse af modtagelse af skatteangivelsen
	Meddelelse til de sociale sikringsordninger om en ansættelseskontrakts ophør med undtagelse af procedurer for kollektiv opsigelse af ansættelseskontrakter	Bekræftelse af, at meddelelsen er modtaget
	Betaling af sociale bidrag for ansatte	Kvittering eller anden form for bekræftelse af betaling af sociale bidrag for ansatte

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 883/2004 af 29. april 2004 om koordinering af de sociale sikringsordninger (EUT L 166 af 30.4.2004, s. 1).

⁽²⁾ Dette omfatter følgende køretøjer: a) ethvert motorkøretøj eller påhængskøretøj, jf. artikel 3 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2007/46/EF (EUT L 263 af 9.10.2007, s. 1), og b) ethvert to- eller trehjulet motordrevet køretøj, også med tvillinghjul, som er bestemt til brug på vej, jf. artikel 1 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 168/2013 (EUT L 60 af 2.3.2013, s. 52).

BILAG III

Liste over bistands- og problemløsningstjenester, jf. artikel 2, stk. 2, litra c)

- 1) Kvikskranker ⁽¹⁾
- 2) Produktkontaktpunkter ⁽²⁾
- 3) Produktkontaktpunkter for byggeriet ⁽³⁾
- 4) Nationale støttecentre for erhvervsmæssige kvalifikationer ⁽⁴⁾
- 5) Nationale kontaktpunkter for grænseoverskridende sundhedsydelse ⁽⁵⁾
- 6) Det europæiske arbejdsformidlingsnet (Eures) ⁽⁶⁾
- 7) Onlinetvistbilæggelse (OTB) ⁽⁷⁾

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2006/123/EF af 12. december 2006 om tjenesteydelser i det indre marked (EUT L 376 af 27.12.2006, s. 36).

⁽²⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 764/2008 af 9. juli 2008 om procedurer for anvendelsen af visse nationale tekniske forskrifter på produkter, der markedsføres lovligt i en anden medlemsstat, og om ophævelse af beslutning nr. 3052/95/EF (EUT L 218 af 13.8.2008, s. 21).

⁽³⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 305/2011 af 9. marts 2011 om fastlæggelse af harmoniserede betingelser for markedsføring af byggevarer og om ophævelse af Rådets direktiv 89/106/EØF (EUT L 88 af 4.4.2011, s. 5).

⁽⁴⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/36/EF af 7. september 2005 om anerkendelse af erhvervsmæssige kvalifikationer (EUT L 255 af 30.9.2005, s. 22).

⁽⁵⁾ 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).

⁽⁶⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/589 af 13. april 2016 om et europæisk arbejdsformidlingsnet (Eures), arbejdstageres adgang til mobilitetstjenester og øget integrering af arbejdsmarkedene og om ændring af forordning (EU) nr. 492/2011 og (EU) nr. 1296/2013 (EUT L 107 af 22.4.2016, s. 1).

⁽⁷⁾ Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1).