

Konkurrencerådsafgørelse den 17. december 2025

Klage over Apples adfærd i relation til reparationer af iPhones



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Tlf.: +45 41 71 50 00
E-mail: kfst@kfst.dk

Journal nr. 24/05032

Afgørelsen er udarbejdet af
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Indholdsfortegnelse

1.	RESUME.....	4
2.	AFGØRELSE.....	7
2.1	Tilsagn	8
3.	SAGSFREMSTILLING	17
3.1	Indledning.....	17
3.2	De involverede virksomheder	17
3.3	Markedsbeskrivelse	19
3.3.1	Smarte mobile enheder.....	19
3.3.2	Apples iPhone.....	20
3.3.3	Reservedele til iPhones.....	21
3.3.4	Prisen for input og reparationer af iPhones.....	22
3.3.5	Apples adfærd	25
3.3.6	Omgåelse af Apples verifikationsproces	41
3.4	Markedsundersøgelse	43
3.5	Apples høringssvar og øvrige bemærkninger	43
4.	VURDERING	49
4.1	Markedsafgrænsning.....	49
4.1.1	Markedet for smarte mobile enheder	50
4.1.2	Markedet for reparation af iPhones.....	53
4.1.3	Marked for input til reparation af iPhones	66
4.1.4	Konklusion vedrørende markedsafgrænsning	73
4.2	Samhandelspåvirkning	74
4.3	Konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102.....	76
4.3.1	Virksomhedsbegrebet	76
4.3.2	Dominerende stilling.....	77
4.3.3	Misbrug.....	81
4.3.4	Umiddelbar vurdering af misbrug	87
4.3.5	Objektiv begrundelse	99
4.3.6	Konklusion vedrørende konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102.....	113
4.4	Tilsagn	114
4.4.1	Markedstest.....	116
4.4.2	Vurdering af Apples tilsagn.....	122
4.5	Samlet konklusion	123
5.	BILAG	124

1. Resume

1. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder i denne sag vedrører, at Apples adfærd kan have medført, at konkurrencen om reparationer af iPhones¹ i Danmark kan være blevet begrænset.
2. Styrelsens oplysninger i sagen viser, at det i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024 kun var muligt at foretage reparationer af skærm, batteri samt front- og bagkamera på iPhones ved brug af nye originale reservedele og software fra Apple, hvis alle funktioner på iPhone skulle virke fuldt ud efter reparationen, og hvis det skulle undgås, at iPhone efterfølgende viste en reparationsmeddelelse om, at der var anvendt en "ukendt reservedel".
3. Reparationer foretaget uden brug af Apples input medførte således, i) at visse funktioner på iPhone ikke fungerede, og ii) at der kom en reparationsmeddelelse på iPhone, som efter styrelsens umiddelbare vurdering kunne skabe mistillid til den reparation, der var blevet udført.
4. Det var oprindeligt kun Apple, der kunne foretage reparationer af iPhones, men i 2018 gjorde Apple det muligt for autoriserede Apple-reparatører² at foretage reparationer af iPhones med brug af Apples input.
5. Det blev således muligt for autoriserede Apple-reparatører gennem adgang til data i software-systemet Apples Global Service Exchange-system ("GSX") at verificere, parre og kalibrere nye originale Apple reservedele i forbindelse med reparationer af iPhones.³ I 2019 gjorde Apple det også muligt for uafhængige Apple-reparatører⁴ at foretage reparationer af iPhones med brug af Apples input.
6. Styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder angår derfor nærmere, at konkurrencepres fra reparationer foretaget af henholdsvis uautoriserede⁵ og uafhængige Apple-reparatører med brugte originale Apple reservedele og uoriginale reservedele⁶ kan være blevet begrænset.
7. Det er således styrelsens umiddelbare vurdering, at Apples adfærd kan have udgjort et misbrug af dominerende stilling på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i

¹ Betegnelsen "reparation af iPhones" angår i denne afgørelse reparationer, der medfører udskiftning af skærm, batteri samt front- og bagkamera på iPhones.

² Styrelsen anvender af fremstillingstekniske grunde betegnelsen "autoriseret Apple reparatør" fremfor betegnelserne "AASP" eller "Apple Authorized Service Provider", der er anvendt i tilsagnet, jf. afsnit 2.1. Betegnelserne refererer alle til en reparatør registreret i Danmark, der er en del af Apples netværk af autoriserede reparatører.

³ Reparation af en iPhones mikrofon, højttaler, taptic engine (der driver haptikken), SIM-kortholder og kabinetkomponenter skal ikke verificeres, parres og kalibreres.

⁴ Styrelsen anvender af fremstillingstekniske grunde betegnelsen "uafhængige Apple reparatører" fremfor betegnelserne "IRP" eller "Independent Repair Provider", der er anvendt i tilsagnet, jf. afsnit 2.1. Betegnelserne refererer alle til en reparatør registreret i Danmark, der er en del af Apples netværk for uafhængige Apple reparatører.

⁵ Styrelsen anvender af fremstillingstekniske grunde betegnelsen "uautoriserede reparatører" fremfor betegnelsen "TPR" eller "Third-party Repair Provider", der er anvendt i tilsagnet, jf. afsnit 2.1. Betegnelserne refererer alle til en reparatør, der ikke er en del af nogen af Apples netværk af reparatører.

⁶ Styrelsen anvender af fremstillingstekniske grunde betegnelsen "uoriginale reservedele" fremfor betegnelsen "tredjepartsreservedele". Begge betegnelser refererer til reservedele produceret af eller for andre end Apple.

EØS, og at adfærden kan have styrket og beskyttet Apples reparationsnetværk og Apples reservedele, og derigennem kan have begrænset konkurrencen på et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark i strid med konkurrencelovens § 11, stk. 1, og TEUF artikel 102.

8. Det er styrelsens skadesteori, at Apples adfærd har kunnet medføre, at kvaliteten af andre leverandørers input kan være blevet forringet, hvilket kan have mindsket konkurrencen fra disse leverandører. Det kan have givet Apple mulighed for at hæve priserne på virksomhedens reservedele. Den højere pris på reservedele fra Apple kan have hævet prisen på reparationer af iPhones til fuld funktionalitet til skade for slutkunden. De højere priser på reparationer kan desuden have medført, at nogle slutkunder har valgt ikke at få deres iPhone repareret. Endelig kan Apples adfærd have udelukket en række reparatører fra at reparere iPhones til fuld funktionalitet, hvilket kan have begrænset konkurrencen til skade for slutkunden.
 9. Apple er ikke enig med styrelsen i, at Apples adfærd kan udgøre en overtrædelse af konkurrencereglerne. Apple har dog tilbudt at imødegå styrelsens betænkeligheder ved at afgive tilsagn i sagen.
 10. Tilsagnet imødekommer styrelsens betænkeligheder, og styrelsen har efter en konkret helhedsvurdering vurderet, at sagen er egnet til at blive afsluttet med tilsagn, da det tilsagn, som Apple har afgivet, imødekommer styrelsens betænkeligheder, jf. konkurrencelovens § 16 a.
 11. Tilsagnet indebærer, at Apple forpligter sig til ikke at indføre kunstige hindringer i reparationsprocessen, uanset hvilken reservedel der anvendes til reparationen, og uanset hvilken type af reparatør, der foretager reparationen.
 12. Tilsagnet indebærer endvidere, at Apple gør det muligt for alle reparatører at reparere iPhones, således at, når en reparationsdel er blevet korrekt installeret, vil reparationsdelen kunne opnå den fulde funktionalitet, som reparationsdelen tillader, uanset om der er anvendt en ny original reservedel, en brugt original reservedel, eller en ny eller brugt uoriginal reservedel, og uanset hvilken type af reparatør, der har installeret reservedelen.
 13. Tilsagnet indebærer yderligere, at Apple forpligter sig til kun at vise objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende reparationsrelaterede reparationsmeddelelser på iPhone efter en reparation. Dette sikrer, at forbrugeren får saglig og relevant information om reparationen, uden at reparatører, der ikke anvender input fra Apple, miskrediteres. Herved fremmes en mere fair og gennemsigtig konkurrence på markedet for reparation af iPhones.
 14. Styrelsen vurderer, at tilsagnet kan styrke adgangen til reparation og vedligeholdelse af iPhones på det danske marked. Dette kan på sigt medføre lavere reparationspriser og øge forbrugernes valgmuligheder. Samtidig kan tilsagnet øge forbrugervelfærden ved at lette adgang til reparationer af iPhones, som kan være billigere end at købe nye iPhones.
 15. Med en tilsagnsløsning opnås et resultat, der har mindst samme effekt på konkurrencen, som hvis der blev truffet en påbudsafgørelse. Tilsagnsløsningen er herudover ressourcebesparende.
-

-
16. Under hensyntagen til tilsagnet fra Apple finder styrelsen ikke på nuværende tidspunkt grundlag for at gribe yderligere ind over for Apples adfærd i forbindelse med iPhone-reparationer i Danmark i medfør af konkurrencelovens § 11, stk. 1, jf. stk. 3, og TEUF artikel 102.⁷
 17. Styrelsen har som følge af Apples tilsagn ikke taget endelig stilling til afgrænsningen af det relevante marked eller taget endelig stilling til, om Apple har overtrådt konkurrencelovens § 11 eller TEUF artikel 102.

⁷ Styrelsens meddelelse om betænkeligheder indeholdte også betænkeligheder i forhold til konkurrencelovens § 6. Styrelsen har i den nærværende afgørelse begrænset vurderingen af Apples adfærd til en umiddelbar vurdering af, om der foreligger et misbrug af dominerende stilling i medfør af konkurrencelovens § 11, stk. 1, jf. stk. 3, og TEUF artikel 102.

2. Afgørelse

18. Konkurrencerådet træffer følgende afgørelse:
19. Det meddeles Apple Inc. og Apple Distribution International Limited, at:
 - » det tilsagn, som Apple har afgivet den 20. november 2025, imødekommer Konkurrencerådets konkurrencemæssige betænkeligheder i relation til Apples adfærd i perioden november 2018 til december 2024 i forbindelse med reparation af iPhones i Danmark.
20. Konkurrencerådet finder derfor ikke grundlag for at gribe ind over for Apples adfærd i medfør af konkurrencelovens § 11, stk. 1, og TEUF artikel 102. Konkurrencerådet gør det afgivne tilsagn bindende for Apple fra den 17. december 2025 til og med den 17. december 2030, hvor tilsagnet udløber, jf. konkurrencelovens § 11, stk. 4, 3. pkt., jf. § 16 a, stk. 1.

2.1 Tilsagn

21. Apple afgiver følgende tilsagn:

	TILSAGN
1	Indledning
1.1	I henhold til konkurrencelovens § 16 a, stk. 1, jf. § 11, stk. 4, afgiver Apple de følgende frivillige tilsagn ("Tilsagn") til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.
1.2	I overensstemmelse med konkurrencelovens § 16 a, stk. 1, er disse Tilsagn afgivet under forudsætning af, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afslutter den Procedure, som blev indledt ved fremsendelse af en meddelelse om betænkeligheder til Apple den 16. juni 2022 i sag TECH-24/05032 (tidligere TECH-20/12387) og sag TECH-24/14158. Intet i disse Tilsagn kan fortolkes som en tilkendegivelse af, at Apple er enig i nogen af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens foreløbige synspunkter i sagerne. Tilsvarende kan Tilsagnene ikke fortolkes som en anerkendelse fra Apple om, at Apples adfærd har overtrådt konkurrencelovens § 6 eller § 11, artikel 101 eller artikel 102 i Traktaten om den Europæiske Unions Funktionsmåde eller enhver anden gældende regulering.
1.3	Apple ønsker med disse Tilsagn at imødekomme Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens betænkeligheder i forbindelse med Proceduren ved (1) at gøre det muligt for alle Reparatorer at reparere iPhones, således at, når en Reparationsdel er blevet Korrekt Installeret, vil Reparationsdelen kunne opnå Fuld Funktionalitet, som Reparationsdelen tillader, uanset om der er anvendt en Original Del eller en Uoriginal Del, og (2) kun at vise objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende reparationsrelaterede Reparationsmeddelelser på enheden efter iPhone-Reparationer.
1.4	Disse Tilsagn er uden præjudice for Apple, hvis Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en anden part indleder procedurer eller foretager andre juridiske skridt mod Apple i en sag, der er omfattet af disse Tilsagn.
2	Definitioner
	I Tilsagnene anvendes følgende definitioner, uanset om de optræder i ental eller flertal:

	"AASP" ("Apple Authorized Service Provider") refererer til en reparatør registreret i Danmark, der er en del af Apples netværk af autoriserede reparatører. I relation til iPhone kan en AASP foretage reparationer inden for og udenfor produktgarantien, og en AASP er ved disse reparationer autoriseret til kun at anvende Originale Dele.
	"Apple" refererer til Apple Inc., en virksomhed organiseret under lovene i Californien, USA, med hovedkontor i One Apple Park Way, Cupertino, CA 95015, USA, og Apple Distribution International Limited, en virksomhed organiseret under lovene i Irland, med hovedkontor i Hollyhill Industrial Estate, Hollyhill Cork, T23 YK84, Irland.
	"Biometrisk Autentifikation" refererer til brugen af biologiske eller adfærdsmæssige karakteristika til at verificere identitet med det formål at give sikker adgang til en enhed eller information, jf. ISO/IEC 2382-37:2022(E).
	"Biometriske Komponenter" refererer til komponenter, der anvendes til Biometrisk Autentifikation som f.eks. ansigtsgenkendelse og fingeraftryk.
	"Brugte Originale Dele" refererer til funktionsdygtige Reparationsdele, der er produceret af eller for Apple til brug i iPhone, og som tidligere har været installeret i en anden iPhone af samme model.
	"Fuld Funktionalitet" angiver, at alle funktioner i en Korrekt Installeret Reparationsdel fungerer så godt som den tillader, og at ingen funktioner bevidst er deaktiveret, selv når Reparationsdelen ikke er blevet parret eller kalibreret.
	"Gyldighedsperiode" refererer til den periode i hvilken Tilsagnene er gældende, jf. afsnit 9.
	"Ikrafttrædelsesdato" refererer til den dato, hvor Apple modtager formel meddelelse om en tilsagnsbeslutning, hvorved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gør Tilsagnene bindende for Apple.

	"Indhold" refererer til informationer i Reparationsmeddelelser, herunder bl.a. (uden dog at være begrænset hertil) oplysninger om datoen for iPhone-Reparationen, hvem der har udført iPhone-Reparationen, hvilken Reparationsdel der er udskiftet, om der er anvendt en Ny Original Del, en Brugt Original Del eller en Uoriginal Del, og om iPhone-Reparationen kan have påvirket enhedens funktionalitet.
	"iPhone-Reparationer" refererer til reparationer af iPhones udført uden for produktgarantien af AASPer, IRPer eller TRPer, hvor Reparationsdele bestående af en eller flere Originale Dele eller Uoriginale Dele, som er kompatible med den specifikke iPhone-model, er blevet Korrekt Installeret i enheden
	"IRP" ("Independent Repair Provider") refererer til en reparatør registreret i Danmark, der er en del af Apples netværk for uafhængige reparatører. I relation til iPhone kan en IRP kun foretage reparationer uden for produktgarantien, og en IRP kan ved disse reparationer frit bruge enten eller både Originale Dele og Uoriginale Dele.
	"Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen" refererer til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og/eller Konkurrencerådet.
	"Korrekt Installeret" eller "Korrekt Installation" refererer til en iPhone-Reparation udført efter de tekniske instruktioner i Apples til enhver tid tilgængelige officielle reparationsmanualer på Apples webside. For Originale Dele kan "Korrekt Installation" inkludere parring. For Uoriginale Dele inkluderer "Korrekt Installation" ikke parring.
	"Nye Originale Dele" refererer til delige fabriksnye Reparationsdele produceret af eller for Apple til brug i iPhone.
	"Optimeret Ydeevne" angiver, at alle funktioner i en Korrekt Installeret Original Del fungerer på en optimeret måde efter parring og Reparationsdel-specifik kalibrering.
	"Originale Dele" refererer til Nye Originale Dele og Brugte Originale Dele.
	"Proceduren" refererer til den procedure, som blev indledt ved fremsendelse af en meddelelse om betænkeligheder til Apple den 16. juni 2022 i sag TECH-24/05032 (tidligere TECH-20/12387) og sag TECH-24/14158.

	" Redskaber " referer til software, hardware og tekniske instruktioner, der bruges til at diagnosticere, vedligeholde eller reparere iPhone, inklusive software, der muliggør parring og kalibrering af en Reparationsdel, hvor det er relevant.
	" Reparationsdele " refererer til komponenter, der designet til at kunne udskiftes og repareres i iPhone. "Reparationsdele" refererer ikke til mindre dele af sådanne moduler eller moduler, der er blevet væsentligt ændret.
	" Reparationsmeddelelser " refererer til alle meddelelser og notifikationer, som brugeren får på sin iPhone i forbindelse med eller i forlængelse af en iPhone-Reparation og som følge af reparationen. Reparationsmeddelelser kan bestå af forskellige typer af meddelelser og notifikationer, herunder pop-up-notifikationer, badges, (der kan fremgå eksempelvis i "Indstillinger") og passive vedvarende meddelelser (der kan fremgå eksempelvis i "Historik for service og reservedele" (i "Indstillinger")).
	" Reparatører " refererer til AASPer, IRPer og TRPer.
	" TRP " (" Third-party Repair Provider ") refererer til en økonomisk enhed i Danmark, der ikke er en del af nogen af Apples netværk af reparatører. I relation til iPhone kan en TRP kun foretage reparationer uden for produktgarantien, og en TRP kan ved disse reparationer frit bruge enten eller både Originale Dele og Uoriginale Dele.
	" Tyveribeskyttelsesforanstaltninger " refererer til foranstaltninger, der sikkert associerer iPhonen med en ejer, således at genbrug af dens Reparationsdele forudsætter ejerens eksplicitte tilladelse.
	" Uoriginale Dele " refererer til Reparationsdele uden produktionsfejl produceret af eller for andre end Apple til brug i iPhone.

3	Tilsagn om at stille de nødvendige Redskaber til rådighed for iPhone-Reparationer, der involverer Nye Originale Dele
3.1	Med forbehold for pkt. 3.3 og 3.4 vil Apple gøre de Redskaber, som er nødvendige for at foretage iPhone-Reparationer af iPhone model 12 og nyere ved brug af Nye Originale Dele, tilgængelige for alle Reparatorer på ikke-diskriminerende og proportionale vilkår, således at Reparationsdelen kan opnå Fuld Funktionalitet og Optimeret Ydeevne. Forudsat at der sker Korrekt Installation, vil alle Reparatorer kunne opnå samme niveau af funktionalitet ved brug af den samme Nye Originale Del.
3.2	Med forbehold for pkt. 3.3 og 3.4 deaktiverer Apple ikke funktioner, hvor Nye Originale Dele er blevet Korrekt Installeret, men ikke parret, i forbindelse med en iPhone-Reparation udført af enhver Reparator på en iPhone.
	<i>Specifikke features og undtagelser</i>
3.3	Ovenstående Tilsagn i pkt. 3.1-3.2 afgives under forudsætning af, at den iPhone, der skal repareres, anvender iOS 18.2 eller en senere version (eller, hvis fremtidige enheder ikke understøtter iOS 18.2, den minimum iOS-version, der understøttes af enheden).
3.4	Biometriske Komponenter:
3.4.1	Apple kan deaktivere Biometriske Komponenter indeholdt i Nye Originale Dele, der er Korrekt Installeret, men ikke parret, i en iPhone. Eksempelvis kan Apple vælge ikke at aktivere Face ID, hvis der er installeret et ny originalt TrueDepth-kamera, men hvor dette ikke er parret med iPhonen.
3.4.2	Apple vil ikke deaktivere delvise komponenter, der ikke er relateret til Biometrisk Autentifikation, og som er forbundet til eller inden for samme Reparationsdel som Biometriske Komponenter.

4	Tilsagn om at stille de nødvendige Redskaber til rådighed for iPhone-Reparationer, der involverer Brugte Originale Dele
4.1	Med forbehold for pkt. 4.3-4.6 vil Apple gøre de Redskaber, som er nødvendige for at foretage iPhone-Reparationer af iPhone model 12 og nyere ved brug af Brugte Originale Dele, tilgængelige for alle Reparatorer på ikke-diskriminerende og proportionale vilkår, således at Reparationsdelen kan opnå Fuld Funktionalitet og Optimeret Ydeevne, som den Brugte Originale Del er i stand til. Forudsat at der sker Korrekt Installation, vil alle Reparatorer kunne opnå samme niveau af funktionalitet ved brug af den samme Brugte Originale Del.
4.2	Med forbehold for pkt. 4.3-4.5 deaktiverer Apple ikke funktioner, hvor Brugte Originale Dele er blevet Korrekt Installeret, men ikke parret, i forbindelse med en iPhone-Reparation udført af enhver Reparator.
	<i>Specifikke features og undtagelser</i>
4.3	Ovenstående Tilsagn i pkt. 4.1-4.2 afgives under forudsætning af, at den iPhone, der skal repareres, anvender iOS 18.2 eller en senere version (eller, hvis fremtidige enheder ikke understøtter iOS 18.2, den minimum iOS-version, der understøttes af enheden).
4.4	Biometriske Komponenter:
4.4.1	Apple kan deaktivere Biometriske Komponenter indeholdt i Brugte Originale Dele, der er Korrekt Installeret i, men ikke parret med, en iPhone.
4.4.2	Apple kan fortsætte med at deaktivere Biometriske Komponenter, hvor Brugte Originale Dele indeholdende Biometriske Komponenter er Korrekt Installeret i iPhone model 15 og tidligere modeller.
4.4.3	Apple vil ikke deaktivere duelige komponenter, der ikke er relateret til Biometrisk Autentifikation, og som er forbundet til eller inden for samme Reparationsdel som Biometriske Komponenter.

4.5	Ovenstående Tilsagn i pkt. 4.1-4.2 afgives med det forbehold, at Apple fremadrettet kan udvikle ny funktionalitet eller opdateringer af allerede eksisterende funktionalitet, som Apple af hensyn til privatliv, databeskyttelse eller sikkerhed i overensstemmelse med Apples etablerede kvalitetsprincipper, kan beslutte er nødvendige at deaktivere i forbindelse med visse iPhone-Reparationer med brug af Brugte Originale Dele. Apple kan gøre dette, såfremt deaktivering af funktionalitet er objektivt begrundet i TEUF artikel 102 baseret på objektive begrundelser eller effektivitetsgevinster, herunder af hensyn til privatliv, databeskyttelse eller sikkerhed. Hvis Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anmoder herom, skal Apple underbygge, at brugen af undtagelsen er berettiget. Enhver indleveret information i forbindelse med denne proces kan indeholde forretningshemmeligheder.
4.6	Apple vil ikke gøre det muligt, at Brugte Originale Dele, der er underlagt Tyveribeskyttelsesforanstaltninger, kan parres med iPhone. Disse dele vil fungere på tilsvarende niveau som Uoriginale Dele med Fuld Funktionalitet, men ikke Optimeret Ydeevne.
5	Tilsagn om at stille de nødvendige Redskaber til rådighed for iPhone-Reparationer, der involverer Uoriginale Dele
5.1	Med forbehold for pkt. 5.3-5.5 vil Apple gøre de Redskaber, som er nødvendig for at foretage iPhone-Reparationer af iPhone model 12 og nyere ved brug af Uoriginale Dele tilgængelige for IRPer og TRPer på ikke-diskriminerende og proportionale vilkår, således at den Uoriginale Del kan opnå Fuld Funktionalitet i det omfang, den Uoriginale Del er i stand til. Forudsat at der sker Korrekt Installation, vil IRPer og TRPer kunne opnå samme niveau af funktionalitet.
5.2	Med forbehold for pkt. 5.3-5.5 deaktiverer Apple ikke funktioner, hvor Uoriginale Dele bliver Korrekt Installeret, men ikke parret, i forbindelse med en iPhone-Reparation foretaget af en IRP eller TRP.

	<i>Specifikke features og undtagelser</i>
5.3	Ovenstående Tilsagn i pkt. 5.1-5.2 gives under forudsætning af, at den iPhone, der skal repareres, anvender iOS 18.2 eller en senere version (eller, hvis fremtidige enheder ikke understøtter iOS 18.2, den minimum iOS-version, der understøttes af enheden).
5.4	Biometriske Komponenter:
5.4.1	Apple kan deaktivere Biometriske Komponenter indeholdt i Uoriginale Dele, der er Korrekt Installeret i en iPhone.
5.4.2	Apple vil ikke deaktivere duelige komponenter, der ikke er relateret til Biometrisk Autentifikation, og som er forbundet til eller inden for samme Reparationsdel som Biometriske Komponenter.
5.5	Ovenstående Tilsagn i pkt. 5.1-5.2 afgives med det forbehold, at Apple fremadrettet kan udvikle ny funktionalitet eller opdateringer af allerede eksisterende funktionalitet, som Apple af hensyn til privatliv, databeskyttelse eller sikkerhed i overensstemmelse med Apples etablerede principper, kan beslutte er nødvendige at deaktivere i forbindelse med visse iPhone-Reparationer med brug af Uoriginale Dele. Apple kan gøre dette, såfremt deaktivering af funktionalitet er objektivt begrundet i TEUF artikel 102 baseret på objektive begrundelser eller effektivitetsgevinster, herunder af hensyn til privatliv, databeskyttelse eller sikkerhed. Hvis Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anmoder herom, skal Apple underbygge, at brugen af undtagelsen er berettiget. Enhver indleveret information i forbindelse med denne proces kan indeholde forretningshemmeligheder.

6	Tilsagn om kun at anvende objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende Reparationsmeddelelser
6.1	Såfremt Apple anvender Reparationsmeddelelser, forpligter Apple sig til at sikre, at sådanne Reparationsmeddelelser er objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende i deres Indhold, omfang og varighed, uanset om den eller de Reparationsdele, der anvendes til iPhone-Reparationen, er Nye Originale Dele, Brugte Originale Dele eller Uoriginale Dele, herunder også hvis der anvendes Reparationsdele underlagt Tyveribeskyttelsesforanstaltninger, og uanset om iPhone-Reparationen er foretaget af en AASP, IRP eller TRP.
6.2	Såfremt Apple indsætter links til hjemmesider i sine Reparationsmeddelelser, skal Apple sikre, at sådanne linkede hjemmesider overholder Tilsagnene, der fremgår af pkt. 6.1.
7	Geografisk område
7.1	Tilsagnene finder alene anvendelse på iPhone-Reparationer foretaget i Danmark af økonomiske enheder registreret med dansk CVR-nr.
8	Ikrafttrædelse og betingelser
8.1	Disse Tilsagn træder i kraft på Ikrafttrædelsesdatoen under betingelse af, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afslutter Proceduren uden samtidig at træffe afgørelse om, at Apple har overtrådt konkurrencelovens § 6 eller § 11 eller artikel 101 eller artikel 102 i Traktaten om den Europæiske Funktionsmåde.
9	Gyldighedsperiode
9.1	Tilsagnene gælder i fem (5) år fra Ikrafttrædelsesdatoen, hvorefter de automatisk skal bortfalde.
9.2	Uanset pkt. 9.1 kan Apple anmode Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om at gennemgå og ændre Tilsagnene, hvis der er sket en væsentlig ændring i nogen af de relevante fakta, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelse i henhold til konkurrencelovens § 16 a, stk. 1, var baseret på.

SIGNATURE

FOR APPLE INC. AND
APPLE DISTRIBUTION INTERNATIONAL LIMITED


Name: Kyle Andeer
Position: Assistant Secretary (Apple Inc.);
Authorized Signatory (Apple Distribution International Limited)

20 November 2025

3. Sagsfremstilling

3.1 Indledning

22. Denne sag handler om Apples adfærd i forbindelse med reparationer af iPhones i Danmark.
23. Styrelsens oplysninger i sagen viser, at det i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024 kun var muligt at foretage reparationer af skærm, batteri samt front- og bagkamera på iPhones ved brug af inputs fra Apple, hvis alle funktioner på iPhonen skulle virke fuldt ud efter reparationen, og hvis det skulle undgås, at iPhonen efterfølgende viste en reparationsmeddelelse om, at der var anvendt en "ukendt reservedel".
24. Styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder angår derfor nærmere, at konkurrencepreset fra reparationer foretaget af uautoriserede reparatører og reparationer foretaget af Apples uafhængige reparatører med brugte originale Apple reservedele og uoriginale reservedele kan være blevet begrænset som følge af Apples adfærd.
25. Styrelsen modtog i 2020 en klage fra en reparatør over Apples adfærd. Styrelsen har efterfølgende indhentet oplysninger, gennemført en markedsundersøgelse og forberedt yderligere undersøgelser med henblik på at kunne foretage en vurdering af, om Apple har misbrugt virksomhedens dominerende stilling.

3.2 De involverede virksomheder

26. Denne sag handler om Apple og de reparatører i Danmark, der reparerer iPhones.
27. **Apple Inc.** (benævnt "Apple i denne sag) er en global virksomhed. Apple blev grundlagt i 1976 som en startup, der udviklede og solgte computere. I 1984 introducerede virksomheden Macintosh. Siden da har Apple designet og produceret en række andre mobile hardwareenheder, blandt andet bærbare digitale musikafspillere (iPod), mobilkommunikations- og medieenheder som iPhone, iPad og Apple TV, smarture (Apple Watch) samt trådløse Bluetooth-høretelefoner og højttalere (AirPods og HomePod).
28. Apple sælger produkter verden over gennem sine fysiske butikker, onlinebutikker samt gennem tredjeparts mobilnetværksudbydere, grossister og forhandlere. Apple har en bred kundebase, som omfatter både privatpersoner, virksomheder (både store og små) og også den offentlige sektor.
29. Det fremgår af Apples årsrapport, at Apple havde cirka 164.000 fuldtidsansatte og en omsætning på 391 milliarder USD⁸ i 2024 svarende til cirka 2.700 milliarder danske kroner, hvilket gjorde Apple til verdens største teknologiske selskab målt på omsætning.⁹

⁸ Apples Annual Report, https://s2.q4cdn.com/470004039/files/doc_earnings/2024/q4/filing/10-Q4-2024-As-Filed.pdf (senest besøgt 17. september 2025).

⁹ <https://fortune.com/ranking/fortune500/> (senest besøgt 17. september 2025).

Reparatører omfatter de virksomheder, der tilbyder reparationer af iPhones til slutkunder i Danmark.¹⁰ Reparatørerne kan opdeles i følgende tre typer:

- (i) **Autoriserede Apple-reparatører** er en del af Apples "AASP-program", og er blandt andet forpligtet til kun at bruge Apples input til alle reparationer af iPhones.¹¹ AASP'er udfører både garantireparationer¹² og reparationer uden for garantien.¹³
 - (ii) **Uafhængige Apple-reparatører** er en del af Apples "IRP-program", og har derigennem adgang til Apples input, men er modsat autoriserede Apple-reparatører ikke forpligtet til udelukkende at anvende disse input. Uafhængige Apple-reparatører udfører kun reparationer uden for garantien.¹⁴ Uafhængige Apple-reparatører tilbyder typisk både reparationer med brug af input fra Apple, og reparationer, hvor der er anvendt input fra andre leverandører end Apple.
 - (iii) **Uautoriserede reparatører** er ikke en del af Apples reparationsprogrammer, og har således ikke adgang til Apples input. Uautoriserede reparatører udfører kun reparationer uden for garantien. Uautoriserede reparatører tilbyder reparationer, hvor der er anvendt input fra andre leverandører end Apple.¹⁵ Denne type af reparatør omtales som "Third-party Repair Provider" eller "TRP'ere" i tilsagnet.
30. Apple opererede således med to reparationsprogrammer; et "AASP-program" og et "IRP-program".
31. Reparatører, der ønsker at blive en del af AASP-programmet, skal ansøge Apple om adgang og opfylde en række krav fra Apple.¹⁶ Kravene omfatter blandt andet, at reparatørerne skal imødekomme kvartalsvise mål i antal reparationer og bestillinger af Apple-produkter. Apple kontrollerer, at reparatørerne lever op til Apples krav til serviceniveau, certificering af teknikere og kundernes mulighed for at få service. Autoriserede Apple-reparatører må ikke anvende eller sælge uoriginale reservedele og skal have erhvervslokaler med mulighed for personlig betjeningsservice.¹⁷
32. Reparatører skal ligeledes ansøge om blive en del af Apples IRP-program. På samme måde som AASP-programmet, har Apple fastlagt en række krav og betingelser, som reparatørerne skal opfylde, før Apple eventuelt giver adgang til IRP-programmet.¹⁸ Apple angiver, at kravene stilles

¹⁰ Apple gennemfører en række reparationer, som ikke kan udføres af andre reparatører – uden at produktgarantien bortfalder. Det drejer sig blandt andet om fabrikationsfejl, jf. Bilag A.1.1: Apples præsentation til møde om Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 14. september 2022, side 15.

¹¹ Jf. Bilag A.1.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 14. september 2022, side 6.

¹² Jf. Bilag A.1.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 14. september 2022, side 6.

¹³ Reparationer uden for garantien omfatter reparationer af for eksempel skader eller slid, der ikke er omfattet af produktgarantien.

¹⁴ Jf. Bilag A.1.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 14. september 2022, side 6, Bilag A.2: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 21. maj 2021, spg. 3 og Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 5.

¹⁵ Jf. Bilag A.2: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens om oplysninger 21. maj 2021, spg. 3 og Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 5.

¹⁶ Jf. Bilag A.3.1: Apples AASP-aftale.

¹⁷ Jf. Apples betingelser på hjemmesiden <https://support.apple.com/da-dk/aasp-program> (besøgt senest 15. september 2025).

¹⁸ Jf. Bilag A.3.2: Apples IRP-aftale.

for at bevare kvaliteten, sikkerheden og Apples brand.¹⁹ Kravene omfatter blandt andet, at virksomheden har erhvervslokaler til afsendelse og modtagelse af reservedele, at reparatøren skal efterleve Apples til enhver tid gældende politikker, krav til uddannelse, og at reparatørerne er forpligtede til at informere kunder, når der anvendes input fra andre leverandører end Apple.²⁰

3.3 Markedsbeskrivelse

3.3.1 Smarte mobile enheder

33. **Smarte mobile enheder** er mobile enheder med avancerede funktioner, som gør det muligt at surfe på internettet, afspille multimedia og benytte app-funktioner. Smarte mobile enheder findes i forskellige designs, med varierende funktioner og hardware-komponenter. Smarttелефoner, tablets og smarture er eksempler på smarte mobile enheder.²¹
34. **Smarttелефoner** er trådløse telefoner, der kombinerer mobilnetværksteknologi med avancerede computerfunktioner. Smarttелефoner er udstyret med *hardware*²² og *software*²³, som gør det muligt at bruge mange af de funktioner, som traditionelt set forbindes med computerbrug. Smarttелефoner varierer for så vidt angår størrelse, vægt, holdbarhed, skærmstørrelse, højttalerkvalitet, kamerastørrelse og zoomfunktion, internethastighed, processorens hastighed, hukommelsesstørrelse, brugervenlighed, optisk kvalitet og har forskellige multimedia muligheder.²⁴
35. En **tablet** er en mobil enhed, der placerer sig mellem en smarttелефon og en computer for så vidt angår størrelse og funktionalitet. Hardwaren for en tablet minder meget om hardwaren for en smarttелефon, og den styres ligeledes ved skærmberøring. En tablet har en større skærm end en smarttелефon. En tablet indeholder ligeledes hardware- og softwareegenskaber, der gør det muligt at benytte funktioner, som findes på en PC.²⁵
36. Smarte mobile enheder kører på avancerede **operativsystemer**. Et operativsystem er den centrale software, der får en computer, tablet, smartphone m.v. til at fungere og gør det muligt for brugeren at anvende programmer og styre hardware.
37. Operativsystemer kombinerer funktionerne ved computeroperativsystemer med touchskærm, mobilnetværksteknologi, Bluetooth, Wi-Fi, GPS-navigation, kamera, videokamera, stemmegenkendelse, optager, musikafspiller, personlig digital assistent og andre funktioner. Mens visse funktioner på en smart mobil enhed ikke er afhængig af det tekniske smarte mobile operativsystem, kræver andre funktioner en mere omfattende teknisk brugergrænseflade med et smart

¹⁹ Jf. Bilag A.2: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning oplysninger 21. maj 2021, spg. 3.

²⁰ Jf. Apples betingelser på hjemmesiden [lf. https://support.apple.com/da-dk/irp-program](https://support.apple.com/da-dk/irp-program) (besøgt senest 15. september 2025).

²¹ Jf. Kommissionens sag nr. M.7202 – Lenovo/Motorola Mobility, præmis 13.

²² Begrebet "hardware" henviser til det sæt af fysiske komponenter, som udgør en enhed. For computersystemer omfatter dette fx en skærm, et tastatur, en harddisk eller en processor. Kommissionens beslutning af 24. marts 2004 i sag COMP/C-3/37.792, *Microsoft*, pkt. 21.

²³ Begrebet "software" henviser til de instruktioner, der styrer hardwarens funktioner, og omfatter flere kategorier af computerprogrammer, jf. Kommissionens beslutning af 24. marts 2004 i sag COMP/C-3/37.792, *Microsoft*, pkt. 21. Softwaren omfatter også firmwaren, der er den software, som producenten installerer på en enhed, herunder det såkaldte "operativsystem" (OS), jf. Resolution nr. 27365 vedtaget af AGCM den 25. september 2018 "Apple – Software-opdatering", pkt. 21, fodnote 7.

²⁴ Jf. Kommissionens sag nr. M.7202 – Lenovo/Motorola Mobility, præmis 14.

²⁵ Jf. Kommissionens sag nr. M.7202 – Lenovo/Motorola Mobility, præmis 15.

mobilt operativsystem. Hertil kommer, at nogle karakteristika for eksempel hastighed og hukommelse er delvist påvirket af kvaliteten på det smarte mobile operativsystem, som anvendes på den smarte mobile enhed.²⁶

38. Operativsystemer er udviklet af enten vertikalt integreret originalproducenter, for eksempel Apple, som udvikler smarte mobile operativsystemer udelukkende til brug på egne enheder,²⁷ eller af udviklere som for eksempel Google som licenserer deres smarte mobile operativsystemer til originalproducenter som Samsung eller LG.²⁸ Til eksempel frigiver Google koden for Android-operativsystemet gratis via en åben kodelicens.

3.3.2 Apples iPhone

39. Apple lancerede i 2007 virksomhedens første iPhone. Apple gjorde med iPhone den muligt for brugere via skærmberøring at tilgå e-mails, internettet og apps. Størstedelen af Apples omsætning på verdensplan kommer fra salg af iPhones med det tilhørende operativsystem.²⁹
40. Siden introduktionen af den første iPhone-model i 2007, har Apple årligt lanceret nye iPhone-modeller. Den seneste iPhone-model i form af 20. generation af iPhones, iPhone 17 Pro og iPhone 17Pro Max blev lanceret i september 2025.
41. Smarte mobile enheder kører på avancerede operativsystemer, jf. punkt 36 ovenfor. Apple har udviklet sit eget operativsystem kaldet iOS. Apple har oplyst, at:

*“An iPhone would not be an “iPhone” without the integrated iOS operating system. iPhones can only work with and are only sold with iOS installed. It is not possible to install a different operating system than iOS on the iPhone”.*³⁰

42. Det fremgår heraf, at en iPhone kun virker med iOS, at iPhones sælges med iOS installeret, og at det ikke er muligt at benytte andre operativsystemer end iOS på en iPhone.
43. Apple lancerer typisk flere gange om året nye versioner af iOS, som indeholder nye funktioner og/eller nye eller opdaterede egenskaber ved funktioner introduceret i tidligere iOS-versioner. Nye iOS-versioner er forhåndsinstalleret på nye iPhones og gjort tilgængelig for brugere af ældre kompatible iPhones. Brugere af kompatible iPhones kan opdatere deres iPhone til seneste version af iOS. En oversigt over iPhones, Apple har lanceret, og hvilken version af iOS iPhone blev lanceret med, kan findes i Oversigt over iPhones og iOS, jf. bilag D.7.
44. Ved køb af et Apple-produkt medfølger som standard en étårig begrænset garanti, som dækker produktionsfejl, der ikke skyldes brugerens håndtering. Apples begrænsede garanti skal anses

²⁶ Jf. Kommissionens sag nr. AT.40099 – Google Android Auto, præmis 82.

²⁷ BlackBerry Limited (“BlackBerry”) er et andet eksempel på en vertikalt integreret originaludstødsproducent (OEM), der har udviklet sit eget operativsystem til brug på egne enheder. I januar 2022 blev operativsystemet, softwaren og tjenesterne, der blev anvendt på BlackBerry-enheder, officielt lukket ned. For yderligere detaljer, se <https://blogs.blackberry.com/en/2022/01/blackberrys-transformation-journey-and-our-smartphone-heritage> (senest besøgt 17. september 2025).

²⁸ Jf. Kommissionens sag nr. AT.40099 – Google Android Auto, præmis 83.

²⁹ Jf. Bilag D.5: CMA, Mobile Ecosystems. Market study final report ,10. juni 2022, pkt 3.25.

³⁰ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 2.

som et supplement til de rettigheder, der tilkommer forbrugeren i henhold til gældende forbrugerlovgivning.³¹ Apples garanti dækker defekter, som er opstået uden brugernes indflydelse, for eksempel problemer med batteriet.³² Det er i udgangspunktet Apple, der afholder omkostningerne til garantireparationer. Det er kun autoriserede Apple-reparatører, der kan tilbyde en reparation af en iPhone inden for garantien, jf. mere herom i afsnit 3.2 ovenfor.³³ Reparationer uden for garantien kan derimod udføres af autoriserede Apple-reparatører, uafhængige Apple-reparatører og uautoriserede reparatører.³⁴

3.3.3 Reservedele til iPhones

45. Der eksisterer ikke generiske reservedele, som kan anvendes til at reparere smarte mobile enheder, eller smarttelefoner, af forskellige mærker. Flere reparatører har således oplyst til styrelsen, at:
 - » *"reservedele er lavet til specifikke telefoner, og ikke kan udskiftes med reservedele til andre mærker."*³⁵
 - » *"der ikke findes generiske reservedele til smartphones."*³⁶
 - » *"reservedele er lavet til de specifikke telefoner og derfor ikke kan udskiftes med reservedele til andre mærker eller reservedele til andre modeller inden for samme mærke."*³⁷
46. Ud over at der ikke findes generiske reservedele, har Apple bekræftet, at reservedele designes og produceres til bestemte iPhone-modeller, og at det ikke er muligt at substituere reservedele mellem forskellige modeller.³⁸
47. Der findes imidlertid en række reservedele fra flere andre leverandører, som kan anvendes til at udføre reparationer af iPhones. Der er både forskelle i kvalitet og producenten bag reservedelene. Baseret på sagens oplysninger kan reservedelene overordnet set og til brug for denne sag inddeles i følgende typer³⁹:
 - 48. **Nye originale reservedele** er fabriksnye reservedele, der produceres af eller for Apple.⁴⁰
 - 49. **Brugte originale reservedele** er originale reservedele, som stammer fra brugte iPhones, og dermed engang har været nye originale reservedele, der er produceret af eller for Apple.

³¹ Jf. <https://support.apple.com/da-dk/iphone/repair> (senest besøgt DEN 17. september 2025).

³² Jf. <https://www.apple.com/dk/legal/warranty/products/denmark-universal-warranty.html> (senest besøgt 17. september 2025).

³³ Jf. Bilag A.2: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 21. maj 2021, spg. 3.

³⁴ Jf. Bilag A.2: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022 og bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger, 1. december 2022, spg. 5.

³⁵ Jf. Bilag B.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Paulsens Solutions 4. juli 2022, side 2.

³⁶ Jf. Bilag B.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Hadsten 4. juli 2022, side 1.

³⁷ Jf. Bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022, side 4.

³⁸ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 14.

³⁹ Apple har i sit høringssvar angivet, Apple er ikke enig i sondringen mellem OEM-reservedele, kopi-reservedele og refurbished-reservedele, jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 15.

⁴⁰ Jf. Bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022, side 3.

-
50. **OEM-reservedele** er reservedele, der er leveret af en anden leverandør end Apple. Kvaliteten af disse reservedele kan sidestilles med kvaliteten af nye originale reservedele leveret af Apple.⁴¹
51. **Kopi-reservedele** er reservedele, som er leveret af en anden leverandør end Apple. Kvaliteten af disse reservedele varierer betydeligt og kan inddeles i for eksempel "A", "AA" og "A+".⁴²
52. **Refurbished-reservedele** er reservedele, der er sat sammen af brugte originale reservedele fra Apple og uoriginale reservedele. Reparatorer har udtalt, at de ikke betragter disse reservedele som originale reservedele, da der også indgår uoriginale komponenter.⁴³
53. Styrelsen betegner i denne afgørelse OEM-, kopi- og refurbished-reservedele samlet som "**uoriginale reservedele**."
54. Det er som udgangspunkt kun reparatorer, der er en del af Apples reparationsnetværk, det vil sige autoriserede Apple- reparatorer og uafhængige Apple- reparatorer, jf. afsnit 3.2, der har adgang til nye originale reservedele fra Apple.

3.3.4 Prisen for input og reparationer af iPhones

55. For reparatorer, der er en del af Apples reparationsnetværk koster det ikke noget at anvende GSX. Apple har oplyst til styrelsen, at:

*"There is no charge to AASPs or IRPs to access or use GSX"*⁴⁴

56. Det fremgår heraf, at autoriserede Apple-reparatorer og uafhængige Apple-reparatorer ikke skal betale for at anvende GSX.
57. I forhold til reservedele peger oplysninger i sagen på, at der er betydelige prisforskelle mellem originale reservedele fra Apple og uoriginale reservedele fra andre leverandører. En del af denne prisforskel kan muligvis henføres til forskelle i kvaliteten af reservedelen, der anvendes til reparationen.
58. En uafhængig Apple-reparatør (GreenMind) har oplyst, at:

*"indkøbsprisen for en skærm til en tilfældig iPhone model ligger omkring 1600-2200 kr. for en original Apple skærm, [xxx]-[xxx] kr. for en pulled/refurbished skærm, og helt ned til [xxx] kr. for en kopiskærm fra østen."*⁴⁵

*"En ny original skærm uden besked til en højere pris på 2.899 kr., eller en ny uoriginal skærm med besked til en lavere pris på 499 kr."*⁴⁶

59. En uautoriseret reparator (OnSpotRepair) har oplyst, at:

⁴¹ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024, side 1.

⁴² Jf. Bilag B.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Hadsten Computer 4. juli 2022, side 2.

⁴³ Jf. Bilag B.7: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og iExpert 14. november 2022, side 4.

⁴⁴ Jf. Bilag A.7: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 15. maj 2024, spg. 13.

⁴⁵ Jf. Bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022, side 5.

⁴⁶ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024, side 2.

*"en ny skærm fra Apple koster omkring 4.700 kr., mens OnSpotRepair tager 2000-3000 kr. for skærmskift [hvor der er brugt uoriginale reservedele fra en anden leverandør end Apple]."*⁴⁷ [Styrelsens tilføjelse]

60. Det fremgår sammenfattende heraf, at reparatørerne oplyser, at originale reservedele fra Apple kan være op mod et par tusind kroner dyrere end uoriginale reservedele fra andre leverandører end Apple.
61. Oplysninger i sagen peger ligeledes på, at der er betydelige prisforskelle mellem reparationer af iPhones til fuld funktionalitet og reparation af iPhones med reduceret funktionalitet. Styrelsen har således indsamlet priser for forskellige typer af reparationer af iPhones. Resultaterne viser, at prisen på reparation af iPhones til fuld funktionalitet generelt er betydeligt højere end prisen på reparation af iPhones med reduceret funktionalitet, jf. Tabel 3.1. Det gælder uanset typen af reservedel (batteri, skærm m.v.), og iPhone-model.⁴⁸

Tabel 3.1 Reparationspriser for iPhones

Model	Skærm		Frontkamera		Bagkamera		Batteri	
	Pris på en reparation med reduceret funktionalitet (kr.)	Pris på en reparation til fuld funktionalitet (kr.)	Pris på en reparation med reduceret funktionalitet (kr.)	Pris på en reparation til fuld funktionalitet (kr.)	Pris på en reparation med reduceret funktionalitet (kr.)	Pris på en reparation til fuld funktionalitet (kr.)	Pris på en reparation med reduceret funktionalitet (kr.)	Pris på en reparation til fuld funktionalitet (kr.)
iPhone 16 Pro Max	-	3.800-4.400	-	2.200-2.900	-	2.600	-	1.200
iPhone 16 Pro	-	3.200-3.900	-	2.200-2.900	-	2.600	-	1.200
iPhone 16 Plus	-	3.200-3.900	-	2.200-2.900	-	2.000	-	1.200
iPhone 16	-	2.900-3.400	-	2.200-2.900	-	2.000	-	1.200
iPhone 15 Pro Max	1.800-2.800	3.800-4.300	1.200	2.200-2.900	1.400-1.600	2.600-2.900	700-1.000	1.200
iPhone 15 Pro	1.500-2.800	3.200-3.900	1.200	2.200-2.900	1.400-1.600	2.600-2.900	700-1.000	1.200
iPhone 15 Plus	1.500-2.550	3.000-3.600	1.200	2.200-2.900	1.200-1.600	2.000-2.900	700-1.000	1.200
iPhone 15	1.300-2.300	2.600-3.300	1.200	2.200-2.900	1.200-1.600	2.000-2.300	700-1.000	1.200
iPhone 14 Pro Max	1.600-3.400	3.300-4.400	1.200	2.200-2.900	1.300-1.700	2.600-3.000	700-1.100	1.200
iPhone 14 Pro	1.600-2.500	3.000-3.700	1.200	2.200-2.900	1.200-1.700	2.600-2.800	700-1.100	1.200
iPhone 14 Plus	800-1.800	2.400-3.900	1.200	2.200-2.900	1.000-1.700	2.000-2.300	600-800	1.000-1.200
iPhone 14	800-1.500	1.800-3.300	1.200	2.200-2.900	1.000-1.600	2.000-2.300	600-900	1.000-1.200
iPhone 13 Pro Max	1.500-2.400	2.800-4.000	900	2.200-2.900	1.200-1.700	2.000-2.300	500-900	900
iPhone 13 Pro	1.300-2.250	2.500-3.500	900	2.200-2.900	1.200-1.700	2.000-2.200	500-900	900
iPhone 13	700-1.500	1.400-3.400	900	2.200-2.900	800-1.500	1.800-1.900	500-700	900
iPhone 13 Mini	750-1.500	1.500-2.900	900	2.100-2.600	800-1.500	1.800-1.900	500-550	900
iPhone 12 Pro Max	600-1.200	1.600-3.700	800	1.800-2.300	1.400-1.600	2.000-2.200	500-600	900
iPhone 12 Pro	600-950	1.200-3.200	800	1.800-2.300	1.200-1.500	2.000-2.200	500-600	900

⁴⁷ Jf. Bilag B.5: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 4. oktober 2024, side 3.
⁴⁸ Jf. Bilag D.2 Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens oversigt over indsamlede reparationspriser februar 2025.

iPhone 12 Mini	600-975	1.200-2.900	800	1.800-2.300	800-1.200	1.800-1.900	500	900
iPhone 12	600-950	1.200-3.200	800	1.800-2.300	800-1.400	1.800-1.900	500-600	900
iPhone SE	400-525	650-2.000	550	-	700-800	1.500	350	500
iPhone 11 Pro Max	500-850	900-3.600	1.000	2.300	1.000-1.500	1.200-1.500	500	900
iPhone 11 Pro	500-825	900-3.200	650	2.300	900-1.300	1.200-1.500	500	900
iPhone 11	450-750	800-2.500	650	2.300	800-1.000	800-1.500	400	800-900
iPhone XS Max	500-850	900-3.700	800	2.300	800-1.000	800-1.500	400	700
iPhone XS	450-750	800-3.200	700	2.300	700-1.000	700-1.500	400	700
iPhone XR	450-650	750-2.500	650	2.300	700-850	700-1.500	400	700
iPhone X	450-750	750-3.200	650	2.300	700-1.000	700-1.500	400	700

Anm.: Reparationspriserne for iPhones er baseret på en indsamling af offentligt tilgængelige priser på reparationer fra reparatørers hjemmesider i februar 2025. Konkret er priserne indsamlet fra forskellige typer af reparatører, herunder Telerepair, FixPhone, StayOnline, iDriveRep. De anvendte input til de respektive reparationer er en direkte følge af reparatørtypen. Det er således lagt til grund, at reparationer udført autoriserede Apple-reparatører er reparation af iPhones til fuld funktionalitet, mens reparationer udført af uautoriserede reparatører er reparation af iPhones med reduceret funktionalitet. Det bemærkes, at indsamlingen af reparationspriserne ikke nødvendigvis udgør et repræsentativt udsnit af populationen.

Kilde: Bilag D.2 Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens oversigt over indsamlede reparationspriser februar 2025

62. Til eksempel koster en skærmreparation af en iPhone 15 til fuld funktionalitet fra 2.600 til 3.300 kr., mens prisen for samme model er mellem 1.300 og 2.300 kr. for en reparation med reduceret funktionalitet, jf. Tabel 3.1.
63. Tilsvarende gælder for udskiftning af batteri, hvor prisen er 1.200 kr. for en reparation til fuld funktionalitet for en iPhone 15, mens det koster 700 til 1.000 kr. for en reparation med reduceret funktionalitet for samme model, jf. Tabel 3.1.
64. Hertil kommer, at prisforskellen typisk bliver større for ældre modeller. Til eksempel koster en skærmreparation af en iPhone 12 til fuld funktionalitet fra 1.200 til 3.200 kr., mens prisen for samme model er 600 til 950 kr. for en reparation med reduceret funktionalitet. Prisforskellen mellem en reparation til fuld funktionalitet og en reparation med reduceret funktionalitet er således noget større i forhold til nyere iPhone-modeller, for eksempel iPhone 15, jf. Tabel 3.1.
65. Prisforskelle bekræftes også af en uafhængig Apple-reparatør (Poulsen Solutions), som har oplyst:

*”en reparation med originale reservedele i gennemsnit vil koste 1.000 kr. mere for kunden [end ved brug af reservedele fra en anden leverandør end Apple], men at det afhænger meget af den konkrete reparation”*⁴⁹[Styrelsens tilføjelse]
66. Det fremgår heraf, at reparatøren oplyser, at reparation af iPhones til fuld funktionalitet i gennemsnit er tusind kroner dyrere, end en reparation af en iPhone, der vil resultere i reduceret funktionalitet. Reparatøren oplyser også, at det samtidig vil afhænge af den konkrete reparation.

⁴⁹ Jf. Bilag B.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Paulsen Solutions 4. juli 2022, side 2.

3.3.5 Apples adfærd

67. En reparation af en iPhone består af en udskiftning af den defekte del med en reservedel. En række reservedele skal derudover verificeres, parres og kalibreres, gennem en verifikationsproces, for at iPhonen kan opnå fuld funktionalitet efter reparationen.⁵⁰
68. Så længe det i den relevante periode har været muligt at reparere i hvert fald skærm, batteri samt front- og bagkamera på en iPhone, har verifikationsprocessen skulle gennemføres for at iPhonen kunne opnå fuld funktionalitet efter reparationen.⁵¹ Når en defekt del blev udskiftet, registrerede iPhonen gennem iPhonens operativsystem, at delen var blevet udskiftet. Verifikationsprocessen skulle herefter gennemføres, for at iPhonen efter reparationen fungerede fuldt ud. Oplysninger i sagen indikerer, at størstedelen af de reparationer der udføres på en iPhones omfatter udskiftning af skærm og batteri.⁵²
69. Apple har løbende udvidet mulighederne for, hvilke reservedele der kan udskiftes i en iPhone,⁵³ og hvem der kan udføre reparationerne. Det var oprindeligt kun Apple, der kunne foretage reparationer af iPhones, men i 2018 gjorde Apple det muligt for autoriserede Apple-reparatører at foretage reparationer af iPhones med brug af Apples input, og i 2019 gjorde Apple det også muligt for uafhængige Apple-reparatører.
70. Apple gjorde det således muligt for disse reparatører, gennem Apples GSX-system, at få adgang til data og software til brug for at verificere, parre og kalibrere nye originale Apple reservedele i forbindelse med reparationer af iPhones. Apple har oplyst om verifikationsprocessen, at:

*"The verification is necessary to ensure the part installed in the device is working correctly and is the same part that was calibrated in the factory."*⁵⁴

71. Det fremgår heraf, at Apple har angivet, at verifikationsprocessen i forbindelse med en reparation af en iPhone var nødvendig for at sikre, at iPhonen virkede korrekt efterfølgende.
72. Reparationer foretaget uden brug af Apples input medførte, i) at visse funktioner på iPhonen ikke fungerede, og ii) at der kom en reparationsmeddelelse på iPhonen om, at der var anvendt en "ukendt reservedel" til reparationen.
73. Verifikationsprocessen bestod i følgende trin:

- » **Verificering:** Apple validerede gennem diagnosticerings- og reparationstjenester, at den installerede reservedel i iPhonen havde gennemført Apples fabrikskalibreringsproces. Det blev kontrolleret ved, at de specifikke kalibreringsdata for reservedelen fandtes på Apples

⁵⁰ Ved reparation af en iPhones mikrofon, højttaler, taptic engine (der driver haptikken), SIM-kortholder og kabinetkomponenter skal reservedelen ikke verificeres, parres eller kalibreres.

⁵¹ Jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 3.

⁵² En reparatør (CycleIT, tidligere Mr. Mac) har oplyst "laves der generelt flest reparationer af skærm og batteri på iPhones" jf. bilag B.9: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 24. november 2022. Den samme reparatør har derudover oplyst, at de skønner at markedet for reparationer fordeler sig på [xxx] pct. skærm, [xxx] pct. kamera og [xxx] pct. batteri, jf. bilag B.10: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Mr. Mac 24. februar 2021.

⁵³ Apple oplyser, at det i starten kun var muligt at erstatte sim-kort holderen, men at Apple løbende har udvidet mulighederne for at reparere iPhonen, således at dele der kan erstattes til i dag omfatter: (1) batteri, (2) haptics, (3) bagkamera, (4) bundkort, (5) skærm, (6) højttaler, (7) kabinet, (8) TrueDepth kamera, (9) bagglas, (10) mikrofon og (11) LiDAR sensor, jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 3.

⁵⁴ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 22.

kalibreringsservere (også kaldet FDR – "Factory Data Recovery"), som kunne bekræfte, hvorvidt reservedelen var en ny original Apple reservedel ved at sammenligne dens serienummer med Apples fabriksregistreringssystem.

- » **Parring:** Under parringsprocessen blev den nye reservedels serienummer koblet sammen med iPhonens unikke information i et digitalt register, som var beskyttet med kryptering. Dette register blev på iPhonen brugt til at verificere kalibreringsdataene, når de blev indlæst under starten af iPhonen efter reparationen. Det var også en del af den sikkerhedskontrol, der blev brugt til funktioner som Touch ID og Face ID. For nogle komponenter som Touch ID var der også en kryptografisk klargøringsproces, der oprettede enhedsspecifikke nøgler, der blev brugt til at kryptere brugernes biometriske oplysninger, for eksempel fingeraftryk, og ansigt, for at forhindre adgang til disse oplysninger for andre end brugeren selv.
- » **Kalibrering:** Visse komponenter blev kalibreret ved at hente fabriksproducerede kalibreringsdata, som var skræddersyet til den specifikke del. Kalibrering betød, at reservedelens indstillinger blev justeret for at kompensere for små variationer mellem forskellige reservedele og sikre, at delen fungerede optimalt i den enhed, den blev installeret i. For eksempel indeholdte kalibreringsdata til skærme information om hvidbalance, farvegengivelse, lysstyrkeniveau og følsomhed for berøring. Nogle reservedele, såsom bagkameraet på iPhone Pro-modeller, krævede en ekstra kalibrering direkte på systemet efter reparation. I disse tilfælde blev kalibreringen udført direkte på iPhonen, så den passede præcist til det kamera, der var blevet installeret. De nye kalibreringsdata blev derefter gemt sikkert på Apples servere, så de kunne gendannes, hvis brugeren senere nulstillede eller udførte en sletning af iPhonen.⁵⁵

74. Apple har i den forbindelse oplyst, at:

*"The pairing is necessary to establish trust in the calibration data and security/safety hardware in the device. The pairing process allows the device to know that the part was made by Apple, certified to meet Apple's security and safety specifications, and that the part has not be replaced with a potentially untrustworthy part. It also helps to prevent the cloning of security and safety sensitive parts that may be attempting to represent themselves as genuine Apple parts. For biometric sensors, this also establishes trust on the sensor side, so for instance, the sensor knows it is okay to transmit the user's biometric data to something like the Secure Enclave."*⁵⁶ [Styrelsens understregning]

75. Det fremgår heraf, at "parringen" var nødvendig for at sikre, at kalibreringsdataene og sikkerheds-/beskyttelseshardwaren i iPhonen var pålidelige. Det fremgår endvidere, at processen gjorde det muligt for iPhonen at identificere, om den anvendte reservedel var en ny original reservedel fra Apple.
76. Verifikationsprocessen kunne kun gennemføres i forbindelse med reparationer, hvor der blev anvendt nye originale reservedele fra Apple.

⁵⁵ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 22.

⁵⁶ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 22.

-
77. For at gennemføre verifikationsprocessen skulle reparatøren oprette en reparation med udgangspunkt i serienummeret på den iPhone, der skulle repareres. Reparatører oprettede en reparation gennem Apples GSX-system.
78. GSX blev anvendt til at håndtere og styre service og reparationer af Apples produkter. Systemet fungerede som et online værktøj, hvorigennem Apples vejledninger, politikker og procedurer kunne tilgås. Herudover var det muligt at administrere reparationer, ordrer og fakturaer.
79. Efter oprettelsen af reparationen skulle reparatøren starte en systemkonfigurationssession. Systemkonfiguration var et værktøj, som reparatører anvendte til at kommunikere med Apples reparationsdatabase. Systemkonfiguration var tilgængeligt gennem "Apple Service Toolkit 2" ("AST2"), som var en samling af diagnostiske software tilgængeligt via GSX.⁵⁷
80. Apple har i den forbindelse oplyst, at:
- "System Configuration then communicates with the device over the internet. A user must then perform steps on the device to enable the device to enter a Diagnostics mode. In that mode, the device connects to AST2 and System Configuration over the internet. The repair partner using System Configuration then initiates a System Configuration session, during which the device communicates with the part and with Apple's servers to authenticate the part, and for parts such as displays and cameras, collect calibration-related information from Apple's servers."*⁵⁸
81. Det fremgår heraf, at systemkonfiguration blev anvendt i forbindelse med en reparation af en iPhone til at forbinde iPhonen til Apples servere med henblik på at autentificere den nye originale reservedel og hente nødvendig kalibreringsinformation.
82. Reparatøren skulle gennemføre en verifikationsproces for at parre og, hvis nødvendig, kalibrere den nye reservedel til iPhonen – i hvert fald skærm, batteri samt for- og bagkamera – hvis den efter reparationen skulle fungere fuldt ud. Apple har bekræftende oplyst, at:
- "It is not possible to fully pair and calibrate batteries, cameras, or displays without accessing GSX."*⁵⁹
83. Det fremgår heraf, at det ikke var muligt at parre og kalibrere batterier, kameraer eller skærme uden adgang til GSX, jf. dog afsnit 3.3.5.3 nedenfor om Self Service Repair.
84. Hvis den nye reservedel ikke blev verificeret og parret med iPhonen, resulterede det i, at visse funktioner efter reparationen ikke fungerede, og at der kom en reparationsmeddelelse på iPhonen med teksten "ukendt reservedel".
85. På den baggrund kunne reparationer af iPhones i den relevante periode opdeles i to typer:

⁵⁷ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 19.

⁵⁸ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 19.

⁵⁹ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 28.

-
- (i) En reparation, hvor alle funktioner ville virke fuldt ud, og hvor det efterfølgende ville fremgå af service- og reparationshistorikken på iPhone, at der var anvendt reservedele fra Apple (i det følgende benævnt "**reparation af iPhones til fuld funktionalitet**"), eller
 - (ii) En reparation, hvor der ville være reducerede funktioner, og der umiddelbart efter reparation ville komme en reparationsmeddelelse på iPhone's hovedskærm med teksten "ukendt reservedel", (i det følgende benævnt "**reparation af iPhones med reduceret funktionalitet**").
86. Det var således kun autoriserede Apple-reparatører og uafhængige Apple-reparatører, som led i deres tilslutning til Apples reparationsnetværk, jf. afsnit 3.2, der havde adgang til nye originale reservedele fra Apple og GSX og dermed de input, der gjorde det muligt at verificere, parre og, hvis nødvendigt, kalibrere reservedele, jf. dog afsnit 3.3.5.3 nedenfor om Self Service Repair. Derfor var det kun reparatører, der havde adgang til disse input, der kunne reparere en iPhone til *fuld funktionalitet*. Reparatører, der omvendt ikke var en del af Apples reparationsnetværk havde alene adgang til input, der kunne anvendes til reparationer af iPhones *med reduceret funktionalitet*.⁶⁰
87. I forhold til at blive en del af Apples IRP-reparationsprogram, har Apple oplyst til styrelsen:
- "Apple's IRP program requires minimal investments to participate. The only requirements are that companies are required to be an established business, with business documents available for review by Apple. Companies also must maintain a commercial walk-in service location in an easily accessible location, or, for companies intending to perform repairs at customer locations, a commercial business location for parts shipping and receiving. Finally, participating companies using genuine Apple parts are required to have Apple-certified technicians perform the repairs. Given it is free to join Apple's IRP program, the only cost to join and participate in the program is the technician's time to take the training to become an Apple certified-technician."*⁶¹
88. Det fremgår heraf, at Apple angiver, det i den undersøgte periode var forbundet med begrænsede omkostninger for reparatører at blive en del af Apples IRP-reparationsprogram, som ville give adgang til reparationsløsninger, der muliggjorde, at reparatører kunne tilbyde reparationer af iPhones til fuld funktionalitet. Det fremgår endvidere, at reparatøren skulle have et servicested med offentlig adgang på en lettilgængelig lokalitet, eller en virksomhedslokalitet til afsendelse og modtagelse af reservedele. Derudover skulle reparatører selv afholde omkostningerne til den tid, som reparatøren brugte på at uddanne sig til at blive en Apple-certificeret tekniker.
89. Det følger i overensstemmelse hermed af Apples vilkår, at deltagelse i Apples IRP-reparationsprogram omfatter en række krav til reparatøren, herunder krav om fysisk forretningssted, krav til reservedele⁶², krav til uddannelse m.v.⁶³

⁶⁰ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 19.

⁶¹ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 36.

⁶² Ved krav til reservedele forstås, at reparatøren skulle orientere brugerne, såfremt reparatøren installerede uoriginale reservedele.

⁶³ Jf. Bilag A.3.2: Apples IRP-aftale.

-
90. En uautoriseret reparatør (CycleIT) har oplyst, at reparatøren ikke umiddelbart ønskede at blive en del af Apples IRP-reparationsprogram. Reparatøren begrundede dette med fire forhold: i) prisen på de autoriserede reparationer ville blive for høj og avancen for lav, da reservedele fra Apple var meget dyre i indkøbspris, ii) Apple ville ikke tillade on-site⁶⁴ reparatører i deres program, da de krævede, at reparatøren havde en fysisk forretning, iii) det var forbundet med usikkerhed at være en del af programmet, da Apple kunne opsige kontrakterne med kort varsel, og iv) af principielle årsager foretrak reparatøren at være uafhængig.⁶⁵

3.3.5.1 Reducerede funktioner på iPhones efter reparationer

91. Apple har løbende udvidet mulighederne for, hvilke reservedele der kan udskiftes i en iPhone. De relevante reservedele i denne sag er skærm, batteri samt front- og bagkamera. Reparation af disse dele uden brug af inputs fra Apple medførte i hvert fald umiddelbart i perioden november 2018 til december 2024, at visse funktioner ikke fungerede fuldt ud efter reparationen. Hvilke funktioner, der ikke har virket efter en reparation har således været afhængigt af, hvilken reservedel, der var blevet udskiftet, og hvornår. Reparationerne og de funktioner, der ikke fungerede fuld ud, gennemgås i det følgende.

True Tone

92. I 2016 gjorde Apple det muligt at reparere en skærm på en iPhone.⁶⁶ I den relevante periode, skulle verifikationsprocessen gennemføres for, at funktionen True Tone kunne aktiveres af iPhonebrugeren på iPhoneen efter en udskiftning af skærmen. True Tone er en funktion på en iPhone, som viser farver, der automatisk tilpasses til det omgivende lys, så skærmens nuance og intensitet fremstår mere naturlig og behagelig for øjet.⁶⁷
93. Det fremgår af Figur 3.1, hvordan funktionen True Tone fremgik under indstillingerne på reparerede iPhones, hvor verifikationsprocessen var gennemført henholdsvis *ikke* var gennemført. Det ses af Figur 3.1, at det kun var muligt at aktivere True Tone, når verifikationsprocessen var gennemført.

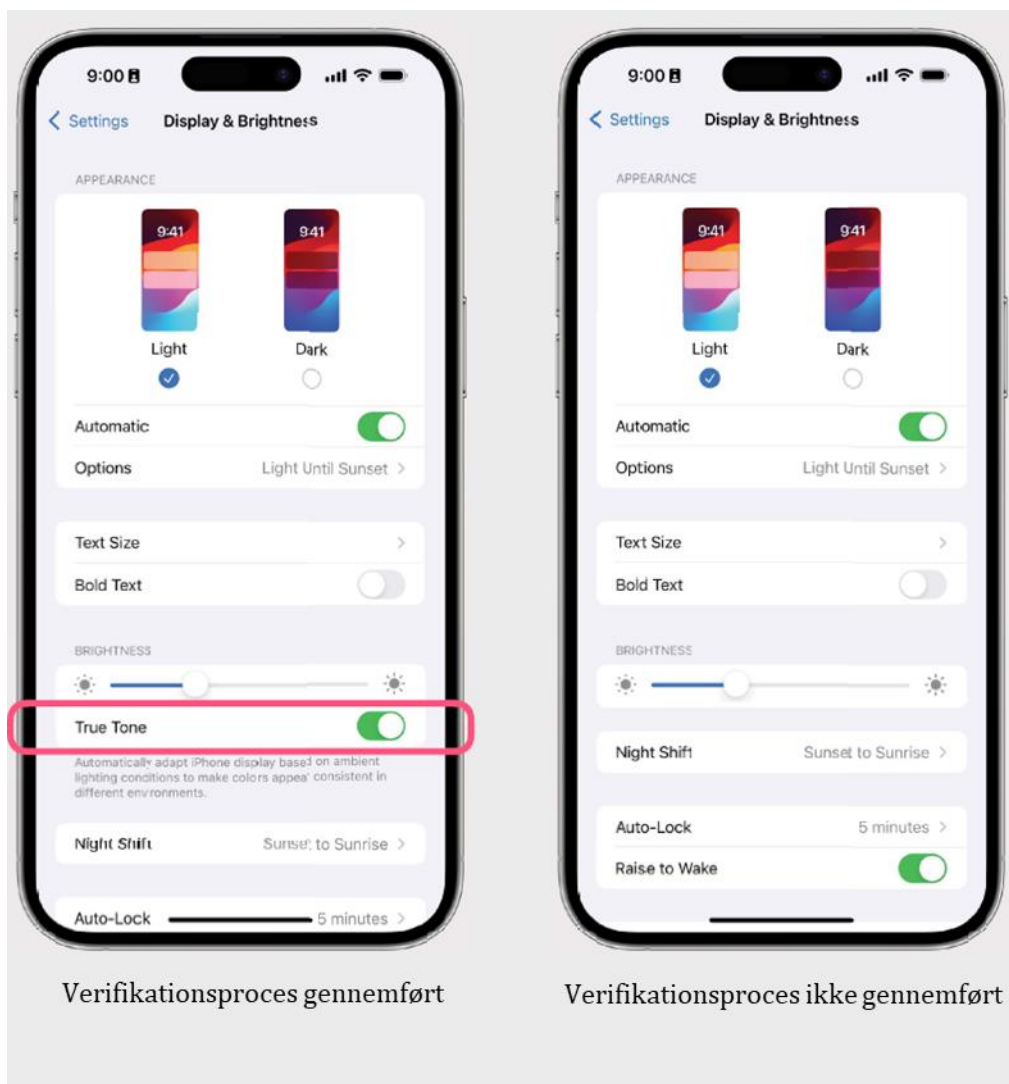
⁶⁴ En reparatør der foretager reparationer fysisk hos slutkunden.

⁶⁵ Jf. Bilag B.9: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 24. november 2022.

⁶⁶ Jf. Bilag A.13: Apples præsentation af møde med styrelsen af 13. november 2024, side 21.

⁶⁷ Jf. <https://support.apple.com/da-dk/109351> (besøgt senest 16. september 2025).

Figur 3.1 True Tone



Kilde: Jf. Bilag A.13: Apples præsentation af møde med styrelsen af 13. november 2024, side 84

Batteritilstand

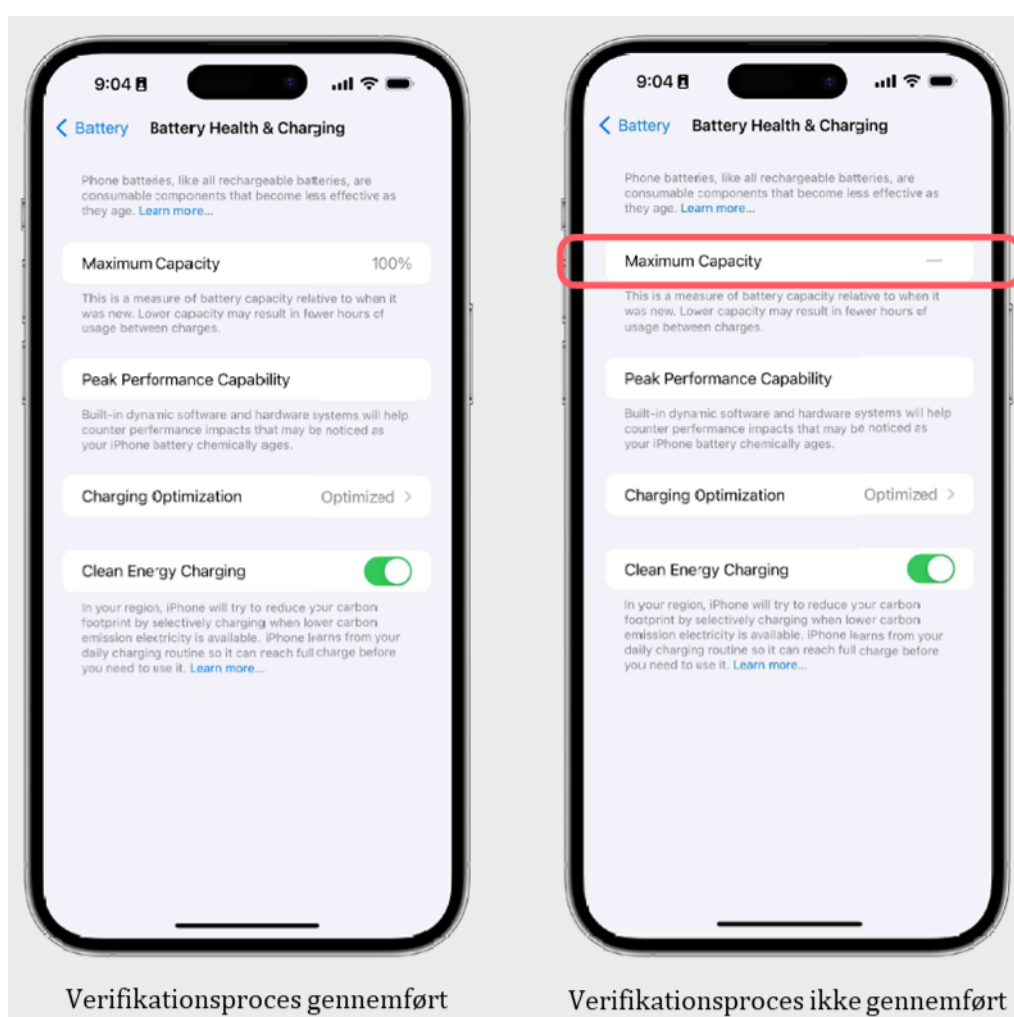
94. I 2010 gjorde Apple det muligt, at udskifte batteriet i en iPhone.⁶⁸ Apple introducerede batteritilstand i 2018 i forbindelse med softwareopdateringen iOS 11.3. I den relevante periode, skulle verifikationsprocessen gennemføres for, at batteritilstand kunne vises på iPhone efter

⁶⁸ Jf. Bilag A.13: Apples præsentation af møde med styrelsen af 13. november 2024, side 21.

en udskiftning af batteriet. Batteritilstand er en funktion på en iPhone, som viser information om batteriets resterende maksimale kapacitet, brug og andre forhold.⁶⁹

95. Det fremgår af Figur 3.2, hvordan funktionen batteritilstand fremstod på reparerede iPhones, hvor verifikationsprocessen var gennemført henholdsvis *ikke* var gennemført. Det fremgår af Figur 3.2, at når verifikationsprocessen ikke var gennemført, var det ikke muligt at se batteriets maksimale kapacitet.

Figur 3.2 Batteritilstand



⁶⁹ Jf. Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022, side 6.

Kilde: Jf. Bilag A.13: Apples præsentation af møde med styrelsen af 13. november 2024, side 85

Face ID

96. I 2021 gjorde Apple det muligt at reparere TrueDepth-kameraet i en iPhone.⁷⁰ I den relevante periode, skulle verifikationsprocessen gennemføres for, at biometrisk ansigt godkendelse (Face ID) fungerede på iPhonen efter en udskiftning af frontkameraet. Face ID er en funktion på en iPhone, som blandt andet giver brugeren mulighed for at låse enheden op, godkende betalinger og bekræfte identitet ved hjælp af ansigtsgenkendelse (Face ID).⁷¹
97. Ved manglende gennemførelse af verifikationsprocessen efter udskiftning af frontkamera, kunne ansigtsgenkendelse ikke anvendes på den reparerede iPhone, for eksempel til at låse iPhonen op eller til at give adgang til brugerens netbank.⁷² Face ID kan først aktiveres, efter at iPhonen er sat op med kode, og er et tilvalg til at brugeren indtaster sin kode. Hvis Face ID er deaktiveret, kan brugeren i stedet for bruge kode til at låse op iPhone og apps.⁷³

Touch ID

98. I 2016 gjorde Apple det muligt, at reparere skærm på en iPhone.⁷⁴ I den relevante periode, skulle verifikationsprocessen gennemføres for, at biometrisk fingeraftryk aflæsning (Touch ID) fungerede på iPhonen. I den relevante periode var det kun iPhone SE der blev solgt med knappen Hjem, og er begrænset til tre generationer af iPhones.⁷⁵ I dag sælger Apple selv ingen iPhones med knappen Hjem.⁷⁶
99. Touch ID er en funktion på en iPhone, som blandt andet giver brugeren mulighed for at låse enheden op, godkende betalinger og bekræfte identitet ved hjælp af fingeraftryk.⁷⁷

Touch ID kan først aktiveres, efter at iPhonen er sat op med kode, og er et tilvalg til at brugeren indtaster sin kode. Hvis Touch ID er deaktiveret, kan brugeren i stedet for bruge kode til at låse op iPhone og apps.⁷⁸

LiDAR-sensor

⁷⁰ Jf. Bilag A.13: Apples præsentation af møde med styrelsen af 13. november 2024, side 21.

⁷¹ Jf. <https://support.apple.com/da-dk/102381> (besøgt senest 16. september 2025).

⁷² Jf. Bilag A.9.1: Forskelle i performance før iOS 18.2.

⁷³ Jf. <https://support.apple.com/da-dk/guide/iphone/iph14a867ae/18.0/ios/18.0> (besøgt senest 9. oktober 2025).

⁷⁴ Jf. Bilag A.13: Apples præsentation af møde med styrelsen af 13. november 2024, side 21.

⁷⁵ Jf. Bilag D.7: Oversigt over iPhone og iOS.

⁷⁶ Jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 17.

⁷⁷ Jf. <https://support.apple.com/da-dk/102528> (besøgt senest 12. december 2025).

⁷⁸ Jf. <https://support.apple.com/da-dk/guide/iphone/iph14a867ae/18.0/ios/18.0> (besøgt senest 9. oktober 2025).

100. I 2010 gjorde Apple det muligt at reparere bagkameraet i en iPhone,⁷⁹ og introducerede LiDAR sensoren i 2020.⁸⁰ Verifikationsprocessen skulle gennemføres for, at LiDAR-sensoren fungerede på iPhone efter en udskiftning af bagkameraet.
101. En LiDAR-sensor anvendes blandt andet som dybdesensor, og ved manglende gennemførelse af verifikationsprocessen vil det påvirke fotooptagelse og apps, der bruger LiDAR-sensoren.⁸¹

Automatisk lysstyrke (Auto Brightness)

102. I 2016 gjorde Apple det muligt, at reparere skærm på en iPhone.⁸² I den relevante periode, skulle verifikationsprocessen gennemføres for, at automatisk lysstyrke (Auto Brightness) fungerede på iPhone efter en udskiftning af skærmen. Apples tiltag havde effekt på iPhone-modeller fra og med iPhone X produceret tilbage fra 2018.⁸³
103. Automatisk lysstyrke er en funktion på en iPhone, som automatisk justerer skærmens lysstyrke, i mørke omgivelser dæmpes skærmen, mens den i lyse omgivelser bliver klarere.⁸⁴ Hvis ikke verifikationsprocessen blev gennemført, blev knappen til at styre den automatiske lysstyrke manuelt fortsat vist i brugergrænsefladen, men lysstyrken blev ikke længere automatisk tilpasset det omkringværende lys.⁸⁵

3.3.5.2 Reparationsmeddelelser- og historik

104. Apple har i den relevante periode anvendt reparationsmeddelelser med indhold af forskellig art, som blev vist til kunderne direkte på iPhone efter reparationen, i forbindelse med udskiftningen af de ovenfor omtalte reservedele. Hvilke reservedele, der har været omfattet, og indholdet af reparationsmeddelelserne har varieret over tid, hvilket er beskrevet nærmere i det følgende. Herudover afhang det konkrete indhold af reparationsmeddelelsen også af, hvilken reservedel der blev udskiftet.
105. I november 2018 indførte Apple for første gang en reparationsmeddelelse med softwareopdateringen iOS 12.1⁸⁶ for reparationer af batterier, hvor verifikationsprocessen ikke var gennemført.⁸⁷ Det vil sige, at kunder, der havde fået skiftet batteri – og hvor verifikationsprocessen ikke var gennemført (for eksempel, fordi reparatøren ikke var en del af Apples reparationsnetværk, eller fordi reparatøren ikke anvendte en ny original reservedel) - fik vist en reparationsmeddelelse på iPhone om "ukendt reservedel" efter reparationen.
106. I september 2019 indførte Apple med softwareopdateringen iOS 13.1, at reparationsmeddelelserne blev vist under "Om" i indstillingerne.⁸⁸

⁷⁹ Jf. Bilag A.13: Apples præsentation af møde med styrelsen af 13. november 2024, side 21.

⁸⁰ Jf. Bilag A.9.1: Forskelle i performance før iOS 18.2.

⁸¹ Jf. Bilag A.9.1: Forskelle i performance før iOS 18.2.

⁸² Jf. Bilag A.13: Apples præsentation af møde med styrelsen af 13. november 2024, side 21.

⁸³ Jf. Bilag A.9.1: Forskelle i performance før iOS 18.2.

⁸⁴ Jf. <https://support.apple.com/da-dk/109351> (besøgt senest 16. september 2025).

⁸⁵ Jf. Bilag A.9.1: Forskelle i performance før iOS 18.2.

⁸⁶ Apple har tidligere vist en fejlmelding i 2013 for Touch ID, hvis hjem-knappen var udskiftet, i Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg 23.

⁸⁷ Jf. Bilag A.4.1: Servicehistorik brugergrænseflade ændringer over tid.

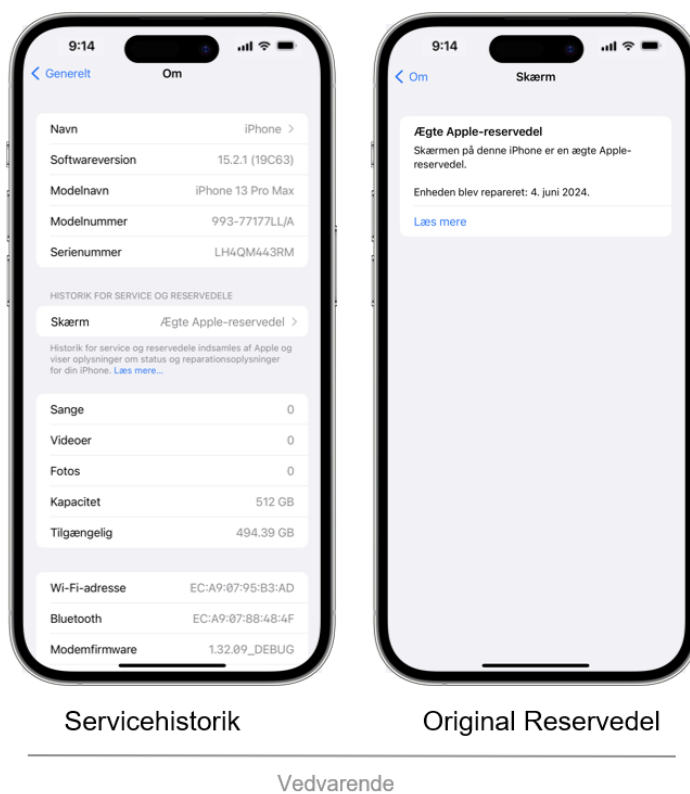
⁸⁸ Jf. Bilag A.4.1: Servicehistorik brugergrænseflade ændringer over tid.

-
107. I december 2021 indførte Apple med softwareopdateringen iOS 15.2 reparationshistorik på iPhones.⁸⁹ Af reparationshistorikken fremgik oplysninger om, hvilke dele på iPhone'en der var blevet udskiftet, samt om der var anvendt nye originale reservedele.⁹⁰
108. I forbindelse med reparationshistorikken indførte Apple, at reparationsmeddelelserne blev vist uanset, hvilken reservedel der var blevet udskiftet, og om Apples verifikationsproces var gennemført eller ej. Indholdet, eksponeringen og varigheden i reparationsbeskederne varierede dog alt efter, om Apples verifikationsproces var gennemført eller ej.
109. *Hvis verifikationsprocessen blev gennemført* efter en reparation af en iPhone, der anvendte operativsystemet iOS 15 (lanceret i september 2021), ville reparationsmeddelelserne se ud som vist i Figur 3.3 nedenfor, her eksemplificeret ved en reparation, hvor skærmen blev udskiftet.
110. Det fremgår af billedet, at iPhone-brugeren fik en reparationsmeddelelse med teksten, at skærmen, der var anvendt til reparationen, var en "*Ægte Apple reservedel*", og at reparationen blev foretaget den 4. juni 2024.

⁸⁹ Jf. Bilag A.4.1: Servicehistorik brugergrænseflade ændringer over tid.

⁹⁰ Jf. Bilag A.4.1: Servicehistorik brugergrænseflade ændringer over tid.

Figur 3.3 Reparationsmeddelelse ved udskiftning af skærm, hvor Apples verifikationsproces var gennemført (iOS 15)

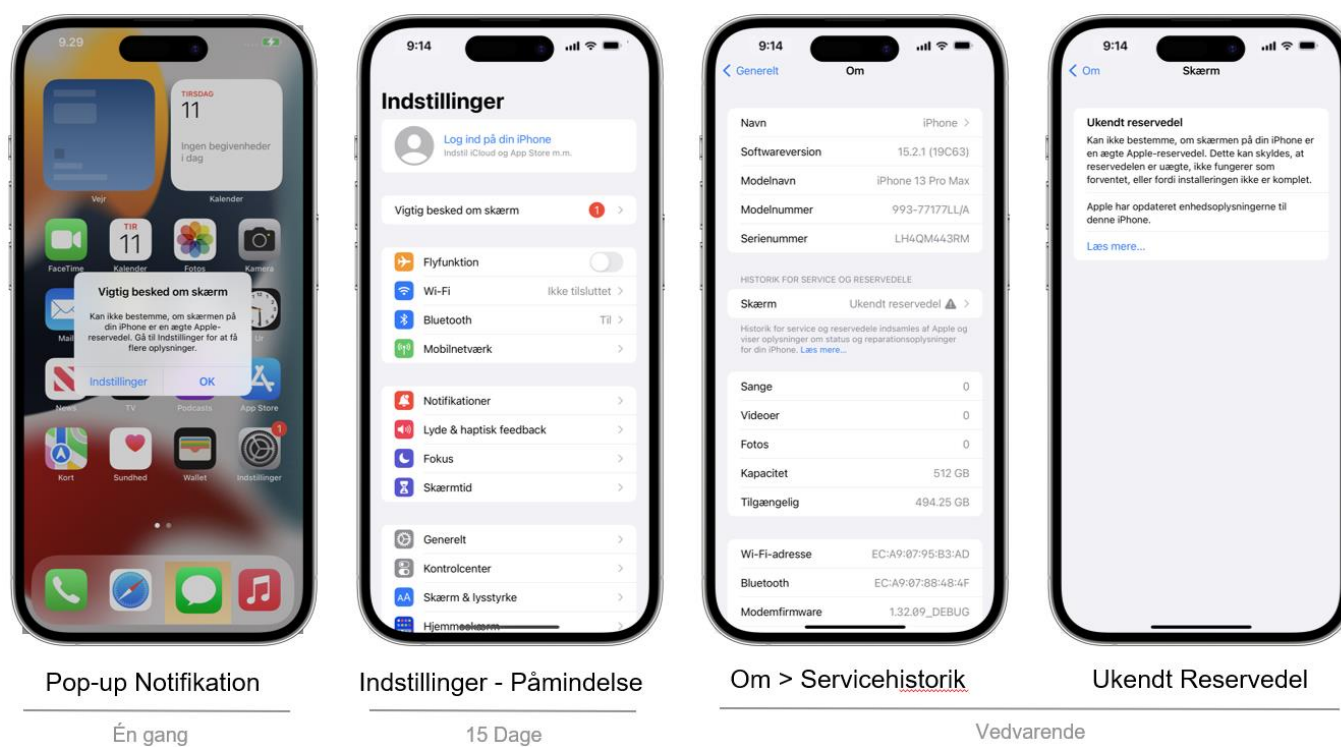


Kilde: Bilag A.12: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 17. marts 2025, side 39.

111. Hvis verifikationsprocessen derimod ikke blev gennemført efter en reparation af en iPhone, der kørte på operativsystemet iOS 15 (lanceret i september 2021), ville reparationsmeddelelserne se ud som i Figur 3.4.
112. Af den første skærm i Figur 3.4 fremgår, at der på iPhonens hjemmeskærm blev vist en pop-up notifikation én gang efter reparationen med teksten: "Vigtig besked om skærm", og herunder: "Kan ikke bestemme, om skærmen på din iPhone er en ægte Apple reservedel. Gå til indstilling for at få flere oplysninger".
113. Af den anden skærm i Figur 3.4 fremgår umiddelbart under iPhonens indstillinger et rødt ikon sammen med teksten: "Vigtig besked om skærm".
114. Det røde ikon ville forsvinde, hvis brugeren enten i) trykkede på "Indstillinger" for at læse servicehistorikken, eller (ii) selv tilgik servicehistorikken under indstillinger, eller endelig (iii) ventede i 15 dage.
115. Af den tredje skærm i Figur 3.4 fremgår under iPhonens Indstillinger>Generelt>Om "Ukendt reservedel" sammen med en grå advarselstrekant.

116. Af den fjerde og sidste skærm i Figur 3.4 står følgende anført, hvis brugeren trykkede på pilen til højre for den grå advarselstrekant⁹¹ i den tredje skærm, "Ukendt reservedel", og herunder "Kan ikke bestemme, om skærmen på din iPhone er en ægte Apple-reservedel. Dette kan skyldes, at reservedelen er uægte, ikke fungerer som forventet, eller fordi installationen ikke er komplet."
117. Hertil kommer, at der også er et link i reparationsmeddelelsen "Læs mere..." som henviser til Apples hjemmeside. Hvis iPhone-brugeren trykkede på linket, blev brugeren dirigeret til yderligere information om reparationer med brug af input fra andre leverandører end Apple. Til eksempel kunne slutkunder, der havde fået udskiftet batteriet, læse under "Læs mere...", at hvis batteriet ikke var udskiftet af en uddannet tekniker, kunne batteriskiftet medføre risiko for brand og personskaade.⁹²
118. Sammenfattende modtog brugeren således en række meddelelser og advarsler på iPhone om, at der var anvendt en ukendt reservedel i forbindelse med reparationen.

Figur 3.4 Reparationsmeddelelse ved udskiftning af skærm, hvor Apples verifikationsproces ikke var gennemført (iOS 15)



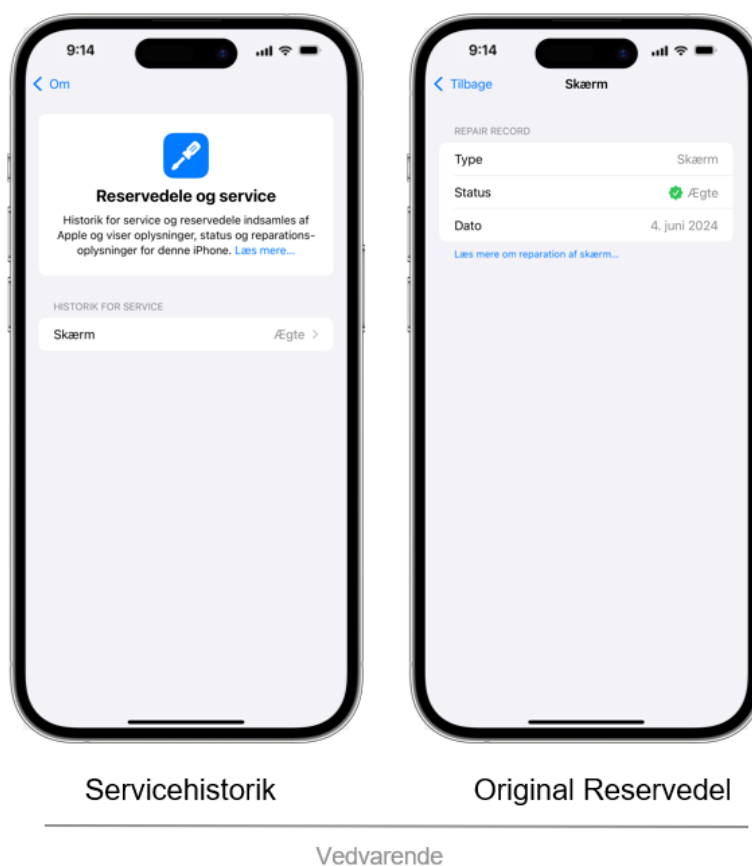
Kilde: Bilag A.12: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 17. marts 2025, side 40.

⁹¹ Grå trekant med et udråbstegn i.

⁹² <https://support.apple.com/da-dk/103269> (senest besøgt 23. september 2025).

119. Som tidligere nævnt har Apple løbende justeret i indholdet af reparationsmeddelelserne. En komplet oversigt over reparationsmeddelelserne fremgår af bilag A.12. I eksemplerne ovenfor og nedenfor er reparationsmeddelelserne vist ved udskiftningen af en skærm, men det samme gjorde sig gældende ved udskiftning af andre reservedele, der medførte en reparationsmeddelelse efter reparationen, som for eksempel batteri eller frontkamera.
120. Hvis verifikationsprocessen blev gennemført efter en reparation af en iPhone, der kørte på operativsystemet iOS 18 (lanceret i 2024), ville reparationsmeddelelserne se ud som i Figur 3.5. Det fremgår heraf, at brugeren i det tilfælde fik en reparationsmeddelelse med teksten, at reparationen var gennemført med en "Ægte" reservedel – og dette stod markeret med et grønt symbol.

Figur 3.5 Reparationsmeddelelse ved udskiftning af skærm, hvor Apples verifikationsproces var gennemført (iOS 18)

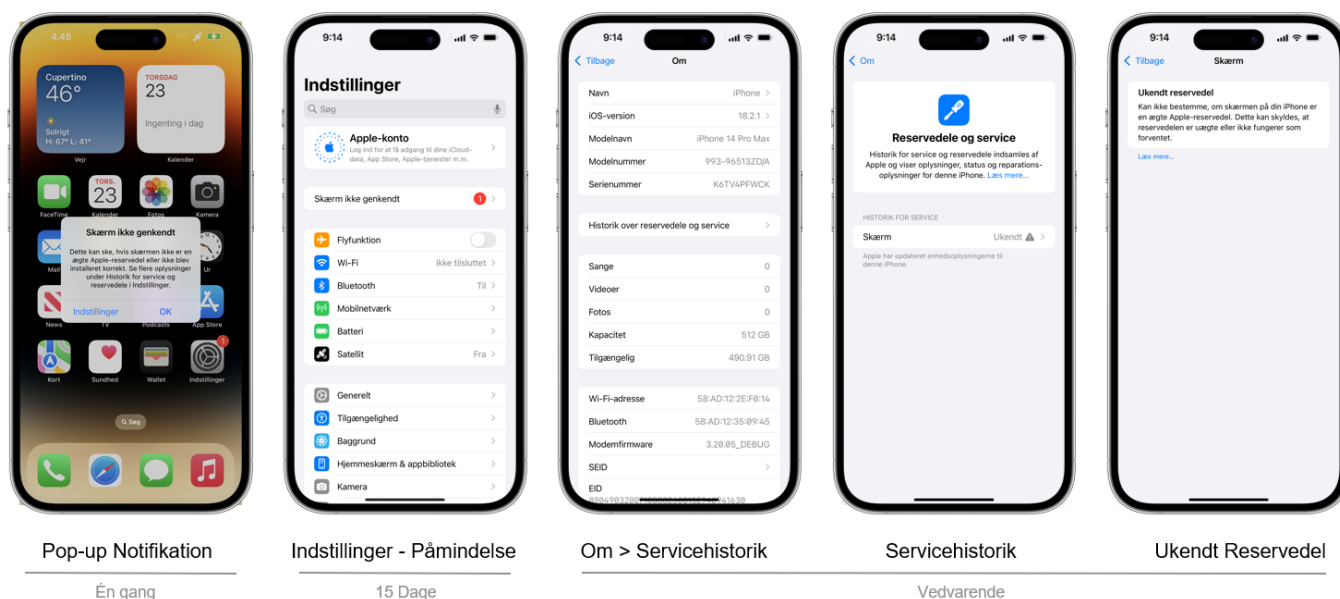


Kilde: Bilag A.12: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger af 17. marts 2025, side 7.

121. Mens reparationsmeddelelsen så ud som i Figur 3.6, hvis verifikationsprocessen derimod ikke blev gennemført efter en reparation af en iPhone, der kørte på operativsystemet iOS 18. Det fremgår heraf, at blev verifikationsprocessen ikke gennemført, så modtog brugeren en række yderligere meddelelser på iPhonen, herunder en notifikation markeret med et rødt ikon, og en

advarselstrekant om "ukendt reservedel". I meddelelsen stod endvidere, at det kunne skyldes, at skærmen var "uægte" eller "ikke fungerer som forventet".

Figur 3.6 Reparationsmeddelelse ved udskiftning af skærm, hvor Apples verifikationsproces ikke var gennemført (iOS 18)



Kilde: Bilag A.12: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger af 17. marts 2025, side 6.

3.3.5.3 Apples øvrige reparationsløsninger

Apples selvbetjeningsreparationssystem

122. Apple introducerede i 2023 i Danmark et selvbetjeningsreparationsprogram kaldet "Self Service Repair". Dette program gav iPhonebrugere og reparatører mulighed for at købe nye originale Apple reservedele og adgang til at gennemføre verifikationsprocessen og dermed til selv at udføre visse reparationer af iPhones til fuld funktionalitet.⁹³
123. Løsningen var primært henvendt til teknisk kyndige, som foretrak selv at reparere deres iPhone frem for at købe en reparation hos en reparatør. For at benytte selvbetjeningsprogrammet skulle iPhonebrugeren eller reparatøren bekræfte at have læst de relevante instruktioner og accepteret ansvaret ved bestilling af reservedele og værktøj til at gennemføre reparationen.⁹⁴

⁹³ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1 december 2022, spg. 38, "at brugere [af selvbetjeningsreparationsprogrammet] kan udføre reparationer af batterier, den nederste højttaler, kamera, skærm og simkort holderen og vibration." [styrelsens tilføjelse]

⁹⁴ Jf. Bilag A.1.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 14. september 2022, side 7.

124. Reservedelene solgt via selvbetjeningsreparationssystemet blev solgt til samme pris, som reparatører, der var en del af Apples reparationsnetværk kunne købe reservedelene til.⁹⁵
125. For så vidt angår reparatører, der ikke var en del af et af Apples reparationsprogrammer, har Apple i relation til deres brug af selvbetjeningsreparationsprogrammet oplyst, at:

*"While third-party repairers are able to perform repairs under the SSR program, the SSR program is a less ideal and scalable way to run a repair business that offers repairs with genuine Apple parts as compared to the AASP or IRP program. For example, while IRPs and AASPs can stockpile parts, under the SSR program, the repairer can only order a part once it has the specific iPhone that needs to be repaired because they need to enter in the iPhone serial number to order the part."*⁹⁶

126. Det fremgår heraf, at Apple har oplyst, at selvom reparatører, der ikke var en del af Apples reparationsnetværk kunne anvende Apples selvbetjeningsprogram, var det mindre effektivt og mindre skalerbart i forhold til at være en del af de officielle Apple-reparationsprogrammer. Til eksempel kunne reparatører, der var en del af Apples reparationsnetværk, opbygge et lager af reservedele. Ved bestilling af reservedele gennem Apples selvbetjeningsreparationssystem skulle reparatøren oplyse serienummeret på den iPhone, der skulle repareres. Reparatøren kunne således kun bestille én reservedel ad gangen, og først når reparatøren havde iPhonen, der skulle repareres, i hånden.
127. Apple har anført i virksomhedens høringssvar, at Apple i december 2024 fjernede kravet om, at indtaste iPhonens serienummer som beskrevet ovenfor. Det betyder, som Apple har forklaret det, at reparatører nu kan bestille reservedele til fremtidig brug. Desuden har uautoriserede reparatører siden maj 2025, kunnet købe originale Apple reservedele via Apple autoriserede distributører af originale dele.⁹⁷

Repair Assistant

128. Apple introducerede i december 2024 reparationsprogrammet "Repair Assistant" i forbindelse med softwareopdateringen iOS 18, som en integreret del af iPhonens operativsystem. Dette program gav alle reparatører - det vil sige både reparatører som *var* en del af Apples reparationsnetværk og reparatører, der *ikke var* - mulighed for at gennemføre verifikationsprocessen i forbindelse med en reparation af iPhone 12 og nyere model, udført med nye originale reservedele, uden at skulle anvende GSX eller kontakte Apple.⁹⁸
129. Introduktionen af Repair Assistant betød samtidig, at det var muligt for alle reparatører at gennemføre verifikationsprocessen i forbindelse med reparationer af iPhones 12 og nyere modeller, hvor der blev anvendt brugte originale reservedele, uden at skulle anvende GSX eller kontakte Apple.⁹⁹

⁹⁵ Jf. <https://www.apple.com/dk/newsroom/2022/12/apple-launches-self-service-repair-in-europe/> (senest besøgt 17. september 2025).

⁹⁶ Jf. Bilag A.4: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 21. december 2022, spg. 40.

⁹⁷ Jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 5.

⁹⁸ Jf. Bilag A.14 Brev til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 20. december 2024.

⁹⁹ Apple har oplyst i brev til styrelsen af 20. december 2024, jf. bilag A.14, at originale brugte reservedele kan parres til iPhone-model 15 og nyere iPhone-modeller.

-
130. I forbindelse med, at Apple introducerede softwareopdateringen iOS 18.2 var der ikke længere funktioner, som var deaktiveret, hvis verifikationsprocessen ikke var gennemført. Det betød, at reparationer af iPhones, hvor der blev anvendt uoriginale reservedele ikke længere ville resultere i, at iPhonen ikke fungerede fuldt ud.¹⁰⁰ Verifikationsprocessen kunne fortsat ikke gennemføres i forbindelse med reparationer udført med uoriginale reservedele – heller ikke igennem Repair Assistant – men i stedet indførte Apple, at efter reparationen blev enten iPhonens egen kalibreringsdata eller nominel kalibreringsdata anvendt, hvis der var anvendt uoriginale reservedele. Det medførte, at den anvendte uoriginale reservedel efter reparationen ville fungere så godt som reservedelens kvalitet tillod i den reparerede iPhone.¹⁰¹

3.3.5.4 Den relevante periode

131. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til brug for denne afgørelse umiddelbart afgrænset den relevante periode til i hvert fald at vedrøre perioden november 2018 til december 2024.
132. Apple gjorde det i 2018 muligt for autoriserede Apple-reparatører gennem Apples GSX-system at få adgang til data og software til brug for at verificere, parre og kalibrere nye originale Apple reservedele i forbindelse med reparationer af iPhones. I 2019 gjorde Apple det også muligt for uafhængige Apple-reparatører at foretage reparationer af iPhones med brug af Apples input.
133. Så længe det i den relevante periode har været muligt at reparere i hvert fald skærm, batteri samt front- og bagkamera på en iPhone, har reservedelen skulle verificeres, parres og kalibreres for, at iPhonen ville opnå fuld funktionalitet efter reparationen. Reparationer af disse dele foretaget uden brug af Apples input medførte således, at i) visse funktioner på iPhonen ikke fungerede fuldt ud, og at ii) der kom en reparationsmeddelelse på iPhonen om, at der var anvendt en "ukendt reservedel" til reparationen.
134. Apple gjorde det i december 2024, med introduktionen af "Repair Assisant", tillige muligt for uautoriserede – og dermed alle – reparatører at foretage reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uanset, om der var anvendt input fra Apple eller input fra andre end Apple. Efter en reparation kunne alle reservedele herefter opnå den fulde funktionalitet – med undtagelse af funktioner relateret til biometrisk autentifikation (FaceID) – som er muligt for den pågældende reservedel, jf. afsnit 3.3.5.1. Apple ophørte i den forbindelse også med at deaktivere visse funktioner (for eksempel batteritilstand, True Tone og AutoBrightness), hvis reservedelen blev installeret, men ikke parret med iPhonen, og uanset om kalibrering af delen var nødvendig eller ej.¹⁰²
135. Apple har anført i virksomhedens høringssvar, at den relevante periode bør afgrænses til og med 2023 i forbindelse med lanceringen af "Self Service Repair" i Danmark, jf. afsnit 3.3.5.3, og ikke til december 2024. Apple oplyser, at "Self Service Repair" gav alle adgang til nye, originale reservedele samt til en verifikationsproces, der muliggjorde reparationer til fuld funktionalitet.¹⁰³
136. Styrelsen vurderer imidlertid, at indførslen af "Self Service Repair" ikke i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder. Det skyldes for det første, at Apple selv har angivet, at "Self Service Repair" hverken er skalerbart eller udgør et ideelt alternativ

¹⁰⁰ Apple har oplyst i oversigt over iOS 18 og reservedelskompatibilitet, jf. bilag A.19, at dette gælder fra og med iPhone-modeller XR og XS, der blev lanceret i 2018, jf. bilag D.7: Oversigt over iPhone og iOS.

¹⁰¹ Jf. Bilag A.19: Oversigt over iOS 18 og reservedelskompatibilitet.

¹⁰² Jf. Bilag [Apples høringssvar, side 5]

¹⁰³ Jf. Jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 7.

for uautoriserede reparatører sammenlignet med deltagelse i et af Apples reparationsprogrammer, jf. pkt. 126. For det *andet* er det styrelsens umiddelbare opfattelse, at såfremt en reparatør benyttede uoriginale eller brugte originale reservedele efter indførelsen af "Self Service Repair", men før lanceringen af iOS 18.2 i december 2024, ville visse funktioner fortsat ikke fungere fuldt ud efter reparationen, ligesom iPhone ville vise en reparationsmeddelelse om "ukendt reservedel".

137. Apple indførte første gang en reparationsmeddelelse i november 2018, jf. afsnit 3.3.5.2. Der vil fortsat komme en reparationsmeddelelse efter tilsagnets ikrafttrædelse, når en iPhone bliver repareret, uanset hvilken reparatør der har udført reparationen, og uanset hvilken reservedel reparatøren har anvendt. Fra tilsagnets ikrafttrædelse har Apple dog forpligtet sig til kun at vise objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende reparationsrelaterede reparationsmeddelelser efter en reparation af en iPhone er blevet gennemført.

3.3.6 Omgåelse af Apples verifikationsproces

138. Styrelsens oplysninger i sagen peger på, at det i hvert fald i visse tilfælde var teknisk muligt for reparatører at omgå Apples verifikationsproces. Metoden indebar, at chippen fra den gamle reservedel blev omkodet og loddet til den nye reservedel ved brug af særlige maskiner og værktøj.
139. Det bemærkes indledningsvist, at Apple i virksomhedens høringssvar har oplyst:

*"Det er Apples opfattelse, at muligheden for at reparatører har kunnet snyde iPhone til at tro, at den har fået udskiftet en reparationsdel med en anden original del er i strid med gældende lovgivning [...] Punkterne ses da heller ikke at være relevante for Afgørelsesudkastet, og Apple foreslår derfor, at de udgår."*¹⁰⁴

140. Det fremgår heraf, at det er Apples opfattelse, at det er i strid med gældende lovgivning at omgå af Apples verifikationsproces, og at denne del ikke bør medtages i afgørelsen.
141. Da Apple har afgivet tilsagn i denne sag, som imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder har styrelsen ikke fundet anledning til yderligere at kvalificere, hvorvidt omgåelse af Apples verifikationsproces er ulovligt. Da styrelsen i forbindelse med sagen er blevet bekendt med denne reparationsmulighed, og ikke fuldstændig kan udelukke, at det er lovligt at foretage denne type reparation, har styrelsen fundet det nødvendigt at berøre dette i styrelsens umiddelbare vurdering af markedet for input til reparation af iPhones, jf. pkt. 311-313.
142. Ved anvendelse af denne metode blev iPhone "snydt" til at tro, at der *ikke* var udskiftet en reservedel i iPhone. Metoden forudsatte, at den reservedel, der blev udskiftet, var en original reservedel, da metoden kun virkede, hvis der var adgang til den unikke kode, som er på en original reservedel.
143. En uafhængig Apple-reparatør (Paulsens Solutions) har således oplyst:

*"Det i princippet er muligt at undgå beskeden ved at fjerne chippen fra den gamle del og lodde den på den nye del. [...] dette er meget svært og risikofyldt, og at meget få vil være i stand og villige til at gøre det"*¹⁰⁵

¹⁰⁴ Jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 18.

¹⁰⁵ Jf. Bilag B.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Paulsens Solutions 4. juli 2022.

-
144. Det fremgår heraf, at det var meget svært og risikofyldt at fjerne chippen fra den gamle reservedel og lodde den til den nye reservedel, og at det var få reparatører, der var i stand til og villige til at udføre denne reparation.
145. En uautoriseret reparatør (OnSpotRepair) har oplyst:
- "Det er muligt at omgå beskeden om "ukendt reservedel" og den nedsatte funktionalitet ved at omkode og lodde chippen fra den gamle reservedel til den nye reservedel. Dette gøres ved brug af værktøj og software fra Kina, og er både tidskrævende og forbundet med ekstra omkostninger. Hertil kommer det, at dette kun kan fjerne beskeden om ukendt reservedel, hvis det er en original reservedel, der udskiftes."*¹⁰⁶
146. Det fremgår heraf, at det er både tidskrævende og forbundet med ekstra omkostninger at omgå Apples verifikationsproces, så der ikke kommer en reparationsbesked og ukendt reservedel, og alle funktioner virker fuldt ud.
147. En anden uautoriseret reparatør (CycleIT) har oplyst, at:
- "[det er] nødvendigt at udføre loddearbejde på reservedelene for at fjerne verifikationsbeskeden og genoprette iPhonen til fuld funktionalitet efter udskiftning af batteri, skærm og kamera. [...] Identifikationschips på batteri og skærm skal ved mikrolodning flyttes fra den gamle reservedel til den nye. Dette er en svær teknisk øvelse, som kræver meget specialisering og desuden gælder der særlige krav fra Arbejdstilsynet til indretning af rummet, hvor lodning foretages, herunder ift. udluftning og udstyr. Derfor mener CycleIT, at de færreste reparatører selv er i stand til at udføre sådanne reparationer. CycleIT samarbejder selv med IpFix, der er specialiseret i mikrolodning, når CycleITs kunder ønsker at få fjernet verifikationsbeskeder og genoprettet fuld funktionalitet. Mikrolodning er både tidskrævende og risikofyldt samt fordyrer reparationen for kunden."*¹⁰⁷ [Styrelsens tilføjelse]
148. Det fremgår heraf, at det for reparatøren var både tidskrævende, teknisk vanskeligt, risikofyldt og forbundet med ekstra omkostninger at omgå Apples verifikationsproces.
149. Oplysningerne i sagen peger sammenfattende på, at det var forbundet med risici og øgede omkostninger i form af ekstra arbejdstid og indkøb af materialer at udføre denne type reparation.¹⁰⁸
150. Herudover har en uafhængig Apple-reparatør (GreenMind) oplyst, at de ikke tilbød denne reparation, da reparatøren vurderede, at brugen af denne metode til at reparere en iPhone ville være i strid med markedsføringsloven, da det ville fremgå af iPhonen, at det var en original Apple reservedel, der var anvendt til reparationen til trods for, at det var en uoriginal reservedel fra en anden leverandør.¹⁰⁹

¹⁰⁶ Jf. Bilag B.5: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 4. oktober 2024.

¹⁰⁷ Jf. Bilag B.9: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 24. november 2022.

¹⁰⁸ Jf. Bilag B.5: Referat fra møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 4. oktober 2024.

¹⁰⁹ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

3.4 Markedsundersøgelse

151. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har i denne sag gennemført en markedsundersøgelse blandt 11.515 forbrugere, der havde en iPhone.¹¹⁰ Det var ca. 43 pct., af de respondenter, der havde en iPhone, som havde erfaring med, at én eller flere dele på deres iPhone er gået i stykker eller trængte til at blive udskiftet.¹¹¹
152. Resultaterne fra markedsundersøgelsen præsenteret i denne afgørelse er baseret respondenter med erfaring med reparationer af iPhones, som opfylder tre kriterier. Det gælder i) den eller de reservedele, som respondenter har erfaring med er gået i stykker eller trængte til at blive udskiftet skal minimum omfatte enten skærm, batteri, for- eller bagkamera, ii) iPhone må ikke være ejet af respondentens arbejdsgiver, og iii) iPhone skal hverken været omfattet af en AppleCare-aftale eller af Apples fabriksgaranti.¹¹²
153. Godt 44 pct. af respondenterne – der har erfaring med, at én eller flere dele på deres iPhone er gået i stykker eller trængte til at blive udskiftet – har fået deres iPhone repareret. Af de resterende 56 pct. – som ikke har fået deres iPhone repareret – har 16 pct. af respondenterne undersøgt mulighederne for at få den repareret, 35 pct. er fortsat med at bruge deres iPhone, mens 51 pct. har købt en ny eller brugt iPhone.¹¹³
154. Udover en markedsundersøgelse blandt forbrugere, havde styrelsen planlagt en markedsundersøgelse blandt erhvervskunder og et valgekperiment blandt forbrugere, som ikke blev gennemført som følge af, at Apple har afgivet tilsagn i sagen.

3.5 Apples høringssvar og øvrige bemærkninger

155. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sendte den 16. juni 2022 en meddelelse om betænkeligheder til Apple. Apple sendte skriftlige bemærkninger til styrelsen om meddelelsen den 29. august 2022.¹¹⁴ Apple uddybede efterfølgende mundtligt virksomhedens bemærkninger på et møde med styrelsen den 14. september 2022.¹¹⁵
156. Derudover har Apple indsendt en række oplysninger til styrelsen i perioden medio 2021 til medio 2025, ligesom Apple og styrelsen har været i løbende dialog og afholdt en lang række møder om sagen.¹¹⁶
157. Styrelsen sendte et udkast til tilsagnsafgørelse i høring hos Apple den 17. oktober 2025. Apple sendte virksomhedens høringssvar den 21. november 2025.¹¹⁷ Apple har herudover på en

¹¹⁰ Af de 11.515 respondenter oplyste 7.752 (68 pct.), at de inden for de seneste tre år har ejet én eller flere iPhones, som kvalificerede respondenter til at besvare spørgeskemaet.

¹¹¹ Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 Q4.

¹¹² Det samlede antal respondenter, der opfylder disse kriterier, udgør 1.644. Heraf har 918 respondenter svaret, at de ikke har fået repareret deres iPhone, mens de resterende 726 har oplyst, at de har fået deres iPhone repareret.

¹¹³ Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 DQ7 og DQ9.

¹¹⁴ Jf. Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022.

¹¹⁵ Jf. Bilag A.1.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 14. september 2022.

¹¹⁶ Jf. Bilagsgruppe A.

¹¹⁷ Jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025.

række møder uddybet virksomhedens bemærkninger.¹¹⁸ Apples bemærkninger til udkast til tilsagnsafgørelse er indarbejdet i de relevante afsnit i denne afgørelse, og styrelsens bemærkninger hertil fremgår ligeledes af de pågældende afsnit.

158. Apples bemærkninger kan kort sammenfattes til:¹¹⁹

- i. Apple har ikke indført en verifikationsproces i 2018. Verifikationsprocessen har altid været en del af reparationen for visse reservedele. Apple har løbende åbnet for, at andre end Apple kunne gennemføre verifikationsprocessen. Apple har desuden, i stedet for i stigende grad at begrænse reparationsmulighederne, løbende forsøgt at udvide reparationsmulighederne både inden for og uden for Apples reparationsnetværk. Apple har derfor ikke indført en "kunstig" hindring i reparationsprocessen, og tilsagnet forpligter ikke Apple til at afskaffe verifikationsprocessen.
- ii. Apple har ikke pålagt reparatørerne begrænsninger, og forskelle i funktionalitet er ikke specifikke i forhold til, at reparationen blev udført af en uautoriseret reparatør, men derimod at verifikationsprocessen ikke var gennemført, *også* hvis reparatøren var en del af Apples reparationsnetværk. Der var tale om begrænsede indgreb, der blev foretaget, hvor Apple mente, der kunne påvises betydelig indvirkning på brugeroplevelsen som følge af dårlig reservedelsfunktionalitet. Apple designer således produkter af høj kvalitet og med højt sikkerhedsniveau, og alle de features, der har været deaktiveret, har været begrundet i sikkerhedshensyn og et ønske om at undgå dårlig kvalitet. Apple har derfor kun deaktiveret features, hvor Apple anså det for nødvendigt for at sikre brugeroplevelsen eller databeskyttelse, datasikkerhed og sikkerhed. Deaktivering af de relevante features begrænsede under alle omstændigheder ikke konkurrencen, da brugerne ofte slet ikke bemærkede, hvis flere af de pågældende features var blevet deaktiveret (eksempelvis batteritilstand). Apple har dog til trods for dette brugt betydelige ressourcer på forskning, udvikling og ingeniørarbejde for at sikre kunderne den bedst mulige oplevelse, ved at sørge for at den enkelte reservedel fungerer så godt som den tillader, når reparatørerne bruger uparrede eller ikke nye originale reservedele.¹²⁰
- iii. Apple lancerede Self Service Repair i Danmark i december 2023. Løsningen gav uafhængige reparatører og slutbrugere adgang til nye originale reservedele samt mulighed for at gennemføre den nødvendige verifikationsproces. Dermed kunne iPhones repareres til fuld funktionalitet ved brug af originale reservedele bestilt gennem Apples Self Service Repair-program i Danmark fra december 2023.
- iv. Da alle, herunder uautoriserede reparatører, havde adgang til nye originale reservedele og verifikationsprocessen, for at reparere en iPhone til fuld funktionalitet fra december 2023 i Danmark, igennem programmet Self Service Repair, bør styrelsen indskrænke den relevante periode til december 2023, og ikke til december 2024. Desuden

¹¹⁸ Jf. Bilag A.22: Referater af høringsmøder med Apple.

¹¹⁹ Apple har bemærket, at opstillingen omfatter Apples overordnede bemærkninger til, hvorvidt der har fundet en konkurrenceretlig overtrædelse sted og ikke Apples kommentarer til selve tilsagnet, jf. Bilag A.21: Apples hørings-svar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 18.

¹²⁰ Jf. Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022, bilag A.7: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 15. maj 2024, spg. 2, bilag A.8: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 14. februar 2025, spg. 1, bilag A.10: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 13. maj 2025, spg. 1 og 2, samt Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 2-7.

var det nemt for reparatørerne at blive uafhængig Apple-reparatør og dermed få adgang til originale reservedele og software også før lanceringen af Self Service Repair.¹²¹

- v. Meddelelsen om "ukendt reservedel" giver brugeren væsentlig og gennemsigtig information om, hvilke reservedele der er anvendt til en reparation. Meddelelsen er ifølge Apple alene rettet mod ejeren af iPhone'en af hensyn til at gøre ejeren opmærksom på eventuelle sikkerhedsforhold relateret til brug af uoriginale reservedele. Apple har således angivet, at der alene i Danmark siden 2016 har været 30 sikkerhedshændelser¹²² med Apple-produkter, som efter undersøgelse og analyse er blevet fastslået af Apple til at være forårsaget af reparationer udført af uautoriserede reparatører. Meddelelsen er dermed udelukkende af informativ karakter for at synliggøre, at der kan være sikkerhedsmæssige risici forbundet med visse reparationer.¹²³ Apple har også angivet, at reparationsmeddelelserne er vigtige, da de giver brugerne mulighed for at kontrollere, at brugeren har fået den reservedel, som brugeren har aftalt og betalt for, og dermed hjælper til at identificere og forhindre svindel. Derudover har Apple angivet, at reparationsmeddelelserne indeholder værdifulde oplysninger af betydning i forbindelse med eksempelvis videresalg af enheden.¹²⁴
- vi. Apple anerkender ikke og erklærer sig ikke enig i de markeder, som styrelsen umiddelbart har afgrænset til brug for tilsagnsafgørelsen. Apple er således ikke enig i de pågældende markedsdefinitioner. Særligt er Apple ikke umiddelbart enig i, at to af de geografiske markeder skal afgrænses til EØS, eller at "reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien" og "input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet" er holdbare produktmarkeder. Derudover bemærker Apple, at såfremt der skulle være et marked for levering af input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet, ville der være utallige andre aktører, der var aktive på markedet. Apple henviser til, at det ikke har været nødvendigt, at uoriginale reservedele som for eksempel sim-kortholdere, højtalere, kabinetter og mikrofoner skulle verificeres, parres og kalibreres for at opnå fuld funktionalitet. I betragtning af antallet af producenter af uoriginale reservedele, gør Apple gældende, at der intet belæg er for, at Apple er monopolist. Afslutningsvist ser Apple ikke nogen fordel ved, at styrelsen overvejer et marked for salg af smarte mobile enheder, da dette ikke er relevant for den adfærd, som styrelsen har undersøgt.
- vii. Apple anfører videre, at styrelsen ikke har dokumenteret, at Apple har udvist en adfærd, der skulle kunne udelukke uautoriserede reparatører fra at foretage reparationer. Hverken meddelelsen om "ukendt reservedel" eller de nedsatte funktioner begrænser slutbrugerens mulighed for at få en iPhone repareret hos en reparatør uden for Apples reparationsnetværk, og de uautoriserede reparatørers adgang til at foretage reparationer er ikke blevet begrænset.¹²⁵

¹²¹ Jf. Bilag A.21: Apples høringsvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 7.

¹²² Apple har oplyst, at de 30 sikkerhedshændelser bestod i, at batterier eksempelvis er gået i brand, jf. Bilag A.21: Apples høringsvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 19.

¹²³ Jf. Bilag A.2: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 21. maj 2021 og bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022 og bilag A.16: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 12. juni 2024.

¹²⁴ Jf. Bilag A.21: Apples høringsvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 19.

¹²⁵ Jf. Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022.

-
- viii. Apple har – på grund af overvejelser om databeskyttelse og -sikkerhed – ikke været i stand til at udvikle en teknisk metode til aktivering af Face ID, hvor TrueDepth-kameraet – nyt eller brugt – ikke er parret med iPhone. Det er således af kritisk betydning for Apple, at Apple bevarer muligheden for at deaktivere biometriske komponenter i reparationsdele, der anvendes i forbindelse med reparation af en iPhone, når disse dele ikke autentificeres som led i verifikationsprocessen.¹²⁶
 - ix. Apple har foretaget ændringer af reparationsmeddelelsen efter markedstesten, og disse ændringer har ikke været behandlet af styrelsen.
 - x. Styrelsen skal i tilsagnssager ikke foretage en endelig vurdering af markedsafgrænsning, dominerende stilling eller misbrug.
 - xi. Apple har sammenfattende gjort gældende, at Apple designer sine produkter, således, at Apple sikrer, at produkterne har en høj sikkerheds- og kvalitetsstandard, og at målet for Apple har været at sikre brugerne adgang til pålidelige, sikre og transparente reparationer.
 - xii. Apple har desuden beskrevet over for styrelsen, at Apple kontinuerligt arbejder på at forbedre iPhone's holdbarhed, og at der af denne grund er behov for færre reparationer. Holdbarhed og bæredygtighed er bærende principper for Apple.¹²⁷ Apple har ikke anerkendt, at Apple skulle have overtrådt konkurrencereglerne ved at have indført en reparationsmeddelelse om, at der er anvendt en "ukendt reservedel" i forbindelse med en reparation, eller at visse funktioner ikke har virket fuldt ud, hvis reservedelen ikke er blevet parret og kalibreret som led i verifikationsprocessen.
159. Styrelsen bemærker *først og fremmest* hertil, at Apple har afgivet tilsagn med henblik på at imødekomme styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. uddybende afsnit 2.1 og 4.4. Det er derfor ikke nødvendigt, at styrelsen påviser en overtrædelse af konkurrencelovens § 11 eller TEUF artikel 102. Styrelsen har derfor ikke foretaget en endelig vurdering af, om Apple har udvist en adfærd, der udgør et misbrug af dominerende stilling, og om konkurrencereglerne derfor er overtrådt eller ikke. Styrelsen har dog foretaget en umiddelbar vurdering af, om Apples adfærd på det foreliggende grundlag kan udgøre et misbrug, jf. afsnit 4.3.4. Styrelsen har endvidere undersøgt, om de foreslåede tilsagn imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. afsnit 4.4..
160. Styrelsen bemærker *for det andet*, at Apple har været den eneste udbyder af input, der har gjort det muligt at reparere en iPhone til fuld funktionalitet. Det er derfor samlet set styrelsens umiddelbare vurdering, at Apple kan have indtaget en dominerende stilling på et marked for input til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet i EØS. Apples adfærd kan således umiddelbart vurderet have begrænset konkurrencen og medført, at der kan afgrænses separate markeder for henholdsvis input til og reparationer af iPhones til fuld funktionalitet.

¹²⁶ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 1 og bilag A.8: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger af 14. 2025, spg. 1.

¹²⁷ Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022 og bilag A.15: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 5. marts 2024 og bilag A.16: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 12. juni 2024.

-
161. Da Apple i nærværende sag har afgivet tilsagn, som imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder i sagen, har styrelsen imidlertid ikke fundet det nødvendigt at foretage en endelig markedsafgrænsning eller en endelig vurdering af Apples stilling på det relevante marked, jf. uddybende afsnit 4.1 og 4.3.2.
162. Styrelsen bemærker endvidere, at den undersøgte adfærd i denne sag angår reparationer af skærm, batteri samt front- og bagkamera på iPhones. Så længe det i den relevante periode har været muligt at reparere disse reservedele har verifikationsprocessen skulle gennemføres for, at iPhone kunne opnå fuld funktionalitet efter reparationen. Det er således ikke relevant for markedsafgrænsningen, eller den umiddelbare vurdering heraf, at en række reservedele ikke skulle verificeres, parres og kalibreres for at opnå fuld funktionalitet, som ellers påpeget af Apple. Styrelsens umiddelbare vurdering af adfærden på de relevante markeder forudsætter desuden, at styrelsen laver en umiddelbar afgrænsning af et marked for salg af smarte mobile enheder, da dette er primærmarkedet for et eventuelt systemmarked, hvilket styrelsen umiddelbart finder ikke er til stede.
163. Styrelsen bemærker for *det tredje*, at styrelsen konkurrencemæssige betænkeligheder konkret i denne sag ikke knytter sig til det forhold, at der er en verifikationsproces. Styrelsen har dog haft betænkeligheder ved, at der ikke har været lige adgang til at anvende verifikationsprocessen – for alle reparatører og alle reservedele. Apples verifikationsproces medførte dermed i den relevante periode, at kun reparationer af skærm, batteri, samt front- og bagkamera foretaget med input fra Apple, og efter reparatøren havde gennemført verifikationsprocessen, kunne få en iPhone til at fungere fuldt ud - og uden, at iPhone viste en reparationsmeddelelse om, at der var anvendt en "ukendt reservedel". Reparationer foretaget uden brug af Apples verifikationsproces og input medførte omvendt, at iPhone ikke kunne opnå fuld funktionalitet efter reparationen, og at iPhone ville vise en reparationsmeddelelse om, at der var anvendt en "ukendt reservedel", jf. uddybende afsnit 4.3.4.
164. Styrelsen bemærker i den forbindelse, at styrelsen er enig i, at Apple ikke har forpligtet sig til at afskaffe verifikationsprocessen. Apple har dog med tilsagnet – hvilket Apple har erklæret sig enig i – forpligtet sig til ikke at indføre kunstige hindringer i reparationsprocessen.¹²⁸
165. Styrelsen bemærker for *det fjerde*, at styrelsen i øvrigt umiddelbart vurderer, at indførelsen af "Self Service Repair" ikke i tilstrækkelig grad imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder. Det skyldes for *det første*, at Apple selv har angivet, at "Self Service Repair" hverken er skalerbart eller udgør et ideelt alternativ for uautoriserede reparatører sammenlignet med deltagelse i et af Apples reparationsprogrammer, jf. pkt. 126. For *det andet* er det styrelsens umiddelbare opfattelse, at såfremt en reparatør benyttede uoriginale eller brugte originale reservedele efter indførelsen af "Self Service Repair", men før lanceringen af iOS 18.2 i december 2024, ville visse funktioner fortsat ikke fungere fuldt ud efter reparationen, ligesom der ville fremkomme en reparationsmeddelelse om "ukendt reservedel".
166. Styrelsen bemærker endvidere, at den relevante periode derfor i hvert fald kan afgrænses til at vedrøre november 2018 til december 2024.
167. Styrelsen bemærker for *det femte*, at styrelsen samlet set vurderer, at Apple har dokumenteret, at det på nuværende tidspunkt er objektivt nødvendigt, at virksomheden bevarer muligheden for at deaktivere visse biometriske komponenter, der ikke er autentificeret som led i Apples

¹²⁸ Jf. Bilag A.21: Apples høringsvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 14.

standardproces for parring, jf. uddybende afsnit 4.3.5. Apple har ikke godtgjort, at adfærden herudover er objektivt begrundet.

168. Styrelsen bemærker *afslutningsvist*, at styrelsen på tidspunktet for sagens afgørelse ikke har foretaget en vurdering af, om Apples efterfølgende ændringer af reparationsmeddelelserne er i overensstemmelse med tilsagnet. Det påhviler Apple at sikre – både nu og løbende – at indholdet af tilsagnet bliver overholdt. Styrelsen kan dog i medfør af konkurrencelovens § 16 a, stk. 3 udstede påbud, som er nødvendige for at sikre en rettidig og korrekt opfyldelse af det afgivne tilsagn.

4. Vurdering

4.1 Markedsafgrænsning

169. For at vurdere, om Apple i den relevante periode kan have haft en dominerende stilling, jf. konkurrencelovens¹²⁹ § 11 og TEUF¹³⁰ artikel 102, er det nødvendigt at foretage en afgrænsning af det relevante marked. Apple har imidlertid valgt at afgive tilsagn i denne sag. Det er derfor ikke nødvendigt at foretage en endelig markedsafgrænsning. Styrelsen har som følge heraf nedenfor alene foretaget en umiddelbar vurdering af de relevante markeder i denne sag.
170. Formålet med at afgrænse et marked er at identificere det effektive og umiddelbare konkurrencepres, som de deltagende virksomheder udsættes for, når de udbyder bestemte tjenester i et bestemt område.¹³¹
171. I overensstemmelse med fast praksis omfatter det relevante marked for det første typisk en produktmæssig og en geografisk dimension.¹³²
172. Det relevante produktmarked omfatter alle de produkter, som kunderne anser for indbyrdes ombyttelige eller substituerbare med den eller de deltagende virksomheders produkt(er) baseret på produkternes egenskaber, priser og anvendelsesformål under hensyntagen til konkurrencevilkårene og udbuds- og efterspørgselsstrukturen på markedet.¹³³
173. Det relevante geografiske marked omfatter det geografiske område, hvorpå de deltagende virksomheder udbyder eller efterspørger de pågældende produkter, hvor konkurrencevilkårene er tilstrækkeligt homogene til, at virkningen af den undersøgte adfærd eller fusion kan bedømmes, og som kan adskilles fra andre geografiske områder på grund af især væsentlige forskelle i konkurrencevilkårene.¹³⁴
174. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har afgrænset den relevante periode til i hvert fald at angå november 2018 til december 2024, jf. afsnit 3.3.5.4. Så længe det i den relevante periode har været muligt at reparere i hvert fald skærm, batteri samt front- og bagkamera på en iPhone, har disse reservedele skulle verificeres, parres og kalibreres for, at iPhonen ville opnå fuld funktionalitet efter reparationen.
175. Reparationer af disse dele foretaget uden brug af Apples input medførte således i den relevante periode, at i) visse funktioner på iPhonen ikke fungerede fuldt ud, og at ii) der kom en reparationsmeddelelse på iPhonen om, at der var anvendt en "ukendt reservedel" til reparationen, jf.

¹²⁹ Lovbekendtgørelse nr. 1150 af 3. november 2024 ("konkurrenceloven").

¹³⁰ Traktaten om Den Europæiske Unions Funktionsmåde (EUT 2008 C 115) ("TEUF").

¹³¹ Kommissionens meddelelse af 22. februar 2024 om afgrænsning af det relevante marked i forbindelse med Unionens konkurrenceret, C/2024/1645, pkt. 6 ("markedsafgrænsningsmeddelelsen").

¹³² Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 12.

¹³³ Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 12.

¹³⁴ Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 12.

afsnit 3.3.5. Reparationer af skærm, batteri samt front- og bagkamera på iPhones er i afgørelsen også samlet benævnt som "reparation af iPhones".

176. Apple kan kontrollere brugeroplevelsen gennem iPhonens operativsystem, herunder funktionalitet og en del af indholdet, på en iPhone. Det gælder også efter, at der er blevet udskiftet en del i iPhonen.
177. En reparatør skulle have adgang til både nye originale reservedele og GSX for at kunne gennemføre verifikationsprocessen, jf. afsnit 3.3.5.¹³⁵ GSX satte reparatøren i stand til at verificere, parre og, hvis nødvendigt, kalibrere den nye originale reservedel med iPhonen gennem operativsystemet iOS og dermed sikre fuld funktionalitet for iPhonen efter reparationen. Adgang til Apples input – nye originale reservedele og GSX – forudsatte, at reparatøren var en del af et af Apples to reparationsprogrammer. Det var således kun autoriserede Apple-reparatører og uafhængige Apple-reparatører, der som led i deres tilslutning til Apples reparationsnetværk, havde adgang til de input – nye originale reservedele og GSX – der kunne sikre fuld funktionalitet på en iPhone efter en reparation.
178. På den baggrund har styrelsen umiddelbart identificeret følgende relevante markeder i den relevante periode:
- (i) Et marked for salg af smarte mobile enheder i EØS,
 - (ii) Et marked for input til reparation af iPhones til "fuld funktionalitet" i EØS, og
 - (iii) Et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark.
179. I de følgende afsnit vil det relevante produktmarked og geografiske marked blive undersøgt umiddelbart og på det foreliggende grundlag for hvert af de ovenfor nævnte markeder. Da Apple har afgivet et tilsagn, der imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, har styrelsen i denne sag ikke foretaget en endelig vurdering af de relevante markeder.

4.1.1 Markedet for smarte mobile enheder

4.1.1.1 Det relevante produktmarked

180. Smarte mobile enheder er mobile enheder med avancerede funktioner, som gør det muligt at surfe på internettet, afspille multimedia og benytte app-funktioner. Smarte mobile enheder findes i forskellige designs, med varierende funktioner og hardwarekomponenter. Smarttelefoner, tablets og smarture er eksempler på smarte mobile enheder.
181. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at der kan afgrænses et relevant produktmarked for smarte mobile enheder. I det følgende vil styrelsen gennemgå relevant praksis samt umiddelbart vurdere, om der er grundlag for at afvige fra Kommissionens praksis.

¹³⁵ Apple introducerede i december 2023 selvbetjeningsprogrammet Self Service Repair i Danmark, jf. pkt. 122-127. Self Service Repair gjorde det muligt for alle reparatører, at købe nye originale Apple reservedele og gennemføre verifikationsprocessen, således at delen kunne opnå fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at indførelsen af Self Service Repair ikke i tilstrækkelig grad imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. pkt. 136.

4.1.1.1.1 Praksis til brug for afgrænsning af produktmarkedet

182. Kommissionen har i en række sager afgrænset markedet for smarte mobile enheder, der består af smarttelefoner, tablets og smarture.
183. Kommissionen har i sagen om *Apple Pay (Mobile Payments)* fra 2024 defineret smarte mobile enheder som enheder, der indeholder avanceret internetadgang, multimedie-funktioner, dvs. video, lyd m.v. og muligheden for at installere og bruge apps.¹³⁶
184. I fusionen *Microsoft/Nokia* fra 2013 fandt Kommissionen, at smarte mobile enheder og basistelefoner tilhører to separate produktmarkeder.¹³⁷ Ifølge Kommissionen er disse produkter ikke substituerbare, blandt andet som følge af, at basistelefoner har mindre avancerede hardware-komponenter end smarte mobile enheder, og basistelefoner tilbyder dermed et begrænset udvalg af applikationer, som kan downloades.¹³⁸
185. Kommissionen har i samme sag (*Microsoft/Nokia*) vurderet, at der er en række ligheder i funktionalitet og egenskaber mellem tablets og smarttelefoner – blandt andet operativsystem, hardwarekrav, internetsøgning m.v. Omvendt fandt Kommissionen, at der muligvis fra et efterspørgselsperspektiv ikke er substitution mellem de to enhedstyper. Kommissionen fandt således, at set fra kundernes perspektiv, så tilbyder smarttelefoner visse funktioner, som tablets ikke har – for eksempel muligheden for at foretage telefonopkald.¹³⁹ Kommissionen lod dog i sidste ende markedsafgrænsningen stå åben i forhold til, om der kunne afgrænses et bredere marked for smarte mobile enheder, eller om der i den sag kunne afgrænses separate markeder for smarttelefoner og tablets.¹⁴⁰
186. Kommissionen lod det tilsvarende stå åbent i sagen om *Apple (Mobile Payments)*, om smarttelefoner er substituerbare med tablets. Det skyldes, at det i den konkrete sag ikke var nødvendigt at tage stilling til, om tablet og smarttelefoner tilhørte samme marked. Tilsvarende henviste Kommissionen til, at Kommissionen i tidligere sager¹⁴¹ havde fundet, at "*wrist-worn wearable devices*" (smarture) udgjorde et separat marked, men at det heller ikke i forhold til disse enheder var nødvendigt at foretage en endelig afgrænsning i den konkrete sag.¹⁴²

4.1.1.1.2 Styrelsens umiddelbare vurdering

187. Styrelsen finder i denne sag ikke anledning til at afvige fra Kommissionens praksis, da det ikke er nødvendigt i denne sag. Det er derfor styrelsens umiddelbare vurdering, at det relevante produktmarked kan afgrænses til markedet for smarte mobile enheder.
188. Det er muligt, at markedet i overensstemmelse med seneste praksis kan segmenteres yderligere efter for eksempel smarttelefoner og tablets.

¹³⁶ Kommissionens beslutning af 11. juli 2024 i sag AT.40452, *Apple Pay Mobile payments*, pkt. 27.

¹³⁷ Kommissionens beslutning af 4. december 2013 i sag COMP/M.7047, *Microsoft/ Nokia*, pkt. 18.

¹³⁸ Kommissionens beslutning af 4. december 2013 i sag COMP/M.7047, *Microsoft/ Nokia*, pkt. 15.

¹³⁹ Kommissionens beslutning af 4. december 2013 i sag COMP/M.7047, *Microsoft/ Nokia*, pkt. 16.

¹⁴⁰ Kommissionens beslutning af 4. december 2013 i sag COMP/M.7047, *Microsoft/ Nokia*, pkt. 16 og 21.

¹⁴¹ Kommissionens beslutning af 17. december 2020 i sag COMP/M.9660, *Google/Fitbit*, pkt. 79.

¹⁴² Kommissionens beslutning af 11. juli 2024 i sag AT.40452, *Apple Pay Mobile payments*, pkt. 28-29.

-
189. I denne sag kan den endelige afgrænsning af det relevante produktmarked stå åben. Dette skyldes, at styrelsens betæneligheder i forhold til konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 imødekommes af Apples tilsagn uanset den endelige afgrænsning af dette marked.

4.1.1.2 Det relevante geografiske marked

190. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at det relevante geografiske marked for smarte mobile enheder kan afgrænses til EØS. I det følgende vil styrelsen gennemgå relevant praksis samt styrelsens umiddelbare vurdering af det relevante geografiske marked.

4.1.1.2.1 Relevant praksis til brug for afgrænsning af det geografiske marked

191. I fusionen mellem *Microsoft/Nokia* fra 2013 fandt Kommissionen, at det relevante geografiske marked muligvis omfattede Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde ("EØS"), og eventuelt var globalt. Kommissionen lod dog den endelige markedsafgrænsning stå åben, da det i den konkrete sag ikke var nødvendigt at afgrænse det geografiske marked yderligere.¹⁴³
192. I sagen om *Apple Pay* fra 2024 havde Kommissionen i sin meddelelse om betæneligheder umiddelbart afgrænset, at markedet for smarte mobile enheder i hvert fald omfattede EØS, og måske endda var bredere. Kommissionen anførte i tilsagnsafgørelsen herom, at:

"The provision of smart mobile devices takes place at EEA level, while Apple's ability to supply the NFC Input does not vary between Member States".¹⁴⁴

193. Det fremgår heraf, at Kommissionen fandt, at det geografiske marked for smarte mobile enheder omfattede i hvert fald EØS.¹⁴⁵

4.1.1.2.2 Styrelsens umiddelbare vurdering

194. Styrelsen finder i denne sag ikke anledning til at afvige fra Kommissionens praksis, da det ikke er nødvendigt i denne sag. Det er derfor styrelsens umiddelbare vurdering, at det relevante geografiske marked kan afgrænses til EØS.
195. I denne sag kan den endelige afgrænsning af det relevante geografiske marked stå åben. Det skyldes, at styrelsens betæneligheder i forhold til konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 imødekommes af Apples tilsagn uanset den endelige afgrænsning af dette marked.

4.1.1.3 Samlet konklusion for markedet for smarte mobile enheder

196. Styrelsen finder i denne sag ikke anledning til at afvige fra Kommissionens praksis. Det er derfor samlet set styrelsens umiddelbare vurdering, at der kan afgrænses et marked for smarte mobile enheder i EØS.
197. I denne sag kan den endelige afgrænsning af markedet stå åben. Dette skyldes, at styrelsens betæneligheder i forhold til konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 imødekommes af Apples tilsagn uanset den endelige afgrænsning af dette marked.

¹⁴³ Kommissionens beslutning af 4. december 2013, i sag COMP/M.7047, *Microsoft/Nokia*, pkt. 72.

¹⁴⁴ Kommissionens beslutning af 11. juli 2024 i sag AT.40452, *Apple Pay Mobile payments*, pkt. 42.

¹⁴⁵ Kommissionens beslutning af 11. juli 2024 i sag AT.40452 *Apple Pay Mobile payments*, pkt. 48.

4.1.2 Markedet for reparation af iPhones

4.1.2.1 Det relevante produktmarked

198. Når en smart mobile enhed går i stykker eller har dele, der trænger til at blive udskiftet, står brugeren i udgangspunktet over for to valg: At få smart mobile enheden repareret eller at købe en ny smart mobile enhed. Hvorvidt brugeren foretrækker at købe en ny enhed eller at få den gamle repareret, afhænger blandt andet af prisen for at købe en ny smart mobile enhed i forhold til prisen for reparationen. Da denne sag vedrører Apples adfærd i forhold til reparationer af iPhones, tager styrelsen i det følgende udgangspunkt i disse reparationer i relation til styrelsens umiddelbare afgrænsning af det relevante marked.
199. Styrelsen vil i det følgende foretage en umiddelbar vurdering af, (i) hvorvidt reparationer af iPhones til fuld funktionalitet i den relevante periode var en del af samme marked som reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet, samt (ii) om reparationer henholdsvis inden for eller uden for garantien udgjorde en del af det relevante marked.
200. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at det relevante produktmarked i den relevante periode kunne afgrænses til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien.
201. Styrelsen vil i forlængelse af denne umiddelbare vurdering nedenfor foretage en umiddelbar vurdering af, (iii) hvorvidt de pågældende reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien udgjorde et separat marked, eller om dette marked indgik som en del af et bredere "systemmarked" sammen med salg af smarte mobile enheder.

4.1.2.1.1 Relevant praksis til brug for afgrænsning af relevante produktmarked

202. Kommissionen fandt i sagen *Apple Pay (Mobile Payments)* fra 2024 i relation til, at forskelle i funktionalitet kan berettige en særskilt produktmarkedsafgrænsning, at betaling med QR-koder, Bluetooth og magnetstribemulering ikke var relevante alternativer til nærfeltkommunikation («Near-Field Communication» "NFC") mobiltegnebøger på iOS-enheder, der anvendes til kontaktløse betalinger med mobile enheder i butikker.
203. Den begrænsede substitution skyldtes blandt andet, at betalingsløsningerne ikke tilbød sammenlignelige brugeroplevelser med henvisning til, at ingen andre tekniske løsninger end NFC-mobiltegnebøger til iOS (såsom QR-koder, Bluetooth eller eksterne NFC-enheder) kunne substituere denne funktionalitet set fra udviklernes og brugernes perspektiv. Kommissionen fandt endvidere, at mobiltegnebøger ("wallets") havde et betydeligt antal særskilte og supplerende funktioner, der adskilte mobiltegnebøger fra betalingskort og kontaktløse betalingskortsløsninger.¹⁴⁶
204. Kommissionen fandt i sagen *Merloni/GE/GDA*, at der kunne afgrænses et særskilt marked for reparationer uden for garantien, herunder reparation af husholdningsapparater, der ikke længere var omfattet af producentens oprindelige garanti. Kommissionen anførte endvidere, at reparationer uden for garantien kunne udføres enten under en udvidet garanti eller på ad hoc-basis.¹⁴⁷

¹⁴⁶ Jf. Kommissionens beslutning af 11. august 2024 i sag AT.40452, *Apple Pay Mobile payments*.

¹⁴⁷ Jf. Kommissionens beslutning af 4. marts 2002 i sag COMP/M.2703, *MERLONI / GE / GDA JV*, pkt. 13.

-
205. I *Sofia Auto Bulgaria/Bulgaris Holding EAD/JV* fandt den bulgarske konkurrencemyndighed, at der var separate markeder for garantireparationer og reparationer uden for garantiperioden af biler, fordi brugen af originale reservedele var påkrævet af producenten i garantiperioden, og producenten desuden dækkede omkostningerne ved reparationerne.¹⁴⁸
206. I *SIA DT Mobile/SIA Mosers* fandt den lettiske konkurrencemyndighed, at reparation af elektronisk kommunikationsudstyr kunne afgrænses, som i) et marked for garantireparationer af mobiltelefoner, ii) et marked for reparationer uden for garantiperioden af mobiltelefoner, og iii) et marked for reservedele til mobiltelefoner.¹⁴⁹
207. I *Worten – Equipamentos para o Lar S.A./iServices Lda* fandt den portugisiske konkurrencemyndighed det sandsynligt, at der eksisterede separate markeder for garantireparationer og reparationer uden for garantiperioden af telekommunikations- og IT-udstyr. Den portugisiske konkurrencemyndighed lod dog markedsafgrænsningen stå åben.¹⁵⁰
208. Domstolen vurderede i *CEAHR*-sagen i forhold til systemmarkeder, at eftersalgsmarkedet for reservedele (her: reservedele til luksusure) af et bestemt mærke ikke udgør et særskilt marked i to tilfælde: i) hvor forbrugeren kan skifte til reservedele fremstillet af en anden producent, og ii) hvor forbrugeren med rimelighed kan skifte til et andet primærprodukt for at undgå en prisstigning på eftersalgsmarkedet for reservedele.¹⁵¹
209. I *General Electric/Alstom*-sagen fandt Kommissionen, at primærmarkedet og sekundærmarkedet udgjorde et samlet systemmarked, da kunderne allerede ved købet af primærproduktet tog hensyn til levetidsomkostningerne ved at indgå serviceaftale, og derigennem medregnede omkostningerne til ydelserne på eftersalgsmarkedet. Kommissionen bemærkede i forlængelse heraf, at ved at inkludere service- og vedligeholdelsesomkostninger i udbudsproceduren får kunderne mulighed for at skabe en vis grad af konkurrence – selv på et marked med monopol (det efterliggende marked).¹⁵²

4.1.2.1.2 Apples overordnede synspunkter

210. Apple har sammenfattende gjort gældende, at det relevante marked skal afgrænses til reparation af iPhones uden for garantien. Apple har i forbindelse med nærværende sag angivet til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, at garantireparationer af iPhones *ikke* er en del af det relevante marked, og at reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet, *er* en del af det relevante marked.
211. Apple har således anført følgende i Apples svar på styrelsens meddelelse om betænkeligheder:

"The evidence does not support the DCCA's provisional view that the verification message or the reduced functionality after the replacement of certain iPhone parts is likely to foreclose TPRs from the iPhone out-of-warranty repair market. Since in-warranty repairs performed by Apple and Apple Authorized Service Providers on behalf of Apple are covered by Apple, the only nexus of competition between Apple, AASPs, IRPs and

¹⁴⁸ Jf. sag nr. 618/05.06.2018, *Sofia Auto Bulgaria/Bulgaris Holding EAD/JV* af 5. juni sag nr. 55/2019.

¹⁴⁹ Jf. sag nr. 1413/07/10/8, *SIA DT Mobile/SIA Mosers* af 10. oktober 2007.

¹⁵⁰ Jf. sag nr. 55/2019, *Worten – Equipamentos para o Lar S.A./iServices Lda* af 10. december 2019.

¹⁵¹ Rettens dom af 15. december 2010 i sag T-427/08, *CEAHR* mod Europa-Kommissionen, præmis 79.

¹⁵² Jf. Kommissionens beslutning af 8. september 2015 i sag M.7278, *General Electric/Alstom*, pkt. 95.

TPRs is for out-of-warranty repairs and thus is the proper market to assess the competitive effects of Apple's repair program.”¹⁵³

212. Det fremgår heraf, at Apple angiver, at det relevante marked er et marked for reparationer af iPhones uden for garantien. For så vidt angår, at garantireparationer *ikke* er en del af det relevante marked, begrundet Apple dette med, at garantireparationer er betalt af Apple, og derfor er det kun ved reparationer uden for garantien, at Apple og Apples samarbejdspartnere møder konkurrence fra reparatører, der ikke er en del af Apples reparationsprogram.
213. Apple har yderligere oplyst, at praksis støtter, at der findes separate markeder for reparation henholdsvis inden for og uden for garantien:

*“In Apple's view there is a separate market for out-of-warranty repairs that does not include in-warranty repairs. This is supported by case law from the European Commission as well as other local European competition authorities”.*¹⁵⁴

214. Det fremgår heraf, at det er Apples synspunkt, at der eksisterer et separat marked for reparationer uden for garantien, og at der også i praksis findes støtte for dette.
215. For så vidt angår, at forskelle i funktionalitet efter reparation ikke er tilstrækkeligt til at berettige en særskilt markedsafgrænsning, så begrundet Apple dette med, at reparationsbeskeden og de reducerede funktioner ikke er tilstrækkelige til at afskærme reparatører fra markedet for reparationer af iPhones uden for garantien.

4.1.2.1.3 Styrelsens umiddelbare vurdering

4.1.2.1.3.1 Reparationer af iPhones til fuld eller reduceret funktionalitet

216. En reparation forlænger levetiden for en iPhone og udskyder samtidig behovet for at købe en ny. Hvorvidt en iPhonebruger beslutter at få en iPhone – der er gået i stykker eller har dele, der trænger til at blive udskiftet – repareret, eller at købe en ny telefon afhænger blandt andet af prisen på at købe en anden telefon i forhold til prisen for at få den gamle repareret.
217. I styrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere har 44 pct. af respondenterne (725 respondenter), der har erfaring med, at én eller flere dele på deres iPhone er gået i stykker eller trængte til at blive udskiftet, fået deres iPhone repareret. Af de resterende 56 pct. – forbrugere som ikke har fået deres iPhone repareret – har 16 pct. af forbrugerne undersøgt mulighederne for at få den repareret, 35 pct. er fortsat med at bruge deres iPhone, mens 51 pct. har købt en ny eller brugt iPhone.¹⁵⁵
218. Hvis iPhonebrugeren i den relevante periode besluttede at få sin iPhone repareret, kunne brugeren overordnet set vælge mellem to typer af reparationer:
- (i) En reparation, hvor alle funktioner ville virke fuldt ud, og hvor det efterfølgende ville fremgå af service- og reparationshistorikken på iPhonen, at der var anvendt reservedele fra Apple (i det følgende benævnt ”reparation af iPhones til fuld funktionalitet”) *eller*

¹⁵³ Jf. Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022.

¹⁵⁴ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 5.

¹⁵⁵ Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 DQ7 og DQ9.

- (ii) En reparation, hvor der – afhængig af, hvilken reservedel der udskiftes – ville være én eller flere reducerede funktioner, og hvor der umiddelbart efter reparation ville komme en reparationsbesked på iPhonens hovedskærm med teksten ”ukendt reservedel”, jf. afsnit 3.3.5.1 og 3.3.5.2 (i det følgende benævnt ”reparation af iPhones med reduceret funktionalitet”).
219. Udover forskellen i selve funktionaliteten af iPhoneen efter reparationen adskilte de to reparationer sig også på en række andre parametre. Det gælder både i forhold hvilke typer af reparatører, der kunne udføre og tilbyde reparationen, og pris, jf. afsnit 3.2 og 3.3.4.
220. For så vidt angår reparationer til fuld funktionalitet var det kun autoriserede Apple-reparatører og uafhængige Apple-reparatører, der kunne tilbyde denne type af reparationer i den relevante periode.¹⁵⁶ Det skyldtes, at de inputs, som reparatørerne skulle bruge til at reparere en iPhone til fuld funktionalitet, alene blev udbudt af Apple, jf. afsnit 3.3.5, og udelukkende til reparatører, der var en del af Apples reparationsprogram, jf. afsnit 3.2.
221. For så vidt angår reparationer med reduceret funktionalitet, var det kun uafhængige Apple-reparatører og uautoriserede reparatører, der tilbød denne type af reparationer. Det skyldtes, at autoriserede Apple-reparatører i den undersøgte periode var forpligtede til kun at bruge Apples input til alle reparationer.

4.1.2.1.3.1.1 Efterspørgselssubstitution

222. I denne sag er det relevant at undersøge, hvorvidt reparationer af iPhones til fuld funktionalitet fra et efterspørgselsperspektiv var substituerbare med reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet. På dette marked sælger reparatører reparationer til slutkunder, herunder forbrugere, erhvervskunder, offentlige kunder og forsikringsselskaber.
223. Det teoretiske kriterium, der ofte anvendes til at afgøre, om kandidatmarkedet¹⁵⁷ udgør et relevant produktmarked, er, hvorvidt en hypotetisk monopolist på kandidatmarkedet kan udøve markedsmagt. Dette spørgsmål vurderes i praksis ved at undersøge, om en hypotetisk monopolist på kandidatmarkedet ville finde det rentabelt at gennemføre en lille, men betydelig og varig prisstigning (”SSNIP-testen”).¹⁵⁸
224. Styrelsen bemærker, at der i nærværende sag kan være risiko for det såkaldte cellofanparadoks.¹⁵⁹ Cellofanparadokset medfører blandt andet, at en klassisk SSNIP-test ved gældende priser ikke er egnet til afgrænsningen af markedet. Det skyldes, at på et marked, hvor der ikke er effektiv konkurrence, er der risiko for, at prisen allerede er hævet til et niveau over prisen ved effektiv konkurrence, hvor en yderligere prisstigning på 5-10 pct. ikke vil være rentabel. Det kan lede til den fejlslutning, at markedet skal være bredere, hvis der foretages en SSNIP-test ved

¹⁵⁶ Apple introducerede i december 2023 selvbetjeningsprogrammet Self Service Repair i Danmark, jf. pkt. 122-127. Self Service Repair gjorde det muligt for alle reparatører, at købe nye originale Apple reservedele og gennemføre verifikationsprocessen, således at delen kunne opnå fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at indførelsen af Self Service Repair ikke i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. pkt. 136.

¹⁵⁷ Kandidatmarkedet refererer til det potentielle marked, som analyseres i forhold til substituerbarhed, for at afklare hvad der skal forstås som det relevante marked.

¹⁵⁸ Jf. Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 29.

¹⁵⁹ Begrebet cellofanparadokset hidrører fra en sag i USA (United States v. E.I. du Pont de Nemours & Co, 351 U.S. 377, 391-91, 1956), hvor en virksomhed, der var eneproducent af indpakningsmaterialet cellofan, var anklaget for at misbruge sin dominerende stilling ved at opkræve urimeligt høje priser.

gældende priser, da kundernes prisfølsomhed ved denne højere pris vil være meget høj, hvilket i højere grad end ved effektiv konkurrence vil få dem til at skifte til et andet produkt.

225. I nærværende sag kan cellofanparadokset umiddelbart have medført, at de mulige alternativer til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet muligvis bliver mere nærliggende for iPhone-brugerne netop grundet den høje prissætning på reparationer af iPhones til fuld funktionalitet, jf. afsnit 3.3.4.
226. I tråd med Kommissionens praksis har styrelsen valgt ikke at udføre en traditionel SSNIP-test i nærværende sag, da det er styrelsens umiddelbare vurdering, at resultatet af en eventuel SSNIP-test ikke vil være retvisende grundet den mulige tilstedeværelse af cellofanparadokset. Det er således også afspejlet i Kommissionens meddelelse om afgrænsning af det relevante marked samt praksis, at det generelt ikke er et krav at gennemføre en SSNIP-test, og at andre former for dokumentation end SSNIP-testen er lige så gyldige som grundlag for markedsafgrænsningen.¹⁶⁰
227. Som et alternativ til SSNIP-testen har styrelsen derfor fundet det mere relevant at undersøge andre karakteristika, herunder funktionalitet og pris.

Funktionalitet

228. Reparationer af iPhones til fuld funktionalitet havde i den undersøgte periode en række funktioner, der adskilte denne type af reparation fra reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet. Hertil kommer, at prisforskellen på de to typer af reparationer i sig selv indikerer, at de ikke var substitutter. Dette vil blive gennemgået i det følgende.
229. Når en iPhonebruger i den relevante periode skulle vælge mellem de to overordnede typer af reparationer, jf. pkt. 218 ovenfor, ville valget i udgangspunktet indeholde en afvejning mellem pris og funktionalitet.
230. For så vidt angår funktionalitet, så angår styrelsens betænkelighed i denne sag, at Apples adfærd i den relevante periode umiddelbart medførte, at én eller flere funktioner, var deaktiverede på iPhone, hvis reparationen blev foretaget af en reparatør, der ikke anvendte Apples input til reparationen.
231. Hvilke funktioner, der ville være deaktiverede, afhang af, hvilken del der blev udskiftet, og hvilken iPhone-model det vedrørte, jf. afsnit 3.3.5. Som det fremgår af afsnit 3.3.5.1 var True Tone og Auto-Brightness deaktiveret ved udskiftning af skærmen for iPhone XS/XR og nyere iPhone-modeller. True Tone er en funktion, som justerer lysstyrken automatisk i forhold til det omgivende lys, og Auto-Brightness er en funktion, som justerer skærmens farve og intensitet ud fra det omgivende lys, så skærmens indhold ser mere naturligt ud. Ved udskiftning af batteriet i iPhone XS/XR og nyere iPhone-modeller var oplysninger om batteritilstanden, herunder maksimumskapacitet og ydeevne, deaktiverede. Ved udskiftning af frontkameraet i iPhone XS/XR og nyere iPhone-modeller var Face ID deaktiveret.
232. Herudover kom der umiddelbart efter reparationen en reparationsmeddelelse på iPhone's hjemmeskærm, som styrelsen umiddelbart vurderer, indeholdte informationer, der kunne skabe mistillid om den reparation, der var udført, jf. afsnit 4.3.4.2.1.

¹⁶⁰ Jf. Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 30 og 31, Kommissionens beslutning af 11. januar 2017 i sag T-699/14, *Topps Europe mod Kommissionen*, punkt 82, Rettens dom i sag AT.39523, *Slovak Telekom*, præmis 158 og Kommissionens beslutning af 19. december 2007, COMP/34.579 *Mastercard*.

-
233. Årsagen til den reducerede funktionalitet skyldtes, at verifikationsprocessen skulle gennemføres for, at en iPhone kunne repareres til fuld funktionalitet. Verifikationsprocessen indebar blandt andet, at den nye reservedel skulle verificeres og parres med iPhone, der blev repareret. Dette var kun muligt, hvis reparatøren havde adgang til Apples GSX, og hvis der er anvendt en ny original reservedel leveret af Apple.¹⁶¹ Verifikationsprocessen medførte, at reparatører, der ikke anvendte Apples input, ikke kunne reparere til fuld funktionalitet.
234. Der var således umiddelbart væsentlige forskelle i funktionsdygtigheden af en iPhone efter hver af de respektive typer af reparationer.
235. Oplysninger i sagen tyder på, at forskellene i funktionsdygtigheden i den undersøgte periode havde stor betydning for slutkunderne. Således har en reparatør (OnSpotRepair), som kun tilbyder reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet, oplyst, at virksomheden tidligere havde haft information om reparationsbeskeden og den reducerede funktionalitet både i butikken og på hjemmesiden. Virksomheden oplevede imidlertid, at slutkunderne ikke ville have deres iPhone repareret hos dem, når de på forhånd fik at vide, at deres iPhone ville have reduceret funktionalitet, og at der ville komme en reparationsmeddelelse.¹⁶²
236. En anden reparatør (CycleIT) har oplyst, at 50 procent af virksomhedens slutkunder (hovedsageligt erhvervskunder) fravalgte en reparation hos virksomheden på grund af, at funktionen automatisk lysstyrke ikke ville virke efter udskiftning af skærm.¹⁶³
237. Styrelsen bemærker i forlængelse heraf, at styrelsen havde planlagt at gennemføre en undersøgelse af forbrugernes valg med henblik på blandt andet at verificere betydningen af funktionalitet for forbrugerne, jf. afsnit 3.4. Denne undersøgelse blev ikke gennemført, da Apple har afgivet tilsagn i sagen.

Pris

238. Der er betydelig forskel i prisen på forskellige typer af reparationer, som slutkunderne betaler for at få deres iPhone repareret hos en reparatør. En del af denne prisforskel kan muligvis henføres til forskelle i kvaliteten af reservedelen, der anvendes til reparationen. En reparation til fuld funktionalitet var imidlertid betydeligt dyrere end reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet, jf. afsnit 3.3.4 ovenfor.
239. Det følger af Kommissionens meddelelse om afgrænsning af de relevante markeder, at:
- ”Dokumentation om faktorer såsom produktgenskaber (herunder også produktkvalitet eller innovationsniveau) priser, funktionaliteter og anvendelsesformål, som ofte er let tilgængelig, er generelt nyttig til at identificere de mulige substitutter, der er tilgængelige for de deltagende virksomheders kunder.”¹⁶⁴*
240. Det fremgår heraf, at dokumentation om faktorer, herunder prisforskelle kan indgå i vurderingen af, om produkter er substituerbare ud fra et efterspørgselsperspektiv. Det følger ligeledes

¹⁶¹ Apple introducerede i december 2023 selvbetjeningsprogrammet Self Service Repair i Danmark, jf. pkt. 122-127. Self Service Repair gjorde det muligt for alle reparatører, at købe nye originale Apple reservedele og verifikationsprocessen, således at delen kunne opnå fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at indførelsen af Self Service Repair ikke i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. pkt. 136.

¹⁶² Jf. Bilag B.5: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair ApS 4. oktober 2024.

¹⁶³ Jf. Bilag B.9: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT ApS 24. november 2022.

¹⁶⁴ Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 48.

af Kommissionens meddelelse, at det har betydning for, hvorvidt denne dokumentation er tilstrækkelig til at fastslå, at de to produkter tilhører forskellige produktmarkeder, at det omhandler de parametre, der er mest relevante for kundernes valg.¹⁶⁵

241. Oplysninger fra flere reparatører peger således på, at prisforskellen på reparationer blandt andet skyldtes, at der var betydelig prisforskel mellem de input, der blev anvendt til reparation af iPhones til fuld funktionalitet, og input anvendt til reparation af iPhones med reduceret funktionalitet. En reparatør (GreenMind) har således oplyst, at prisen på reservedele fra Apple generelt var høj i forhold til reservedele fra andre producenter. Samme reparatør har oplyst, at indkøbsprisen for en skærm til en tilfældig iPhone koster mellem 1.600-2.200 kr., mens en brugt/renoveret skærm kostede omkring [xxx]-[xxx] kr., og en "kopiskærm"¹⁶⁶ kostede helt ned til [xxx] kr.¹⁶⁷
242. En anden reparatør (OnSpotRepair) har ligeledes oplyst, at en ny skærm fra Apple kostede ca. 4.700 kr., mens reparatøren med reservedele fra en anden leverandør end Apple kunne tilbyde skærmskift til mellem 2.000-3.000 kr.¹⁶⁸
243. Prisforskellene kunne ikke alene henføres til kvalitetsforskelle mellem typen af reparationer eller de benyttede input. Et tydeligt eksempel på dette er, at hvis en reparatør afmonterede en reservedel fra en fabriksny iPhone og brugte den i reparationen af en anden iPhone, ville funktionaliteten være reduceret. I dette tilfælde var der altså ingen kvalitetsforskel på det anvendte input. Reservedelen ville være installeret i den fabriksnye iPhone og have fuld funktionalitet, men i det øjeblik denne reservedel blev installeret på den anden iPhone, ville slutkunden opleve, at iPhonen havde reduceret funktionalitet.
244. Det er blandt andet på den baggrund styrelsens umiddelbare vurdering, at en del af prisforskellen kan henføres til Apples adfærd, herunder deaktivering af visse funktioner, hvorved det kun var gennem Apples systemer og med nye Apples reservedele, at det var muligt at reparere en iPhone til fuld funktionalitet.
245. Den betydelige prisforskel mellem reparationer til fuld funktionalitet og reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet er umiddelbart en klar indikation på, at der var begrænset substitution mellem de to typer af reparationer for slutkunderne.

Præferencer og betalingsvillighed

246. Hvilken type af reparation, som slutkunder ville vælge, ville afhænge af iPhonebrugerens præferencer og betalingsvillighed og i nogle tilfælde af andre forhold¹⁶⁹.
247. Oplysninger fra reparatører indikerer sammenfattende, at det i høj grad var forbrugere, der var villige til at acceptere den reducerede funktionalitet mod, at de skulle betale mindre, mens det i højere grad gjaldt, at reparationer betalt af et skadesforsikringsselskab eller arbejdsgiver var reparationer til fuld funktionalitet og en betydelig højere pris.

¹⁶⁵ Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 49-50.

¹⁶⁶ For eksempel en skærm produceret på samme fabrik, hvor originale produkter også produceres.

¹⁶⁷ Jf. Bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022.

¹⁶⁸ Jf. Bilag B.5. Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair ApS 4. oktober 2024.

¹⁶⁹ Det er ikke nødvendigvis iPhonebrugeren selv, der skal betale for reparationen, hvis iPhonen for eksempel er en arbejdstelefon, eller skaden er dækket af iPhonebrugerens indboforsikring.

-
248. En uafhængig Apple-reparatør (GreenMind) har således oplyst, at virksomheden primært anvendte uoriginale reservedele til forbrugere, og at originale reservedele i højere grad blev brugt til reparationer købt af erhvervskunder.¹⁷⁰ Samme reparatør har også oplyst, at prisen var helt afgørende for forbrugernes valg.¹⁷¹
249. Det bekræftes også i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse, at prisen kan have haft stor betydning for, om forbrugerne valgte at få deres iPhone repareret, og hvilken reparation forbrugerne ville vælge.
250. Således har knap 64 pct. (93 respondenter) af de forbrugere, der havde undersøgt mulighederne for at få deres iPhone repareret, begrundet fravalget af reparation med, at det kostede for meget, hvis iPhonen skulle fungere fuldt ud efter reparationen.¹⁷² At forbrugerne vælger at forlade markedet kan, for en del af de forbrugere, der vælger ikke at få deres iPhone repareret, være udtryk for cellofanparadokset, jf. punkt 225, hvor mulige alternativer til at få en iPhone repareret bliver mere nærliggende.
251. Prisen var også umiddelbart vigtig for de forbrugere, som havde fået deres iPhone repareret. Således havde næsten halvdelen af forbrugerne, der havde fået repareret deres iPhone, angivet pris som årsag til, at de valgte den pågældende reparatør.¹⁷³ Hvis man ser isoleret på de forbrugere, der købte en reparation af deres iPhones med reduceret funktionalitet, øges andelen af forbrugere, der ville lægge vægt på prisen. Således har 60 pct. (92 respondenter) af disse forbrugere oplyst pris som årsag til valg af reparatør.¹⁷⁴
252. Styrelsen vurderer på baggrund af ovenstående umiddelbart, at der i den undersøgte periode var betydelige forskelle i produktkarakteristika og pris mellem reparationer af iPhones til fuld funktionalitet og reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet. Det er derfor styrelsens umiddelbare vurdering – i overensstemmelse med Kommissionens praksis om betydningen af produktkarakteristika – at der var begrænset efterspørgselssubstitution *fra* reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet *til* reparationer af iPhones til fuld funktionalitet.
253. I denne sag angår styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder Apples adfærd i forhold til reparation af iPhones. Styrelsen har derfor ikke foretaget undersøgelser omkring reparationer af andre mærker af smarttelefoner eller andre Apple smart mobile enheder, for eksempel iPads, og hvorvidt disse reparationer ville være tilstrækkeligt ensartede i forhold til reparation af iPhones til fuld funktionalitet til, at de i den relevante periode udgjorde en del af det samme marked i et efterspørgselsperspektiv. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at en slutkundes efterspørgsel retter sig mod netop reparation af den eller de pågældende iPhones. Det er derfor umiddelbart ikke relevant i et efterspørgselsperspektiv for en slutkunde i stedet at købe en reparation af en anden Apple smart mobil enhed eller en smart mobil enhed af et andet mærke end Apple.

¹⁷⁰ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

¹⁷¹ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

¹⁷² Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 DQ12.

¹⁷³ Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 DQ25.

¹⁷⁴ Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 DQ25xQ20.

4.1.2.1.3.1.2 Udbudssubstitution

254. Det fremgår af Kommissionens meddelelse om markedsafgrænsning i relation til udbudssubstitution, at:

"Udbudssubstitution kan også være relevant for afgrænsningen af det relevante marked i nogle sager, nemlig når den er lige så effektiv og umiddelbar som efterspørgselssubstitution, og når den fører til ensartede konkurrencevilkår for alle de berørte produkter. Det er Kommissionens erfaring, at udbudssubstitution kun er relevant for markedsafgrænsningen i bestemte sager."¹⁷⁵

255. Det fremgår heraf, at det kun er i nogle sager, at udbudssubstitution er relevant for afgrænsningen af det relevante marked.
256. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at en vurdering af udbudssubstitution i relation til afgrænsningen af det relevante marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet ikke er relevant i denne sag. Det skyldes, at Apples adfærd kan have medført, at Apple var den eneste leverandør af input, som var nødvendige for at sikre integration mellem reservedelen, iPhone og operativsystemet – altså at gennemføre verifikationsprocessen.

4.1.2.1.3.2 Reparationer af iPhones til fuld funktionalitet henholdsvis inden for og uden for garantien

257. I visse tilfælde skal en slutkunde ikke selv afholde omkostningen til en reparation af en iPhone. Det kan være tilfældet, hvor iPhone er omfattet af en garanti, eller hvor reparationen er omfattet af reklamationsretten ("garantireparationer"), jf. punkt 44 ovenfor.¹⁷⁶ Styrelsen har foretaget en umiddelbar undersøgelse, af om der kan afgrænses separate markeder for reparationer henholdsvis inden og uden for garanti-dækningen.
258. EU-praksis understøtter i den forbindelse, at der kan afgrænses et særskilt marked for reparationer *uden for garantien*, jf. 4.1.2.1.1 ovenfor. Kommissionen fandt således blandt andet i sagen om *Merloni/GE/GDA*, at der kunne afgrænses et særskilt marked for reparationer uden for garantien, herunder reparation af husholdningsapparater, der ikke længere var omfattet af producentens oprindelige garanti.
259. De faktiske forhold i denne sag giver umiddelbart ikke anledning til at fravige praksis. Det er således Apple, der dækker omkostningerne til garantireparationer, jf. pkt. 44 ovenfor. Tilsvarende vil det være sælgeren, som dækker udbedringen af en mangel ved varen ved berettigede reklamationer.
260. Det forhold understøtter konkret udgangspunktet i retspraksis, hvorefter der afgrænses separate markeder for reparationer til fuld funktionalitet henholdsvis inden for og udenfor garantien, idet der ikke er en separat pris for garantireparationer, hvorimod slutkunden skal betale for en reparation uden for garantien. Markedsvilkårene er således umiddelbart forskellige

¹⁷⁵ Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 23.

¹⁷⁶ Det følger af købeloven, at en kunde kan "reklamere", hvis en vare viser sig at være mangelfuld. Sælgeren af produktet er dermed forpligtet til at tilbyde reparation, ombytning, prisafslag eller erstatning. Den lovpligtige reklamationsret gælder som udgangspunkt i to år fra leveringstidspunktet. En aftalemæssig garanti er derimod en frivillig, ekstra service, som producenten eller sælgeren kan tilbyde for at gøre produktet mere attraktivt for slutkunden. Ved køb af et Apple-produkt medfølger som standard en étårig begrænset garanti, som dækker produktionsfejl, der ikke skyldes brugerens håndtering. Apples begrænsede garanti supplerer dermed de rettigheder, der tilkommer forbrugeren i henhold til gældende lovgivning.

blandt andet som følge af forskellige incitamenter for slutkunderne afhængigt af, om det er producenten/sælgeren eller slutkunden selv, der afholder omkostningen til ydelsen.

261. På baggrund af ovenstående er det styrelsens umiddelbare vurdering, at garantireparationer af iPhones til fuld funktionalitet og reparationer af iPhones til fuld funktionalitet *uden for garantien* i den relevante periode ikke var del af det samme produkt marked, og at der umiddelbart kunne afgrænses et separat marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet *uden for garantien*.

4.1.2.1.3.3 Systemmarked

262. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil i det følgende foretage en umiddelbar vurdering af, hvorvidt de pågældende reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i den relevante periode udgjorde et separat marked, eller om dette marked indgik som en del af et bredere "systemmarked" sammen med salg af smart mobile enheder.
263. Eftersalgsmarkeder er markeder for levering af sekundære produkter eller ydelser, der er nødvendige for, eller anvendes i forbindelse med, et relativt langtidsholdbart primært produkt, som allerede er erhvervet. Eftersalgsmarkeder har typisk følgende kendetegn: i) Det sekundære produkt eller ydelse bruges sammen med et relativt langtidsholdbart primært produkt, og ii) det sekundære produkt købes efter det primære produkt.¹⁷⁷
264. Det fremgår af Kommissionens meddelelse om markedsafgrænsning i relation til eftersalgsmarkeder, at:

"Under disse omstændigheder tager Kommissionen også hensyn til det konkurrencepres, der følger af markedsvilkårene på de respektive forbundne markeder, når den afgrænser de relevante markeder for primære og sekundære produkter og/eller i den konkurrenceretlige vurdering.

Der er generelt tre mulige måder at afgrænse relevante produktmarkeder på for primære og sekundære produkter, nemlig:

a) som et systemmarked, der omfatter både det primære og det sekundære produkt

b) som flere markeder, nemlig et marked for det primære produkt og særskilte markeder for de sekundære produkter, der er forbundet med hvert enkelt varemærke for det primære produkt

*c) som dobbelte markeder, nemlig markedet for det primære produkt på den ene side og markedet for det sekundære produkt på den anden side."*¹⁷⁸

265. Det fremgår heraf, at afgrænsningen af det relevante marked skal baseres på en helhedsvurdering af forholdet mellem de forbundne markeder. Kommissionen anfører yderligere, at:

"Afgrænsning af et systemmarked kan være mere retvisende:

¹⁷⁷ Jf. Bilag D.6: Carl Shapiro and David Teece, Systems Competition and Aftermarkets: An Economic Analysis of Kodak, 1994, side 139.

¹⁷⁸ Jf. Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 99 og 100.

a) jo mere sandsynligt det er, at kunderne tager hensyn til levetidsomkostningerne, når de køber det primære produkt

b) jo højere udgifterne til (eller værdien af) det eller de sekundære produkter er sammenlignet med udgifterne til (eller værdien af) det primære produkt

c) jo højere graden af substituerbarhed mellem de primære produkter er, og jo lavere skifteomkostningerne mellem primære produkter er

d) når der ikke er nogen eller kun få leverandører, der er specialiseret i at udbyde det eller de sekundære produkter.”¹⁷⁹

266. Det fremgår sammenfattende heraf, at afgrænsningen af et systemmarked kan være mere retvisende, (i) hvis kunderne tager hensyn til levetidsomkostningerne, når de køber det primære produkt, (ii) jo højere udgifterne til det sekundære produkt er relativt til udgifterne til det primære produkt, (iii) jo højere graden er af substitution mellem primærprodukterne, og (iv) hvis der kun er få leverandører, der er specialiseret i at udbyde det sekundære produkt.
267. Praksis indikerer tilsvarende, at primærmarkedet og sekundærmarkedet kan udgøre et samlet systemmarked, hvis kunderne allerede ved købet af primærproduktet tager hensyn til levetidsomkostningerne ved primærproduktet, herunder omkostningerne forbundet med de sekundære produkter/ydelse.¹⁸⁰
268. Det følger sammenfattende heraf, at hvis kunderne (i) ikke tager højde for levetidsomkostningerne, eller (ii) ikke nemt kan skifte til et andet primærprodukt som reaktion på ændrede forhold for de sekundære produkter, kan disse sekundære produkter udgøre et selvstændigt og snævert relevant marked.
269. Oplysningerne i sagen peger på, at fåtallet af forbrugere tog højde for levetidsomkostningerne ved at eje en iPhone.¹⁸¹ I styrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere har blot 1 pct. angivet, at de lagde vægt på reparationspriser, da de besluttede sig for at købe den seneste iPhone.¹⁸² Størstedelen af de forbrugere, for hvem reparationspriser havde betydning for valget, angav, at grundlaget for, at de lagde vægt på dette, var, at de havde gjort sig overvejelser om, at en iPhone kan gå i stykker - men uden at undersøge, hvad det kunne koste at reparere en iPhone.¹⁸³
270. Hertil kommer, at det også vil kræve, at kunden kender til risikoen for, at de skal have deres iPhone repareret. Dette er i tråd med praksis, som finder, at det umiddelbart er lettere for kunderne at tage højde for levetidsomkostningen, hvis det allerede på købstidspunktet af primærproduktet bliver fastlagt, hvad omkostningerne vil være til de produkter/ydelse på de efterliggende markeder, som kunden har brug for, for eksempel ved at indgå en serviceaftale.¹⁸⁴

¹⁷⁹ Jf. Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 101.

¹⁸⁰ Jf. Kommissionens beslutning af 8. september 2015 i sag M.7278, *General Electric/Alstom*, pkt. 95.

¹⁸¹ Det bemærkes, at professionelle kunder godt kan have et andet indkøbsmønster end private forbrugere. Grundet Apples tilsagn har styrelsen ikke gennemført en undersøgelse af indkøbsmønstre for erhvervskunder, offentlige kunder og forsikringselskaber.

¹⁸² Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 Q2.

¹⁸³ Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 Q3.

¹⁸⁴ Jf. Kommissionens beslutning af 8. september 2015 i sag M.7278 *General Electric/Alstom*, pkt. 95.

-
271. Det er endvidere styrelsens umiddelbare vurdering, at der var begrænset efterspørgselssubstitution fra iPhones til andre smarte mobile enheder ved ændringer i forholdene på markedet for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet. Således peger styrelsens markedsundersøgelse, blandt forbrugere, på, at forbrugerne ikke var villige til at skifte til en anden smart mobil enhed end en iPhone som reaktion på relative prisstigninger på reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien. Hver anden forbruger har således begrundet årsagen til, at de ikke fik deres iPhone repareret, med, at de i stedet havde købt en anden iPhone, mens det kun var 7 pct., som havde købt en smarttelefon af et andet mærke end Apple. Herudover oplyste 35 pct., at de var fortsat med at bruge deres iPhone.¹⁸⁵
272. Det er sammenfattende styrelsens umiddelbare vurdering, at iPhonebrugere ikke tager hensyn til, hvad det vil koste at have en iPhone gennem hele dens levetid eller med rimelighed kan skifte til en alternativ smart mobilenhed som reaktion på ændrede forhold på det sekundære marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien. Det er således styrelsens umiddelbare vurdering, at det sekundære marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i den relevante periode udgjorde et særskilt produktmarked i forhold til et primærmarked for smarte mobile enheder.

4.1.2.1.4 Delkonklusion på det relevante produktmarked

273. Styrelsen vurderer umiddelbart, at der i den relevante periode var betydelige forskelle i produktkarakteristika og pris mellem reparationer af iPhones til fuld funktionalitet *og* reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet. Det er derfor styrelsens umiddelbare vurdering, at der var begrænset efterspørgselssubstitution *fra* reparationer af iPhones til fuld funktionalitet *til* reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet.
274. Styrelsen finder det i denne sag ikke nødvendigt at afvige fra Kommissionens praksis i forhold til, om reparationer inden for garantien var en del af det relevante produktmarked. Det er derfor samlet set styrelsens umiddelbare vurdering, at der kan afgrænses et marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet *uden for garantien*.
275. Som følge af, at størstedelen af forbrugere ikke tager hensyn til, hvad det vil koste at have en iPhone gennem hele dens levetid eller med rimelighed kan skifte til en alternativ smart mobil enhed som reaktion på ændrede forhold på det sekundære marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien, er det styrelsens umiddelbare vurdering, at det sekundære marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien umiddelbart udgjorde et særskilt produktmarked i forhold til et primærmarked for smarte mobile enheder i EØS.
276. På baggrund af ovenstående er det styrelsens umiddelbare vurdering, at der i den relevante periode kunne afgrænses et relevant marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien.
277. Styrelsen har ikke foretaget en endelig afgrænsning af produktmarkedet for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien, da Apple har afgivet et tilsagn, der imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder uanset den endelige afgrænsning af dette marked.

¹⁸⁵ Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 DQ9.

4.1.2.2 Det relevant geografiske marked

4.1.2.2.1 Relevant praksis til brug for afgrænsning af det geografiske marked

278. I sagen om *Scania Sverige AB/Din Bil Sverige AB* bemærkede Kommissionen, at kunderne generelt får deres køretøjer serviceret og repareret i nærheden af deres bopæl, og dermed i et relativt begrænset geografisk område. Kommissionen overvejede en mulig segmentering på regionalt eller nationalt niveau. Kommissionen lod den geografiske markedsafgrænsning for reparation- og vedligeholdelsestjenester til biler stå åben.¹⁸⁶
279. Konkurrencerådet overvejede tilsvarende i *Volvo Danmark A/S' erhvervelse af aktiver og rettigheder fra Titan Lastvogne A/S*, om markedet for reparationer skulle afgrænses til Danmark eller landsdele eller regioner, men det var konkret ikke nødvendigt at afgrænse markedet nærmere.¹⁸⁷
280. Konkurrencerådet overvejede i fusionen *Semler Mobility Retail A/S' erhvervelse af enekontrol over Car Holding A/S*, om markedet for reparation og vedligeholdelse af motorkøretøjer skulle afgrænses mere snævert end nationalt, men Konkurrencerådet lod den endelige afgrænsning stå åben.¹⁸⁸

4.1.2.2.2 Styrelsens umiddelbare vurdering

281. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at markedet for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i den relevante periode ikke var bredere end Danmark.
282. Dette er i tråd med tidligere praksis omkring reparations- og vedligeholdelsestjenester, jf. punkt 278.
283. Styrelsens umiddelbare vurdering understøttes også af, at ingen respondenter i styrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere har anført, at de havde transporteret sig til udlandet for at få repareret deres iPhone.¹⁸⁹
284. Det er muligt, at markedet er mere snævert end Danmark, for eksempel regionalt eller lokalt, jf. også tidligere praksis.¹⁹⁰
285. I denne sag kan det stå åbent, hvorvidt det relevante marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien skal afgrænses til Danmark eller mere snævert. Dette skyldes, at styrelsens betæneligheder i forhold til konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 imødekommes af Apples tilsagn uanset den endelige afgrænsning af det geografiske marked.

¹⁸⁶ Jf. Kommissionens beslutning af 28. oktober 2021 i sag COMP/M.10412, *Scania Sverige AB / Din Bil Sverige AB*, pkt. 30-31.

¹⁸⁷ Jf. Konkurrencerådets afgørelse af 28. september 2022 i sagen *Volvo Danmark A/S' erhvervelse af aktiver og rettigheder fra Titan Lastvogne A/S*, pkt. 357.

¹⁸⁸ Jf. Konkurrencerådets afgørelse af 28. juni 2023, *Semler Mobility Retail A/S' erhvervelse af enekontrol over Car Holding A/S*, pkt. 120.

¹⁸⁹ Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024 DQ17. Respondenterne har besvaret spørgsmålet "Hvor langt transporterede du dig for at få iPhone repareret?".

¹⁹⁰ Jf. Kommissionens beslutning af 28. oktober 2021 i sag COMP/M.10412, *Scania Sverige AB / Din Bil Sverige AB*, pkt. 30-31, samt Konkurrencerådets afgørelse af 28. september 2022, *Volvo Danmark A/S' erhvervelse af aktiver og rettigheder fra Titan Lastvogne A/S*.

4.1.2.2.3 Delkonklusion på det relevante geografiske marked

286. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at det geografiske marked for så vidt angår markedet for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i den relevante periode kunne afgrænses til Danmark. I denne sag kan det stå åbent, hvorvidt markedet kan afgrænses mere snævert, for eksempel regionalt eller lokalt.

4.1.2.3 Samlet konklusion for markedet for reparation af iPhones

287. Det er samlet styrelsens umiddelbare vurdering, at der i den relevante periode kunne afgrænses et relevant marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien. Styrelsen vurderer umiddelbart, at dette marked i hvert fald kunne afgrænses til Danmark eller snævrere.
288. Styrelsen har ikke foretaget en endelig afgrænsning af det relevante marked for reparation af iPhone til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark, da styrelsens betænkeligheder i forhold til konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 under alle omstændigheder imødekommes ved Apples tilsagn.

4.1.3 Marked for input til reparation af iPhones

4.1.3.1 Det relevante produktmarked

289. For at en reparatør kan tilbyde reparationer af iPhones, har reparatøren brug for adgang til visse input. Det inkluderer blandt andet værktøj til at udføre reparationen, og software og reservedele til at erstatte de defekte reservedele i iPhone.
290. De input, der i denne sag tages udgangspunkt i, er input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet, det vil sige input der satte reparatøren i stand til at kunne servicere kunderne på det reparationsmarked, som styrelsen umiddelbart har afgrænset ovenfor, jf. afsnit 4.1.2.
291. Det er derfor i denne sag særligt relevant at undersøge, om de input som Apple leverede, blev leveret i konkurrence med input fra andre leverandører. Styrelsen vurderer således umiddelbart i det følgende, om der set fra reparatørernes synsvinkel i den relevante periode var relevante alternativer til Apples input.
292. Styrelsen har på den baggrund foretaget en umiddelbar vurdering, af, hvorvidt input til at reparere en iPhone til fuld funktionalitet var substituerbare med input, der alene kunne benyttes til at reparere en iPhone med reduceret funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at dette ikke var tilfældet, og at det relevante produktmarked i den relevante periode derfor kunne afgrænses til input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet, jf. i det følgende.

4.1.3.1.1 Relevant praksis til brug for afgrænsning af relevante produktmarked

293. Kommissionen har i en tilsagnsafgørelse af 11. august 2024 om 'tap and go'-teknologi (*Apple Pay*) umiddelbart vurderet, at der kunne afgrænses et separat produktmarked for input til iOS. Kommissionen anførte:
-

“The Commission preliminarily defined a separate product market for the input required for enabling NFC in-store payments on iOS.”¹⁹¹

294. Kommissionen vurderede således, at et teknisk input til et specifikt operativsystem kunne udgøre et selvstændigt produktmarked. Særligt i forhold til efterspørgselssubstitution angav Kommissionen:

“no other input or product would represent a substitute for the NFC Input to developers on iOS. Other technical solutions, such as QR codes or Bluetooth, do not offer a feasible alternative to the NFC infrastructure from a developer perspective, and therefore cannot be regarded as part of the same NFC Input market. The same applies to NFC solutions which are external to the smart mobile device and not permanently integrated in the device, for example, NFC stickers, key fobs, bracelets.

Developers who wish to enable in-store payments by offering a ‘tap and pay’ functionality in their mobile apps on Apple devices require and expressly demand access to the NFC Input. In addition, access to the NFC Input on both iOS and Android is critical for developing a viable mobile wallet service (multihoming).”¹⁹²

295. Det fremgår heraf, at ingen andre tekniske løsninger, såsom QR-koder, Bluetooth eller eksterne nærfeltskommunikations-enheder, kunne substituere denne funktionalitet set fra udviklernes og brugernes perspektiv, og at dette input er kritisk for at udvikle funktionsdygtige mobile tegnebøgløsninger.

296. Særligt i forhold til udbudssubstitution, angav Kommissionen:

“Apple is the sole owner of the hardware and software elements of the NFC technology on iOS as the manufacturer of iPhone devices and the developer of iOS. The NFC Input cannot be duplicated. As a result, no provider, other than Apple, can offer the NFC Input on iOS. Providers of NFC solutions external to the device do not represent a competitive constraint to the NFC Input.”¹⁹³

297. Det fremgår heraf, at Kommissionen lagde vægt på, at adgang til inputtet alene kunne leveres af Apple og ikke kunne duplikeres eller udbydes af andre. Kommissionen konkluderede, at:

“the input required for enabling NFC in-store payments on iOS is a separate product market and that access to that input can only be provided by Apple.”¹⁹⁴

298. Kommissionen vurderede således, at nærfeltskommunikations-inputtet på iOS udgjorde et separat marked, og at adgang til dette input alene kunne opnås via Apple.

299. I *Apple Pay*-sagen konkluderede Kommissionen tilsvarende i forhold til det relevante marked, at:

¹⁹¹ Jf. Kommissionens beslutning af 11. august 2024 i sag AT.40452, *Apple Pay Mobile payments*, pkt. 31.

¹⁹² Jf. Kommissionens beslutning af 11. august 2024 i sag AT.40452, *Apple Pay Mobile payments*, pkt. 32 og 33.

¹⁹³ Jf. Kommissionens beslutning af 11. august 2024 i sag AT.40452, *Apple Pay Mobile payments*, pkt. 34.

¹⁹⁴ Jf. Kommissionens beslutning af 11. august 2024 i sag AT.40452, *Apple Pay Mobile payments*, pkt. 35.

“The NFC Input encompasses all hardware and software elements required for the implementation of a fully functional NFC (in-store) mobile wallet on iOS.”¹⁹⁵

300. Det fremgår heraf, at Kommissionen fandt, at det relevante marked omfattede alle relevante hardware- og softwarekomponenter, der var nødvendige for at implementere en fuldt ud funktionel nærfeltskommunikations-chip til brug for betaling via en mobiltegnebog – en betalingsapplikation – der fungerede via Apples styresystem iOS. Kommissionen har i *IBM-sagen* tilsvarende lagt vægt på, at det kun var IBM, der havde adgang til de nødvendige input, herunder proprietærer reservedele og softwareopdateringer.¹⁹⁶

4.1.3.1.2 Styrelsens umiddelbare vurdering

301. Ved reparation af en iPhone havde reparatøren i den relevante periode mulighed for at anvende enten: (i) input til reparationen leveret af Apple, eller: (ii) input til reparationen, der *ikke* var leveret af Apple. Den umiddelbare forskel mellem disse to input var, at input leveret af Apple efterfølgende kunne verificeres, parres og, hvis nødvendig, kalibreres med den iPhone, der var blevet repareret, jf. afsnit 3.3.5.
302. Afhængigt af hvilken reservedel, der blev udskiftet, jf. afsnit 3.3.5.1, og om reservedelen var leveret af Apple, ville der være to mulige udfald af en korrekt gennemført reparation: (i) alle funktioner ville være tilgængelige efter reparationen, og der ville komme en reparationsmeddelelse med teksten ”Ægte” Apple reservedel, jf. afsnit 3.3.5, eller (ii) nogle funktioner ville ikke være tilgængelige efter reparationen, og der ville komme en reparationsbesked med teksten ”ukendt reservedel”, jf. afsnit 3.3.5.2.
303. Det er som nævnt ovenfor styrelsens umiddelbare vurdering, at der i den relevante periode kunne afgrænses et marked for reparationer til fuld funktionalitet, jf. afsnit 4.1.2. Givet den separate efterspørgsel blandt slutkunderne efter en reparation af iPhones til fuld funktionalitet, tager styrelsen i det følgende udgangspunkt i et kandidatmarked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet.

4.1.3.1.2.1.1 Efterspørgselssubstitution

304. I forhold til efterspørgselssubstitution er det relevant at undersøge, hvorvidt reparatørerne anså input fra andre leverandører end Apple som substituerbare med input fra Apple, når reparatøren skulle foretage en reparation, hvor iPhonen efterfølgende skulle have fuld funktionalitet.
305. For at kunne tilbyde reparationer af iPhones med fuld funktionalitet, skulle reparatøren kunne verificere og parre den nye originale reservedel med iPhonen gennem Apples verifikationsproces, jf. afsnit 3.3.5 ovenfor. Apple har oplyst til styrelsen, at:

“After a display, battery or camera has been replaced, the repairer is required to run a verification process to pair the part to the device, which allows for full functionality of the part. This process involves identifying the part, and in the case of genuine repair parts, communicating with Apple databases to retrieve specific information associated with that part.”¹⁹⁷

¹⁹⁵ Jf. Kommissionens beslutning af 11. august 2024 i sag AT.40452, *Apple Pay Mobile payments*, fodnote 3, side 4.

¹⁹⁶ Jf. Kommissionens beslutning af 13. december 2011 i sag C-3/39.692, *IBM Maintenance Services*, pkt. 15.

¹⁹⁷ Jf. Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022.

-
306. Det fremgår heraf, at ved udskiftning af visse reservedele i iPhones krævede det, at reparatøren anvendte både nye originale reservedele (genuine repair parts), og at der blev anvendt GSX (verification process) for at opnå *fuld funktionalitet*. Uden disse input fra Apple, der kun var tilgængelige for reparatører inden for Apples reparationsnetværk, var det for reparatørerne alene muligt at reparere iPhones med *reduceret funktionalitet*, jf. punkt 86 ovenfor.
307. Dette bekræftes af flere reparatører, der oplyser, at hvis de ikke anvendte Apples input, herunder reservedele og software, ville iPhone efterfølgende have funktioner, der ikke fungerede fuldt ud, og der ville blive vist en reparationsbesked med teksten "ukendt reservedel".¹⁹⁸
308. En uafhængig Apple-reparatør (GreenMind) oplyser således, at uanset om der blev anvendt en reservedel leveret af Apple eller en anden leverandør, så krævede det, at reparatøren gennemførte Apples verifikationsproces for at reparere en iPhone til fuld funktionalitet.¹⁹⁹ Se uddybende ovenfor pkt. 86.
309. Apples adfærd kan således umiddelbart have medført, at reparatørerne ikke kunne substituere til andre input til iPhones end Apples for at reparere en iPhone til fuld funktionalitet.
310. Kommissionen nåede en lignende konklusion i *Apple Pay-sagen*, hvor adgangen til Apples væsentlige input blev vurderet til at være uerstattelige for udviklere, jf. 4.1.3.1.1. Tilsvarende var reparatørerne i den relevante periode afhængige af både fysiske reservedele og adgang til software fra Apple for at kunne verificere og parre reservedele med iPhone og operativsystemet iOS for at kunne sikre fuld funktionalitet.
311. Det skal herefter umiddelbart vurderes, om omgåelse af verifikationsprocessen i den relevante periode var mulig og relevant for reparatørerne. Oplysningerne i sagen peger på, at det for reparatørerne – i hvert fald visse tilfælde – var muligt at tilbyde reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden at gennemføre verifikationsprocessen, jf. afsnit 3.3.6 .
312. Metoden indebar, at chippen fra den gamle reservedel blev omkodet og loddet til den nye reservedel. Ved anvendelse af denne metode blev iPhone "snydt" til at tro, at der *ikke* var udskiftet en reservedel i iPhone. Metoden forudsatte, at den reservedel, der blev udskiftet, var en brugt original reservedel, da metoden kun ville virke, hvis der var adgang til den unikke kode, som findes på originale reservedele fra Apple. Metoden krævede herudover maskiner og værktøj fra Kina.
313. Flere reparatører har oplyst, at metoden var forbundet med risiko for, at iPhone kunne blive beskadiget og med betydelige ekstraomkostninger, jf. afsnit 3.3.6. Derudover har en anden reparatør (GreenMind) oplyst, at de ikke ville tilbyde denne ydelse, da reparatøren vurderede, at brug af denne metode til at reparere en iPhone vil være i strid med markedsføringsloven, da det ville fremgå af iPhone, at det var en Apple-reservedel, der var anvendt til reparationen til trods for, at det var en reservedel fra en anden producent.²⁰⁰ Det er på den baggrund styrelsens umiddelbare vurdering, at input til at omgå Apples verifikationsproces ikke udgjorde et tilstrækkeligt substitut fra et efterspørgselsperspektiv til input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet.

¹⁹⁸ Jf. Bilag B.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Paulsens Solutions 4. juli 2022, side 2 og 3, og bilag B.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Hadsten Computer 4. juli 2022, side 3 og 4, og bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022, side 5-7.

¹⁹⁹ Jf. Bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022.

²⁰⁰ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

-
314. På baggrund af ovenstående er det samlet set styrelsens umiddelbare vurdering, at input til reparation af iPhones med reduceret funktionalitet fra et efterspørgselsperspektiv i den relevante periode ikke udgjorde en del af det relevante marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet. Styrelsen har særligt lagt vægt på, at Apples praksis, hvor visse funktioner bliver deaktiveret, og der blev vist en meddelelse om "ukendt reservedel", gennem verifikationsprocessen gør, at reparatørerne alene kan benytte Apples input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet.
315. Dette kan umiddelbart sammenlignes med det marked, som Kommissionen behandlede i *IBM*-sagen, nemlig markedet for de input, herunder reservedele og softwareopdateringer, der krævedes til vedligeholdelsestjenester for mainframe computere.
316. Givet at der i den relevante periode umiddelbart ikke var efterspørgselssubstitution *fra* input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet *til* input til reparation af iPhones med reduceret funktionalitet, vurderer styrelsen umiddelbart, at markedet for input til reparation af smarte mobile enheder af andre mærker end Apple heller ikke var en del af det samme marked som input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i den relevante periode.

4.1.3.1.2.1.2 Udbudssubstitution

317. Det fremgår af Kommissionens meddelelse om markedsafgrænsning i relation til udbudssubstitution, at:

"Produkternes substituerbarhed set ud fra leverandørernes synspunkt (udbudssubstitution) kan være relevant ved markedsafgrænsningen, når leverandører anvender de samme aktiver og processer til at fremstille relaterede produkter, der ikke er substituerbare for kunderne, og hvor dette fører til ensartede konkurrencevilkår for alle sådanne relaterede produkter. I disse tilfælde kan det være hensigtsmæssigt at medtage sådanne relaterede produkter på det relevante produktmarked, forudsat at den begrænsende virkning af udbudssubstitution på tværs af produkterne svarer til efterspørgselssubstitution med hensyn til effektivitet og umiddelbarhed.

*De nødvendige betingelser for, at markedet kan udvides på grundlag af udbudssubstitution, er, at de fleste, om ikke alle, leverandører er i stand til at omlægge produktionen mellem produkter i sortimentet af relaterede produkter, at leverandørerne kun pådrager sig ubetydelige yderligere irreversible omkostninger ("sunk costs") eller risici, når de omlægger produktionen, at leverandørerne har incitament til og ville gøre det, når de relative priser eller efterspørgselsforhold ændrer sig, og at de kan udbyde alle produkterne i sortimentet effektivt på kort sigt."*²⁰¹

318. Det fremgår heraf, at det i relation til udbudssubstitution er relevant at undersøge, om størstedelen af producenter af input til reparation af iPhones til reduceret funktionalitet på kort sigt og uden væsentlige omkostninger, kan omlægge deres produktion til at tilbyde input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet.
319. Som beskrevet ovenfor, jf. punkt 306, krævede det, at producenterne i den relevante periode kunne tilbyde en samlet pakke af input, som kunne anvendes til at udføre en reparation, der ville resultere i fuld funktionalitet, herunder gennem verificering og parring af reservedelen

²⁰¹ Markedsafgrænsningsmeddelelsen, pkt. 32-33.

med iPhone. Apple har oplyst, at der i den relevante periode ikke eksisterede andre aktører, der leverede software til at gennemføre verifikationsprocessen:

“For those repairs that do require software programs to perform an iPhone repair, Apple is not aware of software offered by third parties for the purpose of ensuring full performance of an iPhone after a repair.”²⁰²

320. Det fremgår heraf, at Apple angiver, at Apple ikke er bekendt med, at der ikke eksisterede tredjepartssoftware, som kan anvendes til at udføre en reparation, der vil sikre fuld funktionalitet.
321. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at det i den relevante periode kun var Apple, der kunne levere software til at gennemføre parring og verifikation af reservedele til iPhones, som udelukkende fungerede med nye originale reservedele. Umiddelbart kunne andre leverandører af reservedele således ikke på kort sigt levere reservedele til brug ved reparation af iPhones, som ville medføre, at iPhone fungerede fuldt ud. Selv hvis andre leverandører kunne levere reservedele til iPhones i lige så god eller bedre kvalitet end Apples ”nye originale” reservedele, så ville disse reservedele ikke kunne verificeres gennem Apples software – og en reparation ved brug af disse reservedele fra andre leverandører end Apple ville fortsat resultere i reduceret funktionalitet.
322. Disse forhold tyder på, at der i den relevante periode ikke var udbudssubstitution *fra* input til reparation af iPhones med reduceret funktionalitet *til* input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet. Det var således umiddelbart ikke muligt for andre aktører at omstille produktionen til at udbyde input, der kunne anvendes til reparation af iPhones til fuld funktionalitet.
323. Dette er i tråd med Kommissionens vurdering i *Apple Pay*-sagen, hvor Kommissionen lagde vægt på, at Apple var ene-ejer af de nødvendige hardware- og softwarekomponenter, som andre producenter ikke kunne duplikere. Dette indebærer, at der ikke fandtes alternative leverandører af disse input, og at der derfor ikke var nogen udbudssubstitution.
324. Det er på den baggrund styrelsens umiddelbare vurdering, at der i den relevante periode ikke var udbudssubstitution *fra* leverandører af input til reparation af iPhones med reduceret funktionalitet *til* produktion af input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet.
325. Det er i forlængelse heraf styrelsens umiddelbare vurdering, at det ikke er relevant at undersøge, om der er udbudssubstitution mellem input til reparation af smarte mobile enheder af andre mærker end Apple og input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet, da der ikke en gang var udbudssubstitution mellem input til henholdsvis med reduceret og fuld funktionalitet.
326. Styrelsen vurderer endelig, at input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet henholdsvis indenfor og uden for garantien, umiddelbart udgør ét samlet marked. Det skyldes, at reparationerne skal anvende de samme input i begge markeder. I denne sag kan dette spørgsmål imidlertid stå åbent, da Apple umiddelbart ville være dominerende på det relevante marked i den relevante periode, uanset om markedet segmenteres yderligere i reparation af iPhones til fuld funktionalitet henholdsvis indenfor og udenfor garantien.

²⁰² Jf. Bilag A.7: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 15. maj 2024.

4.1.3.1.3 Delkonklusion på det relevante produktmarked

327. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at der i den relevante periode ikke var efterspørgsels-substitution *fra* input til at reparere en iPhone med reduceret funktionalitet *til* input til at reparere en iPhone til fuld funktionalitet. Det skyldes, at Apples verifikationsproces, som kan have medført både reduceret funktionalitet - hvis der blev anvendt input fra andre leverandører end Apple - og reparationsmeddelelse om "ukendt reservedel", umiddelbart vurderet udelukkede alle andre input end Apples til at reparere en iPhone til fuld funktionalitet.
328. Styrelsen vurderer umiddelbart, at de tekniske foranstaltninger som Apple indførte i den relevante periode medførte, at der ikke var udbudssubstitution som følge af, at andre leverandører af input til reparation af iPhones ikke kunne tilbyde en samlet reparationsløsning, der muliggjorde, at reparatører kunne reparere en iPhone til fuld funktionalitet. Det er derfor styrelsens umiddelbare vurdering, at der i den relevante periode ikke var udbudssubstitution *fra* input til reparation af iPhones med reduceret funktionalitet *til* input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet.
329. Styrelsen har umiddelbart vurderet, at markedet for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i den relevante periode ikke kunne segmenteres yderligere til henholdsvis indenfor og udenfor garantien, da det er de samme input, der anvendes til de respektive reparationer.
330. På baggrund af ovenstående er det styrelsens umiddelbare vurdering, at der i den relevante periode kunne afgrænses et relevant marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet.
331. Styrelsen har således ikke foretaget en endelig afgrænsning af produktmarkedet for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet, da Apple har afgivet et tilsagn, der imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder uanset den endelige afgrænsning af dette marked.

4.1.3.2 Relevante geografiske marked

4.1.3.2.1 Relevant praksis til brug for afgrænsning af det geografiske marked

332. I *Scania Sverige / Din Bil Sverige AB* overvejede Kommissionen en geografisk afgrænsning af markedet for salg af reservedele som værende ikke bredere end EØS. Kommissionen lod den endelige geografiske afgrænsning stå åben.²⁰³
333. Konkurrencerådet har tidligere afgrænset et relevant nationalt marked for reservedele i *Semler Mobility Retail A/S' erhvervelse af enekontrol over Car Holding A/S*, men har ladet den endelige afgrænsning stå åben.²⁰⁴

4.1.3.2.2 Apples overordnede synspunkter

334. Apple har ikke givet udtryk for sit syn på det relevante geografiske marked for så vidt angår input til reparation af iPhones. Apple har dog angivet, at input som iOS hovedsagelig er identiske

²⁰³ Jf. Kommissionens beslutning af 28. oktober 2021 i sag COMP/M.10412, *Scania Sverige AB / Din Bil Sverige AB*, pkt. 28-29.

²⁰⁴ Jf. Konkurrencerådets afgørelse af 28. juni 2023, *Semler Mobility Retail A/S' erhvervelse af enekontrol over Car Holding A/S*.

globalt.²⁰⁵ Der er heller ingen forskelle inden for eller uden for EU på de softwareløsninger, herunder GSX, som Apple tilbyder til reparatører for at opnå fuld funktionalitet ved iPhone-reparationer.²⁰⁶

335. Desuden har Apple påpeget, at priserne på reservedele er ens på tværs af EU-landene, og at eventuelle prisforskelle primært skyldes valutaudsving. Apple har også understreget, at de aktivt arbejder for at sikre ens priser på reservedele i hele EU.²⁰⁷

4.1.3.2.3 Styrelsens umiddelbare vurdering

336. Styrelsen finder i denne sag ikke anledning til at afvige fra Kommissionens praksis. Det er derfor styrelsens umiddelbare vurdering, at det relevante geografiske marked i den relevante periode kan afgrænses til EØS.
337. Apple har herudover indikeret, at markedsforholdene for input til reparation af iPhones generelt er ens på tværs af EØS.
338. I denne sag kan det stå åbent, hvorvidt det relevante marked for input til iPhones til fuld funktionalitet skal afgrænses til EØS eller snævrere. Det skyldes, at styrelsens betæneligheder i forhold til konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 imødekommes af Apples tilsagn uanset den endelige afgrænsning af det geografiske marked.

4.1.3.3 Samlet konklusion for markedet for input til reparation af iPhones

339. Det er samlet Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens umiddelbare vurdering, at der i den relevante periode kan afgrænses et marked for input til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at dette marked i hvert fald kan afgrænses til EØS eller snævrere.
340. Styrelsen har ikke foretaget en endelig vurdering af det relevante marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS, da styrelsens betæneligheder i forhold til konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 under alle omstændigheder imødekommes af Apples tilsagn.

4.1.4 Konklusion vedrørende markedsafgrænsning

341. På baggrund af ovenstående er det Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens umiddelbare vurdering, at der i den relevante periode kunne afgrænses følgende relevante markeder, der var berørt af den adfærd, som sagen omhandler:
- » Et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet udenfor garantien i Danmark.
 - » Et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS.
342. Styrelsen har ikke foretaget en endelig afgrænsning af de relevante markeder i denne sag, da styrelsens konkurrencemæssige betæneligheder i forhold til konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 under alle omstændigheder imødekommes ved Apples tilsagn.

²⁰⁵ Jf. Bilag A.5: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 22. februar 2023, spg. 1.

²⁰⁶ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022.

²⁰⁷ Jf. Bilag A.7: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 15. maj 2024.

4.2 Samhandelspåvirkning

343. Efter forordning nr. 1/2003²⁰⁸ skal det undersøges, om adfærden mærkbart kan påvirke samhandelen mellem medlemsstater. Hvis det er tilfældet, er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forpligtet til at anvende TEUF artikel 102.²⁰⁹ Undersøgelsen skal ske i overensstemmelse med Kommissionens retningslinjer vedrørende påvirkning af samhandelen ("Samhandelsmeddelelsen").²¹⁰
344. Udtrykket "*samhandelen mellem medlemsstater*" er neutralt. Det er ikke en betingelse, at handelen begrænses eller mindskes. Samhandelen kan også blive påvirket, når adfærden fører til en stigning i handelen. Det er dog i begge tilfælde en betingelse, at samhandelen påvirkes mærkbart.²¹¹
345. Ved vurderingen af, om en aftale m.v. mærkbart kan påvirke samhandlen mellem medlemsstater fremgår det af selve ordlyden af TEUF artikel 102 og Kommissionens samhandelsmeddelelse,²¹² at der især skal lægges vægt på følgende tre kriterier:
- » Handelen mellem medlemsstater
 - » Kan påvirkes
 - » Mærkbart
346. Kriteriet om, at adfærden skal påvirke "*handel mellem medlemsstater*" dækker enhver form for grænseoverskridende økonomisk virksomhed.²¹³ Kriteriet kan også være opfyldt i de tilfælde, hvor det relevante geografiske marked er nationalt eller subnationalt.²¹⁴
347. Kriteriet "*kan påvirke*" er opfyldt, når adfærden "*på grund af samtlige objektive, retlige og faktiske forhold kan forudses med tilstrækkelig sandsynlighed, at aftalen direkte eller indirekte, aktuelt eller potentielt øver indflydelse på samhandelen mellem medlemsstater.*"²¹⁵
348. Det er ikke et krav for at fastslå samhandelspåvirkning, at adfærden faktisk har haft, aktuelt har eller vil få mærkbar effekt på handelen mellem medlemsstater. Det er tilstrækkeligt, at adfærden m.v. "er egnet til" at have en sådan virkning.²¹⁶

²⁰⁸ Rådets forordning nr. 1/2003 af 16. december 2002 om gennemførelse af konkurrencereglerne i traktatens artikel 81 og 82 ("forordning nr. 1/2003"). EF-traktatens artikel 81 og 82 er blevet til henholdsvis artikel 101 og 102 i Traktaten om den Europæiske Unions Funktionsmåde ("TEUF"). De to sæt bestemmelser er i det væsentlige identiske. I forordninger og meddelelser vedtaget inden 1. december 2009 skal henvisninger til EF-traktatens artikel 81 og 82 forstås som henvisninger til TEUF artikel 101 og 102.

²⁰⁹ Jf. forordning nr. 1/2003, artikel 3, stk. 1, 2. pkt.

²¹⁰ Kommissionens meddelelse af 27. april 2004 om retningslinjer vedrørende begrebet påvirkning af handelen i traktatens artikel 81 og 82 (2004/C 101/07) ("samhandelsmeddelelsen").

²¹¹ Jf. samhandelsmeddelelsen, pkt. 34 og 44.

²¹² Jf. samhandelsmeddelelsens pkt. 18.

²¹³ Jf. samhandelsmeddelelsens pkt. 19.

²¹⁴ Jf. samhandelsmeddelelsens pkt. 22.

²¹⁵ Jf. Domstolens dom af 10. december 1985 i forenede sager 240-242, 262, 262, 268 og 269/82, *Stichting Sigarettenundustrie*, præmis 48, og Rettens dom af 15. marts 2000 i forenede sager T-25/95, T-26/95, T-30/95, T-31/95, T-32/95, T-34/95, T-39/95, T-42/95, T-46/95, T-48/95, T-50/95, T-65/95, T-68/95, T-71/95, T-87/95, T-88/95, T-103/95, T-104/95, *Cimentieres*, præmis 3930, samt samhandelsmeddelelsen, pkt. 23: der vedrører TEUF artikel 101, men som tilsvarende gælder for TEUF artikel 102.

²¹⁶ Jf. samhandelsmeddelelsens punkt 26.

349. I *BPB Industries-sagen*, udtalte Retten, at:

*"det [...] er en nødvendig og tilstrækkelig betingelse, at den adfærd, der begrundes misbrug, er egnet til at påvirke samhandelen mellem medlemsstater. Det er derfor ikke nødvendigt at fastslå eksistensen af nogen aktuel eller reel påvirkning af denne samhandel."*²¹⁷

350. Kriteriet om "*mærkbarhed*" kan navnlig vurderes ud fra de relevante virksomheders position og størrelse på markedet for de berørte produkter.²¹⁸

351. I overensstemmelse med samhandelsmeddelelsen, skal der ved vurderingen af, om en misbrugsadfærd påvirker samhandlen mellem medlemsstater mærkbart overordnet sondres mellem, om adfærden omfatter flere medlemsstater eller kun én enkelt medlemsstat eller en del af en medlemsstat. Herefter skal der sondres mellem, hvilken type af misbrug der er tale om.²¹⁹

352. Nogle former for misbrugsadfærd kan ifølge selve deres natur, for eksempel fordi de omhandler import eller eksport, eller fordi de omfatter flere medlemsstater, påvirke handelen mellem medlemsstater, mens andre må analyseres nærmere.²²⁰

353. I nærværende sag er der tale om en adfærd, der i sin natur er grænseoverskridende i sit omfang. Adfærden omfatter input til at reparere en iPhone til fuld funktionalitet, og levering af dette input (reservedelene) sker efter styrelsens oplysninger på tværs af landegrænser.

354. Ved adfærd, der påvirker en enkelt medlemsstat, er det desuden tilstrækkeligt, at handelsmønstrene mellem medlemsstaterne *kan* blive påvirket mærkbart. I mange tilfælde vil den påståede overtrædelses karakter og i særdeleshed dens egnet til at afskærme det nationale marked dog være et vigtigt tegn på, at adfærden kan påvirke handelen mellem medlemsstater.²²¹

355. Hvis en virksomhed har en dominerende stilling, der omfatter hele en medlemsstats område, og virksomheden misbruger denne stilling ved at holde konkurrenter ude fra markedet, vil det normalt kunne påvirke samhandelen mellem medlemsstater. En sådan adfærd vil generelt gøre det vanskeligere for konkurrenter fra andre medlemsstater at trænge ind på markedet, hvilket kan påvirke handelsmønstrene.²²² Et eksklusiverende misbrug af en dominerende stilling, der påvirker konkurrencestrukturen i en medlemsstat – for eksempel ved at eliminere eller true med at eliminere en konkurrent – kan også påvirke handelen mellem medlemsstater. I *Rennet-sagen* slog Domstolen eksempelvis fast, at et misbrug af en dominerende stilling i form af en eksklusiv købsforpligtelse pålagt kunderne virkede markedsafskærmende over for produkter fra andre medlemsstater.²²³

356. Det fremgår af afsnit 4.3.2 nedenfor, at styrelsen umiddelbart samlet set vurderer, at Apple i hvert fald i perioden 2018 til 2024 kan have indtaget en dominerende stilling på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS. Det fremgår herudover af afsnit 4.3.3

²¹⁷ Jf. Rettens dom af 1. april 1993 i sag T-65/89, *BPB Industries og British Gypsum*, præmis 134.

²¹⁸ Jf. samhandelsmeddelelsens pkt. 44.

²¹⁹ Jf. samhandelsmeddelelsens pkt. 60.

²²⁰ Jf. samhandelsmeddelelsens pkt. 29 sammenholdt med pkt. 48.

²²¹ Jf. samhandelsmeddelelsens pkt. 77.

²²² Jf. samhandelsmeddelelsens pkt. 93.

²²³ Jf. samhandelsmeddelelsen punkt 93 med henvisning til EF-domstolens dom af 25. marts 1981 i sag 61/80, *Coöperative Stremsel- en Kleurselfabriek (Rennet-sagen)*, præmis 15.

nedenfor, at styrelsen umiddelbart samlet set vurderer, at Apple umiddelbart har udvist en adfærd, der afviger fra konkurrence på ydelser, og som umiddelbart kan have været egnet til at begrænse konkurrencen på markedet for reparationer til fuld funktionalitet af iPhones udenfor garantien i Danmark og markedet for input til reparation af iPhones fuld funktionalitet i EØS.

357. På baggrund af ovenstående er det styrelsens vurdering, at adfærden har en mærkbar påvirkning af samhandelen mellem medlemsstater. Sagen skal derfor også vurderes efter TEUF artikel 102.

4.3 Konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102

358. Det er forbudt for en eller flere virksomheder m.v. at misbruge en dominerende stilling, jf. konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102.
359. Der er tre betingelser, der skal være opfyldt for, at forbuddet er overtrådt. Der skal være tale om, (i) at en eller flere virksomheder har (ii) en dominerende stilling på det relevante marked og (iii) at den dominerende stilling misbruges.²²⁴
360. Vurderingerne efter konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 skal foretages i lyset af dansk domspraksis, praksis fra Den Europæiske Unions Domstol samt administrativ praksis fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Konkurrenceankenævnet og Europa-Kommissionen.

4.3.1 Virksomhedsbegrebet

361. Den første betingelse for, at forbuddet i konkurrencelovens § 11 og TEUF-artikel 102 finder anvendelse, er som nævnt, at der skal være tale om en eller flere virksomheder.
362. Virksomhedsbegrebet fortolkes meget bredt. Det følger direkte af konkurrencelovens § 2, stk. 1, at lovens forbud gælder for enhver form for erhvervsvirksomhed. Det er desuden præciseret i forarbejderne, at det omfatter *"enhver økonomisk aktivitet, der foregår i et marked for varer og tjenester"*.²²⁵ Det følger ligeledes af Domstolens praksis, at virksomhedsbegrebet omfatter *"enhver enhed, som udøver økonomisk virksomhed, uanset denne enheds retlige status og dens finansieringsmåde"*.²²⁶ Det er uden betydning for anvendelsen af konkurrencelovens § 11 og TEUF-artikel 102, hvorvidt virksomheden drives med økonomisk gevinst for øje.²²⁷
363. Apple er aktiv på blandt andet markedet for smarte mobile enheder ved salg af iPhones i Danmark. Apple leverer herudover input til de efterfølgende reparationer af iPhones i Danmark. Apple udøver således økonomisk aktivitet og er omfattet af virksomhedsbegrebet i konkurrencelovens forstand.
364. Det er på den baggrund Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at Apple udøver økonomisk aktivitet. Apple opfylder derfor både nu og i den relevante periode kriteriet om at udøve erhvervsvirksomhed i konkurrencelovens og TEUF's forstand.

²²⁴ For så vidt angår TEUF artikel 102 skal misbruget endvidere kunne påvirke samhandelen mellem medlemsstater mærkbart, hvilket er behandlet ovenfor i afsnit 4.2.

²²⁵ Jf. forarbejderne til lov nr. 384 af 6. oktober 1997, FT 1996/97, tillæg A, side 3653, v. sp.

²²⁶ Jf. EF-domstolens dom af 23. april 1991 i sag C-41/90, *Höfner & Elser*, præmis 21.

²²⁷ Jf. forarbejderne til lov nr. 384 af 6. oktober 1997, FT 1996/97, tillæg A, side 3653, v. sp.

4.3.2 Dominerende stilling

365. Den anden betingelse for, at forbuddet i konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 finder anvendelse, er som nævnt, at en eller flere virksomheder har en dominerende stilling. En virksomhed har en dominerende stilling, når den har en økonomisk magtposition, som sætter den i stand til at hindre, at der opretholdes en effektiv konkurrence på det relevante marked. Det vil være tilfældet, når virksomheden kan anlægge en i betydeligt omfang uafhængig adfærd over for sine konkurrenter og kunder og i sidste instans forbrugerne.²²⁸
366. Vurderingen af, om en virksomhed har en dominerende stilling, er en helhedsvurdering. I helhedsvurderingen skal indgå alle faktorer, der har betydning for, om den pågældende virksomhed kan handle uafhængigt.²²⁹
367. Vurderingen af, om en virksomhed er dominerende, skal foretages i forhold til virksomhedens adfærd på det eller de markeder, som virksomheden agerer på med udgangspunkt i virksomhedens markedsandel. Afgrænsningen af det relevante marked har derfor stor betydning for vurderingen af, om den pågældende virksomhed er dominerende. Der skal tages hensyn til markedets konkurrencestruktur og især det konkurrencemæssige pres, der følger af den aktuelle konkurrence, den potentielle konkurrence og eventuel modstående købermagt.²³⁰
368. Styrelsen har i denne sag umiddelbart vurderet, at de relevante markeder kan afgrænses til henholdsvis et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS og et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark.
369. Styrelsens umiddelbare vurdering af, om Apple har udvist en adfærd, der kan udgøre et misbrug dominerende stilling vedrører, om Apple kan have anvendt virksomhedens mulige markedsstyrke på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS til kunstigt at styrke og beskytte Apples reparationsnetværk og salg af Apples reservedele, og derigennem begrænse konkurrencen på et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark.
370. Styrelsens umiddelbare vurdering af, om Apple kunne besidde en dominerende stilling, tager derfor udgangspunkt i en vurdering af virksomhedens position på markedet for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS.

4.3.2.1 Styrelsens vurdering

4.3.2.1.1 Aktuel konkurrence

371. Som nævnt i afsnit 4.1.3 er det styrelsens umiddelbare vurdering, at det relevante marked i den relevante periode kunne afgrænses til et marked for input til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet i EØS. I det følgende foretager styrelsen en umiddelbare vurdering af, om Apple i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024 besad en dominerende stilling på dette marked baseret på markedsforholdene.
372. Så længe det har været muligt at reparere i hvert fald skærm, batteri samt front- og bagkamera på en iPhone i den relevante periode, har verifikationsprocessen skulle gennemføres for, at

²²⁸ Jf. EF-domstolens dom af 9. november 1983 i sag 322/81, *Michelin mod Kommissionen*, præmis 30.

²²⁹ Jf. blandt andet Kommissionens beslutning af 16. juli 2003 i sag COMP/38.233, *Wannadoo Interactive*, pkt. 212-222.

²³⁰ Kommissionens vejledning af 24. februar 2009 om Kommissionens prioritering af håndhævelsen i forbindelse med anvendelsen af EF-traktatens artikel 82 på virksomheders misbrug af dominerende stilling gennem ekskluderende adfærd (2009/C 45/02) ("Kommissionens vejledning om prioritering af artikel 102"), punkt 12.

iPhonen kunne opnå fuld funktionalitet efter reparationen. Reparationer af disse dele foretaget uden brug af Apples input medførte således i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024, i) at visse funktioner på iPhonen blev deaktiveret, og ii) at der blev vist en reparationsmeddelelse på iPhonen om, at der var anvendt en "ukendt reservedel". Det betød, at reparatørerne skulle gennemføre verifikationsprocessen for, at en iPhone kunne fungere fuldt ud efter en reparation.

373. Apple har oplyst til styrelsen, at verifikationsprocessen, som var et krav for at opnå fuld funktionalitet, blandt andet krævede identifikation af reservedelen gennem Apples databaser:

*"After a display, battery or camera has been replaced, the repairer is required to run a verification process to pair the part to the device, which allows for full functionality of the part. This process involves identifying the part, and in the case of genuine repair parts, communicating with Apple databases to retrieve specific information associated with that part."*²³¹

374. Det fremgår heraf, at reparatører skulle gennemføre en verifikationsproces, efter en reservedel var blevet udskiftet, for at opnå fuld funktionalitet. Denne proces involverede blandt andet identifikation af reservedelen gennem Apples databaser.
375. For at kunne gennemføre verifikationsprocessen i forbindelse med en reparation af en iPhone i hvert fald i perioden 2018-2024 skulle reparatøren have adgang til nye originale Apple-reservedele og GSX.²³² Årsagen hertil var, at oplysninger, som iPhonen krævede for at opnå fuld funktionalitet efter en reparation, var lagret i Apples reparationsdatabase og blev downloadet til den reparerede iPhone som en del af verifikationsprocessen, jf. afsnit 3.3.5 ovenfor.
376. Dette bekræftes af flere reparatører. En uafhængig Apple-reparatør (Greenmind) har oplyst til styrelsen, at det kun var gennem Apples systemer, og med nye originale Apple-reservedele, at det var muligt at reparere en iPhone til fuld funktionalitet.²³³
377. Apple var således umiddelbart en uomgængelig handelspartner for reparatører, der ville tilbyde reparationer af iPhones til fuld funktionalitet. Det skyldes, at Apple var den eneste, der udbød de nødvendige input.
378. Det er samlet set styrelsens umiddelbare vurdering, at verifikationsprocessen har medført, at Apple i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024 var den eneste aktuelle leverandør af de input, som reparatørerne skulle bruge for at udføre en reparation til fuld funktionalitet.
379. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at der ikke var andre aktører i den relevante periode, der var i stand til at udøve et konkurrencemæssigt pres på Apple, og at Apple således umiddelbart havde en markedsandel på 100 procent på det relevante marked i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024.

²³¹ Jf. Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022.

²³² Apple introducerede i december 2023 selvbetjeningsprogrammet Self Service Repair i Danmark, jf. pkt. 122-127. Self Service Repair gjorde det muligt for alle reparatører, at købe nye originale Apple reservedele og gennemføre verifikationsprocessen, således at delen kunne opnå fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at indførelsen af Self Service Repair ikke i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. pkt. 136.

²³³ Jf. Bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022.

-
380. Da Apple var den eneste aktør, som udbød input til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet, er det dermed styrelsens umiddelbare vurdering, at Apple kan have haft et monopol på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS og dermed kan have indtaget en dominerende stilling på dette marked i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024.
381. Dette er i tråd med Kommissionens vurdering i *Apple Pay-sagen* fra 2024, hvor Kommissionen lagde vægt på, at Apple var ene-ejer af de nødvendige hardware- og softwarekomponenter, som andre producenter ikke kunne duplikere. Dette indebærer, at der ikke fandtes alternative leverandører af disse inputs, og at der derfor ikke var nogen udbudssubstitution.²³⁴

4.3.2.1.2 Potentiel konkurrence

382. En umiddelbar vurdering af det konkurrencemæssige pres på Apple i den relevante periode kan ikke foretages udelukkende på grundlag af den eksisterende markedssituation, idet der også skal foretages en umiddelbar vurdering af det konkurrencemæssige pres, som hidrørte fra den potentielle konkurrence i den relevante periode fra november 2018 til december 2024.
383. En virksomhed kan begrænses i at udøve sin markedsmagt, hvis den potentielle konkurrence, fra aktører, som ikke nødvendigvis allerede er til stede på markedet, er *sandsynlig, rettidig og tilstrækkelig*.²³⁵
384. I forhold til den potentielle konkurrence er det særligt relevant umiddelbart at undersøge øvrige producenters mulighed for at indtræde på markedet for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet.
385. Det bemærkes indledningsvist, at der ikke findes generiske reservedele til smarte mobile enheder, jf. punkt 45.
386. For så vidt angår reservedele til iPhones, så fandtes der i den relevante periode – udover reservedele fra Apple – reservedele til iPhones, som var produceret af andre producenter end Apple, jf. afsnit 3.3.3. Disse reservedele kunne reparatører enten købe direkte hos producenten eller gennem en grossist. En reparatør har oplyst, at virksomheden køber reservedele til iPhones fra en anden producent gennem en dansk grossist, der importerer tredjepartsreservedele fra Kina.²³⁶
387. Selvom det var muligt at købe reservedele til iPhones fra andre end Apple, så fandtes der umiddelbart ikke andre aktører, der producerede og solgte systemkonfiguration, som gjorde det muligt at verificere og parre reservedele til iPhones, jf. afsnit 3.3.5 ovenfor. Der var således umiddelbart ingen andre leverandører end Apple, der tilbød en samlet reparationsløsning, som gjorde det muligt at reparere en iPhone til fuld funktionalitet.
388. En uafhængig Apple-reparatør (Hadsten Computer ApS) har oplyst til styrelsen, at det ikke var muligt at få adgang til eller ændre ved Apples software, og derfor kunne reparatører, der anvendte reservedele til iPhones fra en anden producent end Apple ikke tilbyde reparation af iPhones til fuld funktionalitet.²³⁷

²³⁴ Jf. Kommissionens beslutning af 11. august 2024 i sag AT.40452, Apple Pay Mobile payments, pkt. 34.

²³⁵ Jf. Kommissionens vejledning om prioritering af artikel 102, punkt 16.

²³⁶ Jf. Bilag B.5: Referat fra møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 4. oktober 2024.

²³⁷ Jf. Bilag B.2: Referat fra møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Hadsten Computer ApS 4. juli 2022.

-
389. Samlet set indikerer det umiddelbart, at andre leverandører ikke kunne tilpasse deres reparationsløsninger, så det var muligt at anvende dem til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet, til trods for at de gerne ville. Årsagen hertil var Apples kontrol over hele systemet omkring en iPhone. Gennem operativsystemet iOS kunne Apple, som udvikler, løbende kontrollere brugeroplevelsen på iPhones, herunder for eksempel funktioner og en del af indholdet på en iPhone. Det gjaldt også efter en reparation. Apple var, som udvikleren bag både selve iPhone og operativsystemet, den eneste aktør, der kunne give adgang til de tekniske foranstaltninger, der krævedes for at kunne udvikle systemkonfiguration, der kunne integrere alle disse elementer. Dette kan have forhindret andre leverandører i at kunne tilbyde reparationsløsninger til iPhones til fuld funktionalitet.
390. Det er på den baggrund styrelsens umiddelbare vurdering, at der umiddelbart var en meget begrænset potentiel konkurrence i den relevante periode, som følge af Apples adfærd.

4.3.2.1.3 Modstående købermagt

391. En virksomheds markedsstyrke afhænger derudover af det konkurrencemæssige pres, som skyldes den forhandlingsstyrke, som virksomhedens kunder er i besiddelse af. Hvis kundernes modstående købermagt er tilstrækkelig stor, kan den begrænse virksomhedens forsøg på for eksempel at forhøje priserne med fortjeneste eller afskrække den fra at gøre det. Det fremgår af Kommissionens vejledning om prioritering af artikel art. 82 (nu 102), at en sådan modstående købermagt kan skyldes *"kundernes størrelse eller deres kommercielle betydning for den dominerende virksomhed og deres evne til hurtigt at skifte leverandør, at fremme tilgang af nye virksomheder eller at foretage vertikal integration samt at fremsætte overbevisende trusler derom."*²³⁸
392. Det skal herefter undersøges, om der på markedet for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i den relevante periode eksisterede en sådan købermagt, at det kunne opveje Apples markedsstyrke i en sådan grad, at Apple alligevel ikke besad en dominerende stilling.
393. Det er styrelsens umiddelbare vurdering, at Apples kunder på et marked for input til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet (det vil sige reparatørerne) ikke havde tilstrækkelig købermagt til at kunne udøve nogen særlig indflydelse på Apples adfærd på markedet. Det skyldes primært, den asymmetri, der eksisterer mellem Apple, som er en global tech-virksomhed og de danske reparatører, der typisk er små forretningsdrivende med én eller få reparationsbutikker, og at hele deres forretningsgrundlag umiddelbart var afhængig af reparationsløsningerne fra Apple. Hertil kommer, at autoriserede Apple-reparatører, jf. 3.2, er kontraktuelt forpligtet til udelukkende at tilbyde reparationer af iPhones med Apples input.
394. Som tidligere nævnt, er det styrelsens umiddelbare vurdering, at Apple i den relevante periode var en uomgængelig samhandelspartner for reparatører, der ønskede at tilbyde reparationer af iPhones til fuld funktionalitet. Hvor den dominerende virksomhed er en uomgængelige samhandelspartner, er den modstående købermagt typisk begrænset eller ligefrem udelukket. De faktiske forhold i denne sag peger således umiddelbart på, at dette konkret også var tilfældet på dette marked i den relevante periode.
395. Det er således styrelsens umiddelbare vurdering, at der kan have været begrænset købermagt på markedet minimum i perioden november 2018 til december 2024.

²³⁸ Jf. Kommissionens vejledning om prioritering af artikel 102, punkt 18.

4.3.2.2 Konklusion vedrørende dominans

396. Det er samlet set styrelsens umiddelbare vurdering, at Apple i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024 kan have indtaget en dominerende stilling på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS. Det skyldes, at Apple har været den eneste leverandør af input, der gør det muligt at reparere en iPhone til fuld funktionalitet.
397. Da Apple i nærværende sag har afgivet tilsagn, som imødekommer styrelsens konkurrence-mæssige betænkeligheder i sagen, har styrelsen ikke foretaget en endelig vurdering af Apples stilling på det relevante marked.

4.3.3 Misbrug

398. Den tredje betingelse for, at forbuddet i konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 finder anvendelse, er, at den dominerende stilling misbruges.
399. Misbrugsbegrebet er et objektivt begreb, som omfatter, at en dominerende virksomhed udviser en:

*"adfærd, som på et marked, hvor konkurrencegraden allerede er svækket netop som følge af tilstedeværelsen af en eller flere dominerende virksomheder, idet der anvendes metoder, der adskiller sig fra dem, der regulerer konkurrence på ydelser mellem virksomheder, skaber hindringer for opretholdelsen af den grad af konkurrence, der findes på markedet, eller for udviklingen af denne konkurrence."*²³⁹

400. Det er ikke i sig selv i strid med konkurrencereglerne, at en virksomhed er dominerende. En virksomhed, der er dominerende, er imidlertid underlagt en særlig forpligtelse til ikke ved sin adfærd at skade en effektiv og ufordrejet konkurrence.²⁴⁰
401. Konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102 forbyder handlinger, der er egnede til at begrænse konkurrencen, uanset om den dominerende virksomhed er lykkedes hermed.²⁴¹ Dette er ikke alene tilfældet, hvor konkurrenter er forhindret i at få adgang til markedet, men også hvor den dominerende virksomheds adfærd er egnet til at vanskeliggøre denne adgang til markedet, da der også derved sker et indgreb i konkurrencestrukturerne på markedet.²⁴² Da konkurrencestrukturerne på markedet allerede er svækket som følge af tilstedeværelsen af den dominerende virksomhed, kan enhver yderligere begrænsning af denne konkurrencestruktur udgøre et misbrug af den dominerende virksomheds stilling.²⁴³

²³⁹ Jf. Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android Auto*, præmis 37, Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 88, samt blandt andet EF-Domstolens dom af 13. februar 1979 i sag 85/76, *Hoffmann-La Roche mod Kommissionen*, præmis 91.

²⁴⁰ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 163, samt blandt andet EF-domstolens dom af 9. november 1983 i sag 322/81, *Michelin I*, præmis 57.

²⁴¹ Jf. Rettens dom af 1. juli 2010 i sag T-321/05, *AstraZeneca*, præmis 347, stadfæstet ved Domstolens dom af 6. december 2012 i sag C-457/10 P, *AstraZeneca*, præmis 109 og 111.

²⁴² Jf. Domstolens dom af 17. februar 2011 i sag C-52/09, *TeliaSonera Sverige AB*, præmis 63.

²⁴³ Jf. EF-domstolens dom af 13. februar 1979 i sag 85/76, *Hoffmann-La Roche*, præmis 123; Retten i Første Instans' dom af 1. april 1993 i sag T-65/89, *BPB Industries og British Gypsum*, præmis 95; Retten i første Instans' dom af 6. oktober 1994 i sag T-83/91, *Tetra Pak*, præmis 114; I Retten i Første Instans' dom af 8. oktober 1996 i de forenede sager T24/93, *Compagnie Maritime Belge*, præmis 106; Domstolens dom af 6. oktober 2015 i sag C-24/14, *Post Danmark A/S*, præmis 72.

402. For visse former for adfærd er der i retspraksis blevet udviklet en særlig analytisk ramme for vurderingen af den særlige forpligtelse for en dominerende virksomhed til ikke at misbruge sin stilling.²⁴⁴ For andre former for adfærd – herunder misbrug gennem løftestangseffekt, som nærværende sag vedrører – vurderes misbruget på baggrund af de generelle betingelser, der i praksis er opstillet for vurderingen af ekskluderende misbrug.²⁴⁵

4.3.3.1 De generelle betingelser for ekskluderende misbrug

403. Der er to overordnede betingelser, der skal være opfyldt for, at ekskluderende adfærd kan anses for at udgøre et misbrug af en dominerende stilling:
- » Adfærden skal afvige fra konkurrence på ydelser, og
 - » Adfærden skal være egnet til at begrænse konkurrencen.²⁴⁶
404. I *Google Shopping*-sagen præciserede Domstolen, at påvisningen af, at de generelle betingelser er opfyldt, skal foretages ud fra en bedømmelse af alle relevante omstændigheder, og at:

*”de relevante omstændigheder ikke alene omfatter dem der vedrører selve adfærden, men ligeledes omstændighederne på det eller de omhandlede markeder eller vedrørende konkurrencens funktion på dette eller disse markeder. Omstændighederne vedrørende den sammenhæng, hvori de dominerende virksomheders adfærd er iværksat, såsom kendetegnene ved den pågældende sektor, skal således anses for at være relevante.”*²⁴⁷

405. Vurderingen af, om adfærden afviger fra konkurrence på ydelser, og om afvigelsen kan have konkurrencebegrænsende virkninger, skal dermed foretages på baggrund af en helhedsvurdering af samtlige berørte markeder og deres særegne kendetegn.

Adfærden afviger fra konkurrence på ydelser

406. Den første betingelse, der skal være opfyldt for at statuere et ekskluderende misbrug, er, at den dominerende virksomhed skal have udvist en adfærd, der afviger fra konkurrence på ydelser.
407. Domstolen har i *Servizio Elettrico Nazionale*-sagen omtalt, hvad der ligger i begrebet ”konkurrence på ydelser”. Sagen angik ENEL-koncernens mulige misbrug af sin dominerende stilling på det italienske elmarked ved, efter markedets liberalisering at indhente kundernes samtykke til at modtage kommercielle tilbud på ulige vilkår, idet koncernen anvendte en begunstigende procedure for egne selskaber – herunder Servizio Elettrico Nazionale (SEN) – og en mere restriktiv fremgangsmåde over for uafhængige tredjepartsleverandører. Domstolen anførte, at:

²⁴⁴ Jf. Domstolens dom af 21. december 2023 i sag C-333/21, *European Superleague*, præmis 130.

²⁴⁵ Konkurrencelovens § 11, stk. 3, og TEUF artikel 102, litra a-d, indeholder en opremsning af eksempler på ekskluderende og udnyttende adfærd, der kan udgøre et misbrug af dominerende stilling. Opremsningerne eksemplificerer alene de typiske forhold, som kan udgøre et misbrug, og ikke udtryk for en udtømmende liste, jf. Domstolens dom af 21. februar 1973 i sag 6/72, *Continental Can mod Kommissionen*, præmis 26.

²⁴⁶ Jf. Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android Auto*, præmis 54, Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 165, Domstolens dom af 12. maj 2022 i sag C-377/20, *SEN*, præmis 50, 61 og 103 og Domstolens dom af 21. december 2023 i sag C-333/21, *European Superleague*, præmis 129 og 130.

²⁴⁷ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis, 166 og 168 samt Domstolens dom af 21. december 2023 i sag C-333/21, *European Superleague*, præmis 130.

"begrebet konkurrence på ydelser i princippet henviser til en konkurrencesituation, som forbrugerne drager fordel af ved lavere priser, en bedre kvalitet og et bredere udvalg af nye eller mere effektive varer og tjenesteydelser. Som generaladvokaten har anført i punkt 62 i forslaget til afgørelse, skal således navnlig adfærd, som giver forbrugerne et større udvalg, idet der markedsføres nye varer, eller de eksisterende varer udbydes i større mængder eller i en højere kvalitet, anses for konkurrence på ydelser."²⁴⁸ [Styrelsens understregning]

408. Misbrug forudsætter dermed, at den dominerende virksomhed udviser en adfærd, der ikke er baseret på virksomhedens præstationer, herunder de ydelser eller varer, som virksomheden leverer. I *Servizio Elettrico Nazionale*-sagen fandt Domstolen konkret, at:

"Henset til disse oplysninger, som det tilkommer den forelæggende ret at efterprøve, synes det hensigtsmæssigt at påpege, at det forhold, at en virksomhed, der har eksklusive rettigheder såsom et lovbestemt monopol, anvender disse rettigheder til at udbrede den dominerende stilling, som den på grund af disse rettigheder har på et marked, til et andet marked, skal anses for at udgøre en anvendelse af andre midler end dem, der falder ind under konkurrence på ydelser, fordi denne udbredelse hviler på anvendelsen af ressourcer, som i princippet er utilgængelige for en hypotetisk konkurrent, der er lige så effektiv, men ikke nyder godt af en dominerende stilling.

*Det følger så meget desto mere heraf, at når en virksomhed mister et lovbestemt monopol, som den tidligere havde på et marked, skal den under hele liberaliseringsfasen for dette marked afstå fra at anvende midler, som den rådede over i henhold til sit tidligere monopol, og som derfor ikke står til rådighed for dens konkurrenter, for på anden måde end ved sin egen dygtighed at bevare en dominerende stilling på det pågældende nyligt liberaliserede marked."*²⁴⁹ [Styrelsens understregning]

409. Det følger således af *Servizio Elettrico Nazionale*-sagen, at der alene kan være tale om konkurrence på ydelser, når en dominerende virksomhed udviser en adfærd, der beror på virksomhedens egen dygtighed. Diskriminerende forskelsbehandling af konkurrenter afviger omvendt fra konkurrence på ydelser. Tilsvarende gælder det, hvis forbrugerne bliver forhindrede i at foretage et valg baseret på produkternes kvalitet og grundlæggende egenskaber.²⁵⁰ Marginalisering af konkurrenter, som følge af kunstigt opstillede hindringer for at påvirke forbrugernes valg, afviger således *også* fra konkurrence på ydelser.
410. I *Google Shopping*-sagen konkluderede Domstolen for eksempel, at Googles selvbegunstigelse, henset til kendetegnene ved markedet og de specifikke omstændigheder, udgjorde forskelsbehandling, der ikke henhørte under konkurrence på ydelser.²⁵¹ Analysen var dels understøttet af, at Google ubegrundet forskelsbehandlede sin egen produktsammenligningstjeneste fremfor konkurrenternes, dels på specifikke omstændigheder i forhold til arten af den infrastruktur, der lå til grund for forskelsbehandlingen.²⁵²

²⁴⁸ Jf. Domstolens dom af 12. maj 2022 i sag C-377/20, *Servizio Elettrico Nazionale*, præmis 85.

²⁴⁹ Jf. Domstolens dom af 12. maj 2022 i sag C-377/20, *Servizio Elettrico Nazionale*, præmis 91.

²⁵⁰ Jf. Retten i Første Instans dom af 17. september 2007 i sag T-201/04, *Microsoft mod Kommissionen*, især præmis 1046-1047, 1057-1058 og 1069-1070.

²⁵¹ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 171, 187, 192 og 220.

²⁵² Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 146.

Adfærden er egnet til at begrænse konkurrencen

411. Den anden betingelse, der skal være opfyldt for at statuere et ekskluderende misbrug, er, at den dominerende virksomhed skal have udvist en adfærd, der har til faktisk eller potentiel følge at begrænse konkurrencen. Det fremgår af Domstolens praksis at for, at en adfærd kan have karakter af misbrug, skal den være egnet til at begrænse konkurrencen og navnlig have de foreholdte udelukkelsesvirkninger.²⁵³
412. Adfærden skal således være egnet til at begrænse konkurrencen. Domstolen har i *Google-sagerne* (*Shopping* og *Android Auto*) anført om betingelsen, at:

"For i et givet tilfælde at kunne fastslå, at en adfærd skal kvalificeres som »misbrug af en dominerende stilling« som omhandlet i artikel 102 TEUF, er det i almindelighed nødvendigt at påvise, at den pågældende adfærd, idet der anvendes metoder, der adskiller sig fra dem, der regulerer konkurrence på ydelser mellem virksomheder, har til faktisk eller potentiel følge at begrænse denne konkurrence ved at fortrænge konkurrerende virksomheder, der er lige så effektive, fra det eller de relevante markeder, eller ved at forhindre, at disse virksomheder kan udvikle sig på disse markeder, idet det bemærkes, at de relevante markeder lige så vel kan være de markeder, hvor den dominerende stilling indtages, som de forbundne eller beslægtede markeder, hvor den nævnte adfærd forventes at skabe sine faktiske eller potentielle virkninger." ²⁵⁴

"Ud over adfærd, der har til faktisk eller potentiel følge at begrænse konkurrence på ydelser ved at fortrænge konkurrerende virksomheder, der er lige så effektive, fra det eller de relevante markeder, kan en adfærd ligeledes kvalificeres som »misbrug af dominerende stilling«, hvis det påvises, at den enten har til faktisk eller potentiel følge eller endog til formål, på et indledende stadium, idet der opstilles adgangshindringer eller anvendes andre afskærmende foranstaltninger eller andre metoder, der adskiller sig fra dem, der regulerer konkurrence på ydelser, at forhindre potentielt konkurrerende virksomheder i overhovedet at få adgang til dette eller disse markeder og herved forhindre udviklingen af konkurrencen på disse markeder til skade for forbrugerne ved at begrænse produktion, udvikling af alternative produkter eller tjenester eller endog innovation på disse markeder." ²⁵⁵ [Styrelsens understregninger]

413. En adfærd kan således udgøre et misbrug, uanset om adfærden er rettet mod aktuelle eller potentielle konkurrenter. Selvom virksomheder med en dominerende stilling kan forsvare sig mod deres konkurrenter, må en dominerende virksomhed ikke gøre det vanskeligere for lige så effektive konkurrenter at trænge ind eller forblive på det pågældende marked ved at gøre brug af andre midler end dem, der falder ind under konkurrence på ydelser.

²⁵³ Jf. Domstolens dom af 12. maj 2022 i sag C-377/20, *Servizio Elettrico Nazionale*, præmis 50 og 71-72, Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android Auto*, præmis 57, Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 166 og Domstolens dom af 21. december 2023 i sag C-333/21, *European Superleague*, præmis 130.

²⁵⁴ Jf. Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android Auto*, præmis 54. Se desuden blandt andet Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 165.

²⁵⁵ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 167. Se desuden blandt andet Domstolens dom af 21. december 2023 i sag C-333/21, *European Superleague*, præmis 131.

414. Det følger endvidere af praksis, at en virksomhed, som er dominerende på ét marked, ikke må udnytte sin dominerende stilling til at begrænse konkurrencen eller på anden vis udøve et misbrug på et andet forbundet marked.²⁵⁶

Præcise og håndgribelige analyse- og bevisdele

415. Påvisningen af, at en faktisk eller potentiel lige så effektiv konkurrent er blevet fortrængt eller forhindret i udvikle sig på markedet, skal i alle tilfælde være støttet på præcise og håndgribelige analyse- og bevisdele, og påvisningen skal tilsigte at godtgøre, at den nævnte adfærd i det mindste er egnet til at have de foreholdte udelukkelsesvirkninger.²⁵⁷
416. Det er en forudsætning for at godtgøre, at adfærden reelt er egnet til at kunne have udelukkelsesvirkninger, at virkningerne ikke er af rent hypotetisk karakter – og i tilfælde af at der er tvivl herom, skal denne tvivl komme den dominerende virksomhed til gode.²⁵⁸
417. Påvisningen af de potentielle virkninger skal vise, at der er en risiko for, at et af konkurrenceparametrene kan blive påvirket negativt. Påvisningen kan være støttet på konkrete markedsforhold og -udvikling.²⁵⁹ Det er i den forbindelse ikke nødvendigt at godtgøre, at en adfærd er egnet til at påføre forbrugerne direkte skade.²⁶⁰ Det forhold, at konkurrencegraden er bevaret eller er blevet udviklet i den omhandlede periode, betyder samtidig ikke, at adfærden ikke kan have konkurrencebegrænsende virkninger. Domstolen har således i *Google Android Auto*-sagen anført, at:

*”Navnlig kan den omhandlede adfærds ulovlige karakter ikke være afhængig af konkurrenternes evne til at mindske sådanne virkninger på det pågældende marked, og det kan heller ikke udelukkes, at konkurrencen på markedet uden nævnte adfærd kunne have udviklet sig yderligere.”*²⁶¹

418. Det er således alene nødvendigt at foretage en vurdering af, om adfærden ville kunne hindre opretholdelsen eller udviklingen af konkurrencen.²⁶² Dette forudsætter, at der er årsagsforbindelse mellem adfærden og de i det mindste potentielle udelukkelsesvirkninger.

Årsagssammenhængen (kausalitet)

419. Årsagssammenhængen kan være støttet på en helhed af beviselementer, og der er ikke pligt til at anvende et enkelt redskab for at påvise en årsagssammenhæng.²⁶³ For at godtgøre en årsagssammenhæng mellem adfærden og udviklingen på markedet (de reelle eller potentielle virkninger af en adfærd) kan konkurrencemyndigheden således både støtte sig på en kontrafaktisk analyse såvel som en forbindelse mellem adfærden og konkurrencesituationen sammenholdt

²⁵⁶ Se desuden blandt andet Domstolens dom af 14. november 1996 i sag C-333/94 P, *Tetra Pak II*, præmis 24-25.

²⁵⁷ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 165 og 166. Se desuden blandt andet Domstolens dom af 21. december 2023 i sag C-333/21, *European Superleague*, præmis 130.

²⁵⁸ Jf. Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android Auto*, præmis 57.

²⁵⁹ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 220-222.

²⁶⁰ Jf. Domstolens dom af 12. maj 2022 i sag C-377/20, *Servizio Elettrico Nazionale*, præmis 47.

²⁶¹ Jf. Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android Auto*, præmis 58.

²⁶² Jf. Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android Auto*, præmis 61.

²⁶³ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 224 og 228-229 sammenholdt med præmis 165-167.

med yderligere oplysninger som for eksempel vurderinger fra markedsaktørerne, deres kunder, faglige sammenslutninger eller forbrugersammenslutninger.²⁶⁴ Domstolen har endvidere henvist til, at andre forhold kan være relevante, herunder blandt andet omfanget af den pågældende adfærd på markedet, eller om den dominerende virksomhed er en uundgåelig partner.²⁶⁵

420. Påvisningen af årsagssammenhængen mellem adfærden og den mulige konkurrenceskade skal herudover – uanset om der gennemføres en kontrafaktisk analyse eller ej – vurderes på grundlag af en analyse af den adfærd, som den dominerende virksomhed udviser.²⁶⁶ Det vil sige, vurderingen af en dominerende virksomheds adfærd skal foretages som en helhedsvurdering.

Sammenfattende om betingelsen om at adfærden skal være egnet til at begrænsende konkurrencen

421. Sammenfattende følger det af ovenstående, at påvisningen af, at en ekskluderende adfærd (en eller flere praksisser) er egnet til at have konkurrencebegrænsende virkninger, forudsætter en vurdering, hvor det, under hensyn til alle de relevante faktuelle omstændigheder og støttet på præcise og håndgribelige analyse- og bevisdele, bliver godtgjort, at adfærden i det mindste potentielt kunne begrænse konkurrencen på ydelser ved at fortrænge eller forhindre udviklingen eller markedsadgangen for en faktisk eller potentiel konkurrent, og at der dermed er risiko for, at et konkurrenceparameter er blevet påvirket negativt.
422. I *Google Shopping*-sagen konkluderede Domstolen til eksempel, at Googles afvigelse fra konkurrence på ydelser potentielt kunne have konkurrencebegrænsende virkninger på markedet for sammenligningstjenester. De potentielle virkninger bestod i en risiko for, at de konkurrerende sammenligningstjenester ville indstille deres virksomhed, samt i en negativ indvirkning på innovationen og på forbrugernes mulighed for at få adgang til de bedst ydende sammenligningstjenester. Analysen støttede sig på konkrete oplysninger vedrørende udviklingen i trafikken fra Googles generelle resultatsider til de konkurrerende sammenligningstjenester og Googles sammenligningstjeneste samt på den andel, som trafikken fra Googles generelle resultatsider udgjorde af de konkurrerende sammenligningstjenesters samlede trafik.²⁶⁷

4.3.3.2 Misbrug gennem løftestangeffekt

423. Misbrug gennem *løftestangeffekt* betegner den situation, hvor en virksomhed, der er dominerende på ét marked ("løftestangmarkedet"), udnytter sin stilling på det dominerede marked til at opnå en kunstig fordel på et beslægtet marked ("målmarkedet"). Misbruget består således i, at den dominerende virksomhed udnytter sin dominerende stilling til at styrke eller beskytte sin stilling på et beslægtet marked gennem præferencebehandling, hvilket blandt andet kan ske ved manipulation af kundernes adfærd og valg samt en kombination af flere på hinanden følgende praksisser over tid.²⁶⁸
424. Løftestangeffekten kan have ekskluderende virkninger både på målmarkedet og løftestangmarkedet. Løftestangeffekten er således et generisk udtryk om den virkning, en adfærd, der er konstateret på ét marked, kan have på det pågældende marked eller et andet marked.²⁶⁹ De to

²⁶⁴ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 225.

²⁶⁵ Jf. Domstolens dom af 19. januar 2023 i sag C-680/20, *Unilever Italia*, præmis 44.

²⁶⁶ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 241-247.

²⁶⁷ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 220.

²⁶⁸ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 241-247 og analogt Domstolens dom af 12. maj 2022 i sag C-377/20, *Servizio Elettrico Nazionale*, præmis 96-99.

²⁶⁹ Jf. Rettens dom af 10. november 2021 i sag T-612/17, *Google Shopping*, præmis 163.

markeder kan være beslægtede på forskellige måder, herunder blandt andet ved at de to markeder er en del af den samme værdikæde.

425. Det følger af Domstolens dom i *Google Shopping*-sagen, at misbrug gennem løftestangseffekt skal vurderes på baggrund af de generelle betingelser for vurdering af ekskluderende misbrug.²⁷⁰ I *Google Shopping*-sagen bestod løftestangseffekten i, at Google udviste en adfærd på markedet for generelle søgetjenester på internettet (hvor Google besad en dominerende stilling), hvorved Google kunstigt begunstigede sin egen produktsammenligningstjeneste (det andet marked) på bekostning af konkurrerende sammenligningstjenester.²⁷¹
426. For at kunne statuere misbrug gennem løftestangseffekt, skal det således konstateres, at den dominerende virksomhed har udvist en adfærd, der er egnet til at begrænse konkurrence, ved at bruge sin infrastruktur, tjenesteydelse eller input, hvorpå dominansen hviler, til at opnå en kunstig fordel på et andet marked, og at adfærden er egnet til at have ekskluderende virkninger. Derudover skal der foretages en vurdering af, om adfærden afviger fra konkurrence på ydelser.

4.3.4 Umiddelbar vurdering af misbrug

427. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har i denne sag ikke foretaget en endelig og fuldstændig vurdering af, om Apples adfærd udgør et misbrug af dominerende stilling, da Apple har afgivet tilsagn, der imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. afsnit 4.4. Derfor følger styrelsens umiddelbare vurdering af Apples adfærd.

4.3.4.1 Skadesteori

428. En reparation af en iPhone består af en udskiftning af den defekte del med en reservedel. En række reservedele skal derudover verificeres, parres og kalibreres, gennem en verifikationsproces, for at iPhonen kan opnå fuld funktionalitet efter reparationen.
429. Gennem en iPhones operativsystem iOS kan Apple kontrollere brugeroplevelsen, herunder funktioner og en del af indholdet, på en iPhone. Det gælder også efter, at der er blevet udskiftet en del i iPhonen. Tilsvarende kan Apple gennem operativsystemet kontrollere den verifikationsproces, som skal gennemføres for visse reservedele.

²⁷⁰ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 111-113 sammenholdt med præmis 163-167 og 180 og 186. Domstolen konkluderer desuden i *Google Shopping*-sagen, at der ikke forelå en adfærd, der udgjorde misbrug ved leveringsnægtelse, og at det ikke er en betingelse for misbrug gennem løftestangseffekt, at der bliver foretaget en vurdering af, om den dominerende virksomheds infrastruktur, tjenesteydelse eller input er absolut nødvendigt. Når adgangen til en sådan infrastruktur, eller til en tjenesteydelse eller et input, er absolut nødvendig for at gøre det muligt for den dominerende virksomheds konkurrenter at operere på et andet marked på en rentabel måde, er det dog så meget desto mere sandsynligt, at urimelig praksis på dette marked i det mindste vil have potentielle konkurrencebegrænsende virkninger og vil udgøre misbrug, jf. præmis 111-113.

²⁷¹ Jf. Domstolens dom af 10. september 2024 i sag C-48/22 P, *Google Shopping*, præmis 19-24. Det identificerede misbrug bestod i, at Googles egen sammenligningstjeneste var placeret og præsenteret mere gunstigt end konkurrerende sammenligningstjenester på Googles generelle søgeresultatsider. Konkret bestod misbruget i, at Google viste sin sammenligningstjeneste på en fremtrædende og iøjnefaldende måde på sine generelle resultatsider i hertil beregnede »bokse«, uden at denne tjeneste blev underkastet de tilpasningsalgoritmer, der anvendtes på den generelle søgning, herunder algoritmen benævnt »panda«, mens konkurrerende sammenligningstjenester samtidig kun kunne vises på disse sider som generelle søgeresultater (blå links) og aldrig i et forbedret format, samtidig med at de blev nedrykket inden for klassificeringen af de generiske resultater ved hjælp af såkaldte »tilpasnings«-algoritmer.

-
430. For de reservedele, hvor verifikationsprocessen har skulle gennemføres for at opnå fuld funktionalitet i den relevante periode, skulle reparatører af iPhones have adgang til Apples reparationsdatabase GSX²⁷², for at kunne gennemføre denne verifikationsproces. Derudover skulle reparatøren anvende en ny original Apple-reservedel. Verifikationsprocessen sikrede integration af reservedelen, iPhone og dens operativsystem iOS. GSX satte således reparatøren i stand til at verificere, parre og, hvis nødvendigt, kalibrere den nye originale Apple-reservedel med iPhone gennem operativsystemet iOS.
431. Apple har løbende udvidet mulighederne for, hvem der kan udføre reparationer af iPhones. Det var oprindeligt kun Apple, der kunne foretage reparationer af iPhones, men i 2018 gjorde Apple det muligt for autoriserede Apple-reparatører at foretage reparationer af iPhones med brug af Apples input (GSX og en ny original Apple-reservedel), og i 2019 gjorde Apple det også muligt for uafhængige Apple-reparatører.
432. Reparationer foretaget uden brug af Apples input, i hvert fald fra november 2018 til december 2024, medførte, i) at visse funktioner på iPhone blev deaktiveret, hvis ikke verifikationsprocessen var gennemført, jf. afsnit 3.3.5.1, og ii) at der blev vist en reparationsmeddelelse på iPhone med informationer, der kunne skabe mistillid til den reparation, der var udført, jf. afsnit 3.3.5.2.
433. Apples adfærd betød således, at reparatører skulle gennemføre verifikationsprocessen – og anvende input fra Apple – i forbindelse med reparation af iPhones for at sikre, at iPhone fungerede fuldt ud og for at undgå, at der kom en reparationsmeddelelse med informationer, der kunne skabe mistillid til den reparation, der var udført.
434. Verifikationsprocessen kan have medført, at Apple blev den eneste mulige leverandør af de input, der var nødvendige for at reparere en iPhone til fuld funktionalitet. Dette kan have medført, at andre leverandører af input (software og reservedele) blev afskærmet fra markedet for input til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet i EØS.
435. I fraværet af Apples adfærd ville input til reparationer af iPhones leveret af andre end Apple umiddelbart kunne have været et konkurrencedygtigt alternativ, da disse input i så fald også kunne benyttes til at opnå fuld funktionalitet efter en reparation. Apples adfærd kan dermed have forringet kvaliteten af input fra andre leverandører.
436. Adgangen til input til reparationer af iPhones på *downstream*-markedet var direkte forbundet med typen af reparatør, jf. afsnit 3.2. Som nævnt, var det således kun autoriserede Apple-reparatører og uafhængige Apple-reparatører, der havde adgang til de input, der skulle anvendes for at sikre fuld funktionalitet efter en reparation. Omvendt havde reparatører, der ikke var en del af Apples reparationsnetværk, ikke adgang til nye originale reservedele og GSX.²⁷³ Uautoriserede reparatører kunne således i den relevante periode ikke gennemføre verifikationsprocessen, da de ikke havde adgang til Apples input. Tilsvarende var brugte originale reservedele og uoriginale reservedele ikke en del af Apples reparationsdatabase, GSX.

²⁷² Apple introducerede i december 2023 selvbetjeningsprogrammet Self Service Repair i Danmark, jf. pkt. 122-127. Self Service Repair gjorde det muligt for alle reparatører, at købe nye originale Apple reservedele og gennemføre verifikationsprocessen, således at delen kunne opnå fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at indførelsen af Self Service Repair ikke i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. pkt. 136.

²⁷³ Apple introducerede i december 2023 selvbetjeningsprogrammet Self Service Repair i Danmark, jf. pkt. 122-127. Self Service Repair gjorde det muligt for alle reparatører, at købe nye originale Apple reservedele og gennemføre verifikationsprocessen, således at delen kunne opnå fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at indførelsen af Self Service Repair ikke i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. pkt. 136.

-
437. Det kan have medført, at reparatører uden for Apples reparationsnetværk, eller reparatører, der ikke anvendte Apples input, ikke havde mulighed for at konkurrere på lige vilkår med de reparatører, der anvendte Apples input.
438. Apples adfærd kan derfor have forvredet konkurrencen ved at afskærme Apples input fra konkurrence, og adfærden kan derigennem have givet Apples reservedele en fordel på markedet for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark.
439. De mulige skadevirkningerne af Apples adfærd omfatter:
- at kvaliteten af andre leverandørers input kan være blevet forringet og incitamentet til produktion samt innovation af input til reparationer af iPhones kan være blevet mindre. Det kan have givet Apple mulighed for at hæve priserne på Apples reservedele; som kan have medført
 - at prisen på en reparation af iPhones til fuld funktionalitet kan være steget til skade for slutkunden. Derudover kan Apples adfærd have begrænset udbuddet af reparationer, have medført at kvaliteten af reparationerne kan være blevet forringet; og
 - at flere slutkunder kan have fravalgt at få foretaget en reparation, grundet højere reparationspriser, hvilket igen kan have gjort alternativet, at købe en ny iPhone, mere nærliggende.

4.3.4.2 Apples adfærd

440. Apple har afgivet et tilsagn, der imødekommer Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. afsnit 4.4. Styrelsen har derfor ikke gennemført en endelig og fuldstændig vurdering af, om Apples adfærd udgør et misbrug af dominerende stilling, eller opstillet den endelige test herfor.
441. Styrelsen har dog foretaget en umiddelbar vurdering af, om Apple har misbrugt virksomhedens mulige dominerende stilling på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS, om adfærden kan have styrket og beskyttet Apples reparationsnetværk og Apples reservedele, og derigennem begrænset konkurrencen på et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark i strid med konkurrencelovens § 11, stk. 1, og TEUF artikel 102.
442. Styrelsen har afgrænset den relevante periode til i hvert fald at angå november 2018 til december 2024, jf. afsnit 3.3.5.4. Så længe det i den relevante periode har været muligt at reparere i hvert fald skærm, batteri samt front- og bagkamera på en iPhone, har reservedelen skulle verificeres, parres og kalibreres for, at iPhonen ville opnå fuld funktionalitet efter reparationen. Reparationer af disse dele foretaget uden brug af Apples input medførte således i den relevante periode, at i) visse funktioner på iPhonen ikke fungerede fuldt ud, og at ii) der kom en reparationsmeddelelse på iPhonen om, at der var anvendt en "ukendt reservedel" til reparationen, jf. afsnit 3.3.5.
443. Styrelsen foretager i det følgende på baggrund af de foreliggende relevante omstændigheder i sagen, de umiddelbart berørte markeder og deres særegne kendetegn en umiddelbar helhedsvurdering af, om funktionsnedsættelserne samt reparationsmeddelelsen om "ukendt reservedel" kan have afvejet fra konkurrence på ydelser. Styrelsen foretager dernæst en umiddelbar helhedsvurdering af, om adfærden kan have været egnet til at begrænse konkurrencen.
444. Styrelsen foretager således en umiddelbar vurdering af, om Apples adfærd i det mindste potentielt kan have begrænset konkurrencen på ydelser ved at fortrænge eller forhindre udviklingen eller markedsadgangen for faktiske eller potentielle konkurrenter, og om adfærden dermed kan
-

have været egnet til at begrænse konkurrencen. Styrelsen foretager herudover en umiddelbar vurdering af, om der dermed kan have været risiko for, at et konkurrenceparameter kan være blevet påvirket negativt.

445. Styrelsen har ikke foretaget en vurdering af, om enten funktionsnedsættelserne eller reparationsmeddelelsen isoleret set kan udgøre et misbrug, idet i hvert fald kombinationen af disse praksisser umiddelbart giver anledning til konkurrencemæssige betænkeligheder.

4.3.4.2.1 Konkurrence på ydelser

446. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer umiddelbart, at Apple har udvist en adfærd, der kan afvige fra konkurrence på ydelser ved, at Apples reparationsproces medførte, at den reparerede iPhone kun fungerede fuldt ud, og ikke viste en besked på iPhone om "ukendt reservedel", hvis Apples eget input blev anvendt til reparationen.
447. Konkurrence på ydelser omfatter, at en dominerende virksomhed udviser en adfærd, der beror på virksomhedens egen dygtighed, jf. pkt. 409. Marginalisering af andre leverandører af input til reparationer af iPhones – som følge af opstillede hindringer, som kan have forhindret reparatører af iPhones uden adgang til Apples input i at reparere til fuld funktionalitet og dermed kan have påvirket forbrugernes valg – kan omvendt afvige fra konkurrence på ydelser.
448. Styrelsen vurderer umiddelbart, at Apple med verifikationsprocessen, kan have forhindret uautoriserede reparatører og uafhængige Apple-reparatører, der foretog reparationer uden Apples input, fra at gennemføre reparationer til fuld funktionalitet.
449. Udover funktionsnedsættelserne ville slutkunden få en reparationsmeddelelse på iPhone om, at der var anvendt en "ukendt reservedel". Meddelelsen varierede afhængigt af, om reparationen var foretaget med eller uden Apples verifikationsproces, og hvilken reservedel der var blevet anvendt, jf. afsnit 3.3.5.2. For nye originale Apple-reservedele, hvor verifikationsprocessen var gennemført, ville slutbrugeren få en reparationsmeddelelse med teksten "*Ægte*" reservedel, og hvor dette stod markeret med et grønt symbol, jf. pkt. 120.
450. I modsætning hertil ville der – hvis ikke verifikationsprocessen var gennemført med en ny original Apple-reservedel – komme en pop-up meddelelse på hjemmeskærmen om, at der var anvendt en "*Ukendt reservedel*". For eksempel ved udskiftning af en skærm blev der vist et rødt ikon under indstillinger sammen med teksten "*Vigtig besked om skærm*". Desuden blev der vist en grå advarselstrekant.²⁷⁴ Det fremgik endvidere af meddelelsen, at "*Kan ikke bestemme, om skærmen på din iPhone er en ægte Apple reservedel. Dette kan skyldes, at reservedelen er uægte, ikke fungerer som forventet eller fordi installeringen ikke er komplet*", jf. pkt. 112-116.
451. Yderligere blev slutkunden under "*Læs mere...*" henvist til Apples hjemmeside, hvor det for eksempel i forbindelse med et batteriskift blandt andet fremgik, at batteriet, hvis det ikke var udskiftet af en uddannet tekniker, kunne medføre risiko for brand og personskaade, jf. pkt. 117.
452. Reparationsmeddelelsen om "ukendt reservedel" blev ikke kun vist, hvis reservedelen ikke fungerede eller var forkert installeret. Meddelelsen blev vist på iPhone som følge af, at reservedelen ikke var blevet verificeret.²⁷⁵ Det vil sige, at selv hvis kunden havde fået installeret en fuldt ud fungerende reservedel (for eksempel en skærm taget fra en fabriksny iPhone til brug for

²⁷⁴ En grå trekant med et udråbstegn inden i.

²⁷⁵ Jf. Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022.

reparationen), så ville slutkunden få en besked på iPhone om, at der var anvendt en "ukendt reservedel" til reparationen, hvis ikke verifikationsprocessen var gennemført.

453. Sammenfattende vurderer styrelsen umiddelbart, at reparationsmeddelelsen kan have givet slutkunden indtryk af, at reparationen var af lavere kvalitet. Styrelsen vurderer i forlængelse heraf umiddelbart, at ordlyden af reparationsmeddelelsen og oplysningerne på hjemmesiden generelt kan være gået længere end blot at informere kunden om, at der var foretaget en reparation.
454. Det er på den baggrund styrelsens umiddelbare vurdering, at reparationsmeddelelsen kan have skabt en ubegrundet mistillid til reparationer foretaget med andre input end Apples.
455. Styrelsens umiddelbare vurdering underbygges af oplysninger fra markedet. En uafhængig Apple-reparatør (Greenmind) har således oplyst, at:

"når du sætter en ny reservedel i en iPhone, uagtet at det er en original Apple reservedel eller ej, så vil Apples system udsender en verifikationsbesked og nedsætte funktionalitet på iPhone, indtil den er blevet kalibreret/synkroniseret med den nye, originale reservedel igennem Apples system. Det skyldes, at hver enkelt reservedel i en iPhone er kodet og parret med den pågældende iPhone. [...]"

[Greenmind] oplyste, at Apple har valgt at udsende en verifikationsbesked når en reservedel skiftes. [Greenmind] forklarede videre, at der er tale om noget software, der kontrollerer om en reservedel er skiftet. I den forbindelse er det ligegyldigt, om der er tale om en original Apple reservedel eller en uoriginal, verifikationsbeskeden kommer uanset. [...]

For at fjerne beskeden er det nødvendigt at kalibrere eller kode serienummeret på den nye reservedel gennem Apples systemer. Beskeden kan kun fjernes, når den nye reservedel er en original reservedel, og kun autoriserede Apple-reparatører, der selv har købt den reservedel der udskiftes hos Apple, har mulighed for at kalibrere/kode iPhone, så verifikationsmeddelelsen fjernes og den fulde funktionalitet genoprettes."²⁷⁶ [styrelsens understregning og tilføjelser]

456. En anden uafhængig Apple-reparatør (Paulsens Solutions) har oplyst, at:

"der på nyere iPhones kommer en besked på telefonen, når der skiftes skærm, batteri eller kamera på telefonen. Beskeden opstår, fordi alle disse dele har en chip med et unikt serienummer. Når delen skiftes, genkender bundkortet i telefonen, at delen er blevet skiftet. For at fjerne beskeden er det nødvendigt at taste serienummeret på den nye reservedel gennem Apples systemer. Beskeden kan kun fjernes, når den nye reservedel er en original reservedel, og kun autoriserede Apple-reparatører har denne mulighed. [Paulsens Solutions] oplyste, at det i princippet er muligt at undgå beskeden ved at fjerne chippen fra den gamle del og lodde den på den nye del. [Paulsens Solutions] oplyste dog også, at dette er meget svært og risikofyldt, og at meget få vil være i stand og villige til at gøre det."²⁷⁷ [styrelsens understregning og tilføjelser]

²⁷⁶ Jf. Bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022.

²⁷⁷ Jf. Bilag B.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Paulsens Solutions 4. juli 2022.

457. En tredje uafhængig Apple-reparatør (Hadsten Computer) har oplyst, at:

*"beskeden forekommer på iPhone X og nyere modeller, og at Apples software er årsag til, at verifikationsbeskeden fremkommer ifm. Reparation af iPhones. Det skyldes, at iPhones efter hver reparation skal synkroniseres i Apples program. Uautoriserede reparationer har ikke adgang til dette program. [Hadsten Computer] oplyste, at man ikke kan "pille ved" Apples software, og derfor kan verifikationsbeskeden som udgangspunkt ikke fjernes, hvis der indsættes en uoriginal reservedel. [Hadsten Computer] oplyste dog også, at nogle kopiproducenter har fundet måder at undgå beskeden på. Der kan ud over verifikationsbeskeden også være funktionsnedsættelse, hvis ikke reservedelen synkroniseres. For eksempel fungerer FaceID ikke, hvis der installeres et uoriginalt frontkamera. Frontkameraet kan godt udskiftes med original reservedel, men det er for dyrt."*²⁷⁸ [styrelsens understregning og tilføjelser]

458. Det fremgår sammenfattende heraf, at de pågældende reparatører har oplevet, at det ikke var muligt at gennemføre visse typer af reparationer uden funktionsnedsættelser og uden, at slutkunderne blev mødt med en reparationsmeddelelse om, at der var anvendt en "ukendt reservedel", hvis ikke verifikationsprocessen var blevet gennemført. Apple har bekræftende oplyst, at:

*"It is not possible to fully pair and calibrate batteries, cameras, or displays without accessing GSX."*²⁷⁹

459. Det fremgår heraf, at det ikke var muligt at parre og kalibrere batterier, kameraer eller skærme uden adgang til GSX. Adgang til Apples input – nye originale reservedele og GSX – forudsatte at reparatøren var en del af et af Apples to reparationsprogrammer. Det var således kun autoriserede Apple-reparatører og uafhængige Apple-reparatører, der som led i deres tilslutning til Apples reparationsnetværk, i den relevante periode havde adgang til de input, der kunne sikre fuld funktionalitet på en iPhone efter en reparation.²⁸⁰

460. Det er herudover styrelsens umiddelbare vurdering, at reparation af iPhones adskiller sig fra reparation af andre smarttelefoner, hvor der ikke opleves lignende hindringer for at kunne reparere en smarttelefon til fuld funktionalitet. Dette understøttes af flere reparatører.

461. En uafhængig Apple-reparatør (Greenmind) har således oplyst, at:

"der til [Greenminds] kendskab ikke findes andre mærker, der opererer på samme måde som Apple med hensyn til GSX-systemet og de forbundne begrænsninger for reservedele, der ikke er leveret af Apple. Til andre smarttelefoner er reservedele tilgængelige på det frie marked. For eksempel kan reservedele til alle Samsung-produkter købes uanset, om man er autoriseret Samsung-forhandler eller ej. Derudover er der ikke et marked for OEM- og TM-kopier af reservedele til andre mærker, da det er relativt nemt at anskaffe originale reservedele, og priserne ligger på et niveau, hvor de fleste

²⁷⁸ Jf. Bilag B.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Hadsten Computer 4. juli 2022.

²⁷⁹ Jf. Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022, spg. 28.

²⁸⁰ Apple introducerede i december 2023 selvbetjeningsprogrammet Self Service Repair i Danmark, jf. pkt. 122-127. Self Service Repair gjorde det muligt for alle reparatører, at købe nye originale Apple reservedele og verifikationsprocessen, således at delen kunne opnå fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at indførelsen af Self Service Repair ikke i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. pkt. 136.

forbrugere kan være med.”²⁸¹ [styrelsens understregning og tilføjelser i skarp parentes]

462. En uautoriseret reparatør (OnSpotRepair) har tilsvarende oplyst, at:

”Styrelsen spurgte herefter, om det er korrekt forstået, at der ikke opstår de samme problemer ved reparation af en Samsung-telefon som ved reparation af en iPhone. [OnSpotRepair] svarede, at OnSpotRepair udelukkende bruger originale dele til at reparere Samsung-telefoner, men at der ikke er behov for kodning eller lignende, når der anvendes uoriginale reservedele. Apples produkter er de eneste på markedet, som OnSpotRepair reparerer, hvor der efter reparationer kommer en besked med ukendt reservedel op, og hvor telefonens funktioner er reduceret.”²⁸² [styrelsens understregning og tilføjelse i skarp parentes]

463. Det fremgår sammenfattende heraf, at reparatørerne har oplevet, at det alene var ved reparation af iPhones, at der er begrænsninger i muligheden for at reparere til fuld funktionalitet.
464. Det er på baggrund af ovenstående sammenfattende styrelsens umiddelbare vurdering, at Apple med verifikationsprocessen kan have lagt hindringer i vejen for reparationer af iPhones.
465. Som følge af processen for reparationer af iPhones, kunne slutkunderne ikke købe en reparation af iPhone med andre input end Apples, hvis iPhonen skulle fungere fuldt ud og uden en meddelelse om ”ukendt reservedel”.
466. Slutkunder, der ønskede fuld funktionalitet, har dermed været nødsaget til at købe reparationer baseret på input fra Apple.
467. Apple kan dermed umiddelbart have påvirket slutkundernes valg af reparation på anden måde end ved Apples egen dygtighed. Slutkunderne er således umiddelbart blevet forhindrede i frit at foretage et valg baseret på reparationens og reservedelens kvalitet og grundlæggende egenskaber.
468. Reparatører uden for Apples reparationsnetværk – og dermed uden adgang til nye originale reservedele og GSX – kan desuden være blevet forhindrede i at konkurrere om slutkunder, der ønskede en reparation til fuld funktionalitet. Apple kan således have begrænset konkurrencen fra reparationer foretaget med brugte reservedele og uoriginale reservedele frem for, at konkurrencen udspillede sig på prisen eller kvaliteten af reservedelene. Styrelsen vurderer således umiddelbart, at Apple kan have forskelsbehandlet reparatører, der anvendte input fra Apple henholdsvis fra andre,²⁸³ og at Apples adfærd kan have forhindret slutkunderne i at foretage deres valg af reparation baseret på reparatørernes og reservedelens priser, kvalitet og grundlæggende egenskaber.
469. Styrelsen vurderer således umiddelbart sammenfattende, at Apple med verifikationsprocessen kan have lagt hindringer i vejen for reparationer af iPhones, ved at iPhonen kun kunne opnå

²⁸¹ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

²⁸² Jf. Bilag B.5: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 4. oktober 2024.

²⁸³ Apple har oplyst, at alle reparatører har haft mulighed for at blive uafhængige Apple-reparatører og at reparatørerne derigennem kunne have fået adgang til originale Apple-reservedele samt GSX, jf. pkt. 87 og 88. CycleIT, der er uautoriseret reparatør, har oplyst styrelsen, at dette ikke er relevant for virksomheden, blandt andet henset til at virksomheden af principielle årsager foretrækker at være underlagt Apple, jf. pkt. 90. Styrelsen vurderer umiddelbart, at muligheden for at blive en del af Apples reparationsprogram ikke ændrer på, at Apple umiddelbart har udvist en adfærd, der afviger fra konkurrence på ydelser. Se uddybende nedenfor i det følgende afsnit.

fuld funktionalitet ved brug af Apples input til reparationen, og at dette, sammen med reparationsmeddelelsen om "ukendt reservedel", kan have udgjort en adfærd, der kan afvige fra konkurrence på ydelser.

470. Styrelsen har ikke foretaget en endelig vurdering af, om Apples adfærd afveg fra konkurrence på ydelser i strid med konkurrencelovens § 11 eller TEUF artikel 102, da Apple har afgivet et tilsagn, der imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder.

4.3.4.2.2 Eget til at begrænse konkurrencen

471. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer umiddelbart, at Apple har udvist en adfærd, der kan have været egnet til at begrænse konkurrencen.
472. For det *første* vurderer styrelsen umiddelbart, at Apples adfærd kan have været egnet til at begrænse konkurrencen på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS. Dette skyldes umiddelbart, at andre leverandørers input til reparation af iPhones blev gjort ringere som følge af adfærden, hvilket medførte, at disse input ikke udgjorde et tilstrækkeligt konkurrencedygtigt alternativ til Apples input, jf. pkt. 474-479 nedenfor.
473. For det *andet* vurderer styrelsen umiddelbart, at Apples adfærd kan have været egnet til at begrænse konkurrencen på et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark. Dette skyldes umiddelbart, at reparatører, der brugte andre input end Apples, som følge af adfærden blev afskåret fra at konkurrere på dette marked, jf. pkt. 481-505 nedenfor.

Apples adfærd kan umiddelbart have afskærmet konkurrencen fra andre leverandører af input

474. Styrelsen har umiddelbart vurderet, at Apples adfærd kan have medført, at input til brug for reparationer af iPhones leveret af andre end Apple ikke udgjorde et tilstrækkeligt konkurrencedygtigt alternativ til Apples input, jf. afsnit 4.1.3.1.2 ovenfor. Det var således ikke muligt for reparatører at anvende uoriginale eller brugte originale reservedele til en reparation, hvis iPhonen skulle fungere fuldt ud efter reparationen.
475. Det er på den baggrund styrelsens umiddelbare vurdering, at verifikationsprocessen kan have medført, at andre leverandører blev afskærmet fra markedet for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS.
476. Apple var umiddelbart, som udvikleren bag både iPhonen og iPhonens operativsystem, den eneste aktør, der kunne give adgang til de tekniske foranstaltninger, der kræves for at kunne udvikle en verifikationsproces, der muliggør integration af reservedelen, iPhonen og operativsystemet gennem systemkonfiguration. Dette kan have forhindret andre leverandører end Apple i at kunne tilbyde input til reparationer af iPhones til fuld funktionalitet.
477. I fraværet af Apples adfærd ville input til reparationer af iPhones leveret af andre end Apple kunne have været et konkurrencedygtigt alternativ, da disse inputs i så fald også kunne benyttes til at opnå fuld funktionalitet efter en reparation.
478. På den baggrund er det samlet set styrelsens umiddelbare vurdering, at Apples adfærd kan have været egnet til at begrænse konkurrencen fra andre leverandører af input til reparation af iPhones, ved at gøre disse virksomheders input ringere, hvilket kan have medført, at disse input ikke udgjorde et tilstrækkeligt konkurrencedygtigt alternativ til Apples input.
-

479. Styrelsen vurderer umiddelbart på baggrund af ovenstående, at Apples adfærd kan have været egnet til at begrænse konkurrencen fra andre leverandører af input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS.

480. Styrelsen har ikke foretaget en endelig vurdering af, om Apples adfærd kan have været egnet til at begrænse konkurrencen fra andre leverandører af input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS i strid med konkurrencelovens § 11 eller TEUF artikel 102, da Apple har afgivet et tilsagn, der imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder.

Apples adfærd kan umiddelbart have afskærmet konkurrencen fra reparatører, der ikke anvendte Apples input

481. Hvis en slutkunde i den relevante periode valgte at få sin iPhone repareret, kunne slutkunden vælge mellem to typer af reparationer:

- » En reparation af iPhones til fuld funktionalitet, *eller*
- » En reparation af iPhones med reduceret funktionalitet.

482. Det var kun autoriserede Apple-reparatører og uafhængige Apple-reparatør, der kunne tilbyde reparation af iPhones til fuld funktionalitet. Dette skyldtes, at kun de reparatører, der var en del af Apples reparationsnetværk, der kunne få de nødvendige input fra Apple, jf. afsnit 3.3.5 ovenfor.²⁸⁴

483. Omvendt var uafhængige Apple-reparatører og uautoriserede reparatører – hvis de anvendte uoriginale eller brugte originale reservedele – nødt til at tilbyde reparation af iPhones med reduceret funktionalitet, og hvor der efterfølgende kom en reparationsmeddelelse om, at der var anvendt en "ukendt reservedel" til reparationen.

484. Slutkunder ville således i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024 på grund af Apples adfærd opleve, at kun reparationer af iPhones udført af reparatører, der brugte Apples input, der ville medføre, at alle funktioner virkede fuldt ud på iPhone. Hvis slutkunden derimod købte en reparation udført af reparatører, der ikke anvendte Apples input, ville slutkunden kunne opleve reduceret funktionalitet på iPhone efter reparationen.

485. Styrelsen vurderer således umiddelbart, at reparatører, der ikke anvendte Apples input til reparationerne, blev afskærmet fra markedet for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark, da Apples adfærd kan have hindret dem i at reparere iPhones til fuld funktionalitet og uden en reparationsmeddelelse om, at der var anvendt en "ukendt reservedel".

486. For så vidt angår reparationsmeddelelsen understøttes dette af en uautoriseret reparatør (OnSpotRepair), som har oplyst til styrelsen, at:

*"beskeden stiller [OnSpotRepair] svagere i konkurrencen med de autoriserede reparatører som følge af at en del kunder bliver bekymrede, når beskeden kommer."*²⁸⁵

²⁸⁴ Apple introducerede i december 2023 selvbetjeningsprogrammet Self Service Repair i Danmark, jf. pkt. 122-127. Self Service Repair gjorde det muligt for alle reparatører, at købe nye originale Apple reservedele og gennemføre verifikationsprocessen, således at delen kunne opnå fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at indførelsen af Self Service Repair ikke i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. pkt. 136.

²⁸⁵ Jf. Bilag B.5: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 4. oktober 2024.

-
487. Det fremgår heraf, at Appels adfærd umiddelbart har medført, at reparatører, der brugte andre input end Apples, som følge af adfærden blev afskåret fra at konkurrere på et marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet.²⁸⁶
488. For så vidt angår funktionsnedsættelserne er det styrelsens umiddelbare vurdering, at Appels adfærd kan have medført, at reparatører, der ikke har tilbudt reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien, kun har kunnet konkurrere om en begrænset mængde af slutkunderne, som følge af blandt andet forskelle i slutkundernes præferencer og betalingsvillighed.
489. Dette belyses i det følgende med udgangspunkt i henholdsvis forbrugere, erhvervskunder samt forsikringsselskaber.
490. I forhold til *forbrugere* har en uafhængig Apple-reparatør (GreenMind) oplyst, at prisen er afgørende for forbrugernes valg af reparation.²⁸⁷
491. Styrelsens markedsundersøgelse viser ligeledes, at pris havde stor betydning for, om forbrugerne valgte at få deres iPhone repareret, samt hvilken reparation forbrugeren ville vælge, jf. pkt. 250 og 251.²⁸⁸
492. Prisen på reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien var desuden betydeligt højere end prisen på reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet. En del af denne prisforskel kan muligvis henføres til forskelle i kvaliteten af reservedelen, der anvendes til reparationen. En reparation til fuld funktionalitet var imidlertid betydeligt dyrere end reparationer af iPhones med reduceret funktionalitet, jf. afsnit 3.3.4. Det kan have ført til, at mange forbrugere valgte en reparation af iPhones med reduceret funktionalitet.
493. Dette understøttes af en uafhængig Apple-reparatør (GreenMind), som har oplyst:
- "at de primært anvender uoriginale Apple-reservedele til private kunder."*²⁸⁹
494. Styrelsen vurderer umiddelbart, at ovenstående sammenfattende indikerer, at der var et segment af forbrugere, der var villige til at acceptere den reducerede funktionalitet mod, at reparationen blev solgt til en lavere pris.
495. Reparationer, der blev betalt af et *skadesforsikringsselskab* på vegne af en forsikringstager eller blev købt af *erhvervskunder*, var i højere grad reparationer af iPhones til fuld funktionalitet til en betydeligt højere pris.
496. Ovenstående understøttes af en uautoriseret reparatør (OnSpotRepair), som har oplyst:
- "at udfordringerne, der er forbundet med at være uden for Apples reparationsløsninger, er endnu større i relation til erhvervskunder end fsva. privatkunder, da erhvervskunder*

²⁸⁶ Det kan have betydet, at nogle reparatører har måtte lukke. En uafhængig Apple-reparatør (Hadsten Computer), har således oplyst, at *"Mange uautoriserede reparatører er dog lukkede, fordi de ikke har adgang til nye, originale reservedele fra Apple og dermed ikke kan lave reparationer af for eksempel iPhone 12 og 13. SG oplyste, at antallet af uautoriserede reparatører aftager."* jf. bilag B.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Hadsten Computer 4. juli 2022.

²⁸⁷ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

²⁸⁸ Jf. Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024.

²⁸⁹ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

i langt højere grad stiller krav om, at de ønsker en reparation, der medfører, at iPhonen efterfølgende har fuld funktionalitet. Derfor oplever OnSpotRepair, at det er sværere at tiltrække erhvervskunder.”²⁹⁰

497. Det fremgår samtidig heraf, at reparatøren i forhold til erhvervskunder oplevede, at det særligt var svært at konkurrere om erhvervskunder, der oftere stillede krav om fuld funktionalitet.

498. Dette understøttes også af en uafhængig Apple-reparatør (GreenMind), som har oplyst:

”For erhvervskunder bruges originale Apple-reservedele i højere grad.”²⁹¹

499. I forhold til skadesforsikringsselskaber, så stiller disse ofte krav om, at en iPhone, der bliver sendt til reparation, skal fungere fuldt ud efter reparationen (have fuld funktionalitet), som blandt andet er en følge af, at skadelidte økonomisk set skal stilles, som om skaden ikke er indtruffet. Det kan i den relevante periode have medført, at det også har været vanskeligt for reparatører, der anvendte andre input end Apples, at konkurrere om skadesforsikringsselskabernes køb af reparation af iPhones på vegne af forsikringstagerne.

500. En uafhængig Apple-reparatør (Greenmind) har oplyst:

”Ved reparationer i forbindelse med forsikringssager vælges dog altid reservedele leveret af Apple, som også er den dyreste løsning. Dette skyldes, at der ikke må være forskel på før- og efter skaden. Såfremt beskeden ikke dukkede op, ville flere forsikrings- og erhvervsselskaber vælge uoriginale eller brugte reservedele.”²⁹²

501. En uautoriseret reparatør (CycleIT), har oplyst:

”forsikringsselskaber der forsikrer private kunder typisk kræver, at der anvendes originale reservedele fra Apple, så verifikationsbeskeden ikke fremkommer, fordi de private kunder kræver, at værdien af deres iPhone ikke forringes. Ifølge CycleIT forholder det sig anderledes ift. forsikring af erhvervskunder, der prioriterer hurtig reparation og derfor bedre kan acceptere verifikationsbeskederne.”²⁹³

502. Det fremgår sammenfattende af ovenstående, at reparatørerne oplevede, at de skulle anvende input fra Apple ved reparationer for skadesforsikringsselskaber, da der ellers kunne være forskel på før- og efter skaden, herunder reduceret funktionalitet og reparationsmeddelelse. Styrelsen vurderer umiddelbart på baggrund af disse oplysninger, at dette forhold kan have forstærket betydningen af Apples adfærd.

503. De uautoriserede reparatører kan således have været forhindret i adgangen til erhvervskunder og forsikringskunder som følge af verifikationsprocessen, der kan have været en hindring i reparationsprocessen. Styrelsen har dog – i lyset af, at Apple har afgivet tilsagn – ikke gennemført en markedsundersøgelse til nærmere belysning af dette.

²⁹⁰ Jf. Bilag B.5: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 4. oktober 2024.

²⁹¹ Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

²⁹² Jf. Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

²⁹³ Jf. Bilag B.9: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 24. november 2022.

504. Styrelsen vurderer umiddelbart på baggrund heraf, at de reparatører, der ikke tilbød reparationer af iPhones til fuld funktionalitet, primært har kunnet konkurrere om de slutkunder, der, i fraværet af Apples adfærd, ville have den laveste betalingsvillighed for fuld funktionalitet.
505. Styrelsen vurderer umiddelbart på baggrund af ovenstående, at Apples adfærd kan have været egnet til at begrænse konkurrencen på et marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark. Apples adfærd kan umiddelbart have været særligt skadeligt for reparatørerne i forhold til konkurrencen om erhvervskunder og forsikringskunder, hvor der i højere grad end blandt forbrugere umiddelbart har været en præference for reparationer til fuld funktionalitet uden for garantien.

Sammenfattende om Apples adfærd umiddelbart kan have været egnet til at begrænse konkurrencen

506. Det er sammenfattende styrelsens umiddelbare vurdering, at Apples adfærd i det mindste potentielt kan have begrænset konkurrencen på ydelser ved at fortrænge eller forhindre udviklingen eller markedsadgangen for faktiske eller potentielle konkurrenter, og at Apples adfærd dermed kan have været egnet til at begrænse konkurrencen.
507. Det er på baggrund heraf styrelsens umiddelbare vurdering, at Apples adfærd kan have medført en risiko for, at den funktionelle kvalitet af andre leverandørers input kan være blevet forringet, og incitamentet til produktion samt innovation af input til reparationer af iPhones kan være blevet mindre. Det kan have givet Apple mulighed for at hæve priserne på Apples reservedele, og kan have medført, at prisen på reparation af iPhones til fuld funktionalitet kan være steget til skade for slutkunden.²⁹⁴ Derudover kan Apples adfærd have begrænset udbuddet af reparationer, have medført at kvaliteten af reparationerne kan være blevet forringet, og at flere slutkunder kan have fravalgt at få foretaget en reparation, grundet højere reparationspriser, hvilket kan have gjort alternativet, at købe en ny iPhone, mere nærliggende.²⁹⁵
508. Styrelsen har ikke foretaget en endelig vurdering af, om Apples adfærd har været egnet til at begrænse konkurrencen i strid med konkurrencelovens § 11 eller TEUF artikel 102, da Apple har afgivet et tilsagn, der imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder.

²⁹⁴ En uautoriseret reparatør (CycleIT) har oplyst, at: "Apple/Apple autoriserede reparatører har de seneste år hævet priserne på auto-riserede reparationer på alle iPhones, herunder også ældre modeller som iPhone 11. CycleIT mener, at Apple er i stand til at hæve priserne på reparationer, fordi mange kunder fravælger uautoriserede reparationer pga. verifikationsbeskeder og nedsat funktion.", jf. Bilag B.4: Telefonnotat - Samtale med Tim Myhre-Larsen fra CycleIT 24. august 2023.

²⁹⁵ En uautoriseret reparatør (CycleIT) har således oplyst: "CycleIT mener, at Apples tiltag, der medfører verifikationsbeskeder og nedsat funktionalitet efter en reparation foretaget af uautoriserede reparatører, medfører dårligere reparationsløsninger til højere priser for kunderne. Dette betyder, at der bliver lavet færre reparationer, fordi det for kunderne bedre kan betale sig at købe nye telefoner. CycleIT mener, at Apples formål med tiltagene er at begrænse mulighederne for reparation af iPhones for i stedet at sælge flere nye enheder. CycleIT mener, at hvis deres virksomhed ikke eksisterede og kunne lave hurtige "on site" reparationer, ville en del større virksomheder og offentlige myndigheder købe nye telefoner i stedet for at få dem repareret. Ifølge CycleIT opretholder Apple en fast høj pris på deres reservedele, herunder på reservedele til ældre iPhone modeller, hvilket får brugerne til at købe nye iPhones fremfor at få repareret ældre modeller. Hvis Apples reparationsprogrammer bliver styrende på markedet, vil det derfor kunne ende med at flere brugere fravælger reparation og køber nye iPhones i stedet.", jf. Bilag B.9: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 24. november 2022. En uafhængig Apple-reparatør (Greenmind) har derudover oplyst: "[Greenmind] oplyste, at prisen på originale reservedele fra Apple generelt er høj ift. 3. parts producenter, og at [Greenmind] generelt oplever, at priserne på Apples reservedele ikke ændrer sig meget over tid. Det betyder, at det sjældent vil kunne betale sig at reparere iPhones, som er mere end et par år gamle, med originale reservedele, da en ny telefon af samme model ikke vil være meget dyrere end reservedelen.", jf. Bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022.

4.3.4.3 Konklusion om umiddelbar vurdering af misbrug

509. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer umiddelbart, at Apple med verifikationsprocessen kan have lagt hindringer i vejen for reparationer af iPhones, ved at iPhonen kun kunne opnå fuld funktionalitet ved brug af Apples input til reparationen, og at dette, sammen med reparationsmeddelelsen om "ukendt reservedel", kan have udgjort en adfærd, der afveg fra konkurrence på ydelser.
510. For det *første* vurderer styrelsen umiddelbart, at Apples adfærd kan have været egnet til at begrænse konkurrencen fra andre leverandører på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS.
511. For det *andet* vurderer styrelsen umiddelbart, at Apples adfærd kan have været egnet til at begrænse konkurrencen på et marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark. Apples adfærd kan have været særligt skadelig for reparatørerne i forhold til konkurrencen om erhvervskunder og forsikringskunder, hvor kunderne umiddelbart havde en præference for reparationer til fuld funktionalitet uden for garantien.
512. Det er således styrelsens umiddelbare vurdering, at Apples adfærd i det mindste potentielt kunne begrænse konkurrencen på ydelser ved at fortrænge eller forhindre udviklingen eller markedsadgangen for faktiske eller potentielle konkurrenter, og at Apples adfærd dermed kan have været egnet til at begrænse konkurrencen.
513. Det er på baggrund heraf styrelsens umiddelbare vurdering, at Apples adfærd kan have medført en risiko for, at den funktionelle kvalitet af andre leverandørers input kan være blevet forringet, og incitamentet til produktion samt innovation af input til reparationer af iPhones kan være blevet mindre. Det kan have givet Apple mulighed for at hæve priserne på Apples reservedele, og kan have medført, at prisen på en reparation af iPhones til fuld funktionalitet er steget til skade for slutkunden. Derudover kan Apples adfærd have begrænset udbuddet af reparationer, have medført at kvaliteten af reparationerne kan være blevet forringet, og at flere slutkunder kan have fravalgt at få foretaget en reparation, grundet højere reparationspriser, hvilket kan have gjort alternativet, at købe en ny iPhone, mere nærliggende.
514. Styrelsen vurderer således sammenfattende umiddelbart, at Apple har udvist en adfærd, der kan have udgjort et misbrug af dominerende stilling på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS, og at adfærden kan have styrket og beskyttet Apples reparationsnetværk og Apples reservedele, og derigennem kan have begrænset konkurrencen på et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark i strid med konkurrencelovens § 11, stk. 1, og TEUF artikel 102.
515. Styrelsen har ikke taget endelig stilling til, om Apples adfærd udgør et misbrug af dominerende stilling, da Apple har afgivet et tilsagn, der imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder.

4.3.5 Objektiv begrundelse

516. Apple har i denne sag afgivet et tilsagn, der imødekommer Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. afsnit 4.4. Det er derfor ikke nødvendigt at foretage en vurdering af, om Apples adfærd kan begrundes i effektivitetsgevinster eller er objektivt nødvendig.
517. Apple bevarer dog med tilsagnet muligheden for at deaktivere biometriske komponenter i reservedele, der ikke bliver autentificeret som led i Apples verifikationsproces, jf. nærmere afsnit
-

4.4 nedenfor. Det er derfor nødvendigt at vurdere, om denne undtagelse til tilsagnet kan begrundes i effektivitetsgevinster eller i objektive forhold.

518. Apple fremsendte den 22. maj 2025 en skriftlig begrundelse for undtagelsen vedlagt teknisk dokumentation.²⁹⁶ Apple argumenterede sammenfattende for, at forhold vedrørende henholdsvis databeskyttelse og datasikkerhed, brugersikkerhed samt kvalitetsforbedringer medførte effektivitetsgevinster eller viste, at undtagelsen var begrundet i objektive forhold.
519. Styrelsen vurderede, kort sammenfattende, at Apple ikke i tilstrækkelig grad havde vist den fornødne sammenhæng mellem virksomhedens argumenter og den fremsendte tekniske dokumentation. Selvom en række af Apples argumenter potentielt kunne underbygge en objektiv begrundelse, så vurderede styrelsen, at virksomheden skulle fremsende yderligere dokumentation.
520. Apple fremsendte ved brev af 15. august 2025, efter en dialog med styrelsen, virksomhedens uddybende begrundelse og dokumentation for, at tilsagnet ikke omfatter biometriske komponenter, jf. nærmere Apples tilsagn pkt. 3.4, 4.4 og 5.4.²⁹⁷
521. Som led i vurderingen af om Apples tilsagn imødekommer styrelsens betænkeligheder, foretager styrelsen i det følgende en endelig vurdering af, om undtagelsen for biometriske komponenter i tilsagnet er enten objektivt nødvendig eller medfører effektivitetsgevinster.

4.3.5.1 Retsgrundlag og praksis til vurdering af objektiv begrundelse

522. Det følger af dansk og EU-praksis om henholdsvis konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102, at en dominerende virksomhed har mulighed for at begrunde sin adfærd. Adfærd kan navnlig begrundes ved, at virksomheden godtgør, at virksomhedens adfærd enten er objektivt nødvendig, eller at den udelukkelsesvirkning, som følger af adfærden, kan opvejes, endog overvindes, af effektivitetsgevinster, som er til gavn for forbrugerne.²⁹⁸
523. Det er den dominerende virksomhed, der har bevisbyrden for, at virksomhedens adfærd er objektivt begrundet, herunder ansvaret for at gøre en objektiv begrundelse gældende. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal alene vurdere, om de argumenter og tilhørende beviser, som virksomheden har fremlagt, er holdbare og overbevisende og dermed kan tiltrædes.²⁹⁹

4.3.5.1.1 Objektiv nødvendighed

524. For så vidt angår objektiv nødvendighed er det *for det første* en forudsætning, at begrundelsen har objektiv karakter. Fornøden objektiv karakter foreligger navnlig, når adfærden er begrundet i forhold, der ligger uden for virksomhedens kontrol.³⁰⁰ *For det andet* er det en forudsætning, at virksomhedens adfærd er nødvendig og forholdsmæssig i forhold til den dominerende virksomheds begrundelse. Virksomhedens begrundelse er således underlagt en proportionalitetsafvejning, der indebærer, at der ikke må være mindre indgribende foranstaltninger tilgængelige.³⁰¹

²⁹⁶ Jf. Bilag A.17: Apples brev af 22. maj 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag.

²⁹⁷ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag.

²⁹⁸ Jf. Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android*, præmis 71.

²⁹⁹ Jf. Rettens dom af 10. november 2021 i sag T-612/17, *Google Shopping*, præmis 577.

³⁰⁰ Jf. Domstolens dom af 12. maj 2022 i sag C-377/20, *Servizio Elettrico Nazionale*, præmis 84.

³⁰¹ Jf. Domstolens dom af 12. maj 2022 i sag C-377/20, *Servizio Elettrico Nazionale*, præmis 103.

525. En objektiv begrundelse kan for eksempel vedrøre tekniske eller handelstekniske krav. Retten har således i *Google Shopping*-sagen generelt anført, at den objektive nødvendighed kan følge af kommercielle overvejelser, herunder at nødvendigheden kan følge af tekniske begrundelser vedrørende for eksempel opretholdelsen af den omhandlede vare eller tjenesteydelses præstation eller en forbedring af denne præstation.³⁰²
526. Domstolen har desuden i *Google Android Auto*-sagen konkret anført, at et misbrug relateret til nægtelse af adgang til en digital platform kan være objektivt begrundet, hvis adgangen skader platformens integritet eller sikkerhed, eller når det af andre tekniske årsager er umuligt at udvikle en løsning, der sikrer adgangen. Det udgør derimod ikke en objektiv begrundelse, hvis virksomheden kan udvikle en teknisk løsning, der sikrer adgang til platformen, og den eneste hindring er, at det er vanskeligt at udvikle den. Det vil sige, omstændighederne skal navnlig ligge uden for virksomhedens kontrol, hvilket skal være objektivt påviseligt og ikke blot en subjektiv forretningspræference.³⁰³
527. I *Google Android Auto*-sagen kunne det således være objektivt nødvendigt at nægte interoperabilitet, hvis virksomheden objektivt kunne påvise, at der ikke kunne sikres interoperabilitet, uden at det ville skade Googles egen platforms sikkerhed og integritet. Det ville omvendt ikke være tilstrækkeligt, hvis adfærden var begrundet med henvisning til sikkerhed, men den bagvedliggende begrundelse reelt var at træffe foranstaltninger til at udelukke tredjeparters produkter, som virksomheden med rette eller urette anså for farlige eller for at være af en ringere kvalitet end dens egne produkter, eller mere generelt at håndhæve andre virksomheders overholdelse af lovgivning.³⁰⁴

4.3.5.1.2 Effektivitetsgevinster

528. For så vidt angår effektivitetsgevinster, skal den dominerende virksomhed godtgøre, at den udelukkelsesvirkning som følger af adfærden, kan opvejes, endog overvindes, af effektivitetsgevinster, som ligeledes er til gavn for forbrugerne.³⁰⁵
529. Domstolen har senest i *European Superleague*-sagen præciseret kriterierne for vurderingen af eventuelle effektivitetsgevinster:

"det [tilkommer den] dominerende virksomhed at godtgøre for det første, at dens adfærd kan gøre det muligt at opnå effektivitetsgevinster, og at disse effektivitetsgevinster er reelle og omfattende, for det andet, at sådanne effektivitetsgevinster opvejer sandsynlige negative virkninger, som denne adfærd har for konkurrencen og forbrugernes interesser på det eller de berørte markeder, for det tredje, at adfærden er afgørende for

³⁰² Jf. Rettens dom af 10. november 2021 i sag T-612/17, *Google Shopping*, præmis 552.

³⁰³ Jf. Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android Auto*, præmis 72-74, 80 og 81. Se i samme retning Generaladvokatens udtalelse i præmis 65 i forslaget til afgørelse, hvortil der henvises i præmis 73: "når det er teknisk umuligt for den pågældende dominerende virksomhed at udarbejde template, kan fraværet af en sådan template i sig selv udgøre en objektiv begrundelse. Som Kommissionen har fremhævet, er dette ligeledes tilfældet, når tildelingen af adgang via denne template teknisk set kan påvirke platformens ydeevne, eller når adgangen kan være i strid med dens forretningsmodel eller formål. Hvis det derimod ikke er umuligt at udvikle en sådan template, og platformens ydeevne ikke påvirkes, eller adgangen ikke er i strid med dens forretningsmodel eller formål, udgør den dominerende virksomheds strenge og direkte nægtelse med den begrundelse, at der ikke foreligger en template, et misbrug som omhandlet i artikel 102 TEUF."

³⁰⁴ Jf. i denne retning Retten i Første Instans' dom af 12. december 1991, T-30/89 P, *Hilti mod Kommissionen*, præmis 116-118 og Retten i Første Instans' dom af 6. oktober 1994, T-83/91, *Tetra Pak mod Kommissionen*, præmis 138.

³⁰⁵ Jf. Domstolens dom af 21. december 2023 i sag C-333/21, *European Superleague*, præmis 204 og Domstolens dom af 25. februar 2025 i sag C-233/23, *Google Android*, præmis 71.

at opnå disse effektivitetsgevinster, og for det fjerde, at adfærden ikke udelukker den effektive konkurrence ved at fjerne alle eller de fleste eksisterende faktiske eller potentielle konkurrencekilder.”³⁰⁶ [Styrelsens understregning]

530. Det følger heraf, at fire kumulative betingelser skal være opfyldt. Den dominerende virksomhed skal godtgøre i) *effektivitetsgevinster*, ii) at der er en *kausal virkning* mellem adfærden og effektivitetsgevinsterne, iii) at adfærden er *nødvendig* for at opnå gevinsterne, og iv) at adfærden ikke må *udelukke den effektive konkurrence*.³⁰⁷
531. Domstolen har i *Generics*-sagen desuden præciseret, at den dominerende virksomhed, for hver af de fire kumulative betingelser, skal føre tilstrækkeligt bevis for, at betingelserne er opfyldt. Den dominerende virksomhed kan således ikke nøjes med at fremføre vage, generelle og teoretiske argumenter eller udelukkende henvise til sine egne forretningsmæssige interesser. Effektivitetsgevinsterne skal med andre ord være konkrete, aktuelle og komme virksomhedens kunder til gavn.³⁰⁸

4.3.5.2 Sammenfatning af Apples argumenter

532. Apple har oplyst, at det er af kritisk betydning for Apple at bevare muligheden for at deaktivere biometriske komponenter i forbindelse med en reparation af en iPhone, når den biometriske komponent ikke bliver autentificeret som led i Apples standardproces for parring. Apple har oplyst, at dette både gælder for korrekt installerede nye og brugte originale samt uoriginale biometriske komponenter. Apple har konkret oplyst, at:

”Apples mulighed for at deaktivere ukendte Biometriske Komponenter understøtter Apples bestræbelser på at tilbyde smartphones af høj kvalitet og er ofte også en nødvendighed for at opfylde branchestandarder vedrørende datasikkerhed og de samarbejdsaftaler, som Apple har indgået. Overholdelse af nogle standarder er lovpligtige, herunder når Apple tilbyder specifikke funktioner, som f.eks. digitale betalinger, der er underlagt eksterne krav. Andre standarder er frivillige og gør det muligt for leverandører af enheder selv at bestemme, hvilket niveau af databeskyttelse og datasikkerhed (dvs. hvilket kvalitetsniveau) de ønsker at tilbyde deres kunder.”³⁰⁹

533. Apple har således sammenfattende beskrevet, at virksomhedens mulighed for at deaktivere biometriske komponenter er begrundet i *databeskyttelse og datasikkerhed* samt *brugersikkerhed*, jf. uddybende i det følgende.

4.3.5.2.1 Apples objektive begrundelse vedrørende databeskyttelse og datasikkerhed

534. Apple har sammenfattende med henvisning til databeskyttelse og datasikkerhed gjort gældende, at det er nødvendigt for Apple at kunne deaktivere ukendte biometriske komponenter i) for at kunne opretholde Apples produkts præstationer, ii) for at kunne overholde frivillige

³⁰⁶ Jf. Domstolens dom af 21. december 2023 i sag C-333/21, *European Superleague*, præmis 204.

³⁰⁷ Jf. Domstolens præjudicielle afgørelse af 30. januar 2020 i sag C-307/18, *Generics*, præmis 166. Se tilsvarende for eksempel Domstolens præjudicielle afgørelse af 27. marts 2012 i sag C-209/10, *Post Danmark A/S mod Konkurrencerådet* (*Post Danmark I*), præmis 42.

³⁰⁸ Jf. Domstolens dom af 30. januar 2020 i sag C-307/18, *Generics*, præmis 166.

³⁰⁹ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 1.

teknologistandarder, som Apple selv har valgt at overholde, *iii*) for at kunne overholde nuværende og fremtidig lovgivning, og *iv*) for at kunne overholde Apples samarbejdsaftaler.

535. Ifølge Apple er det ikke muligt at sikre databaseskyttelse og datasikkerhed for disse forhold ved brug af mindre restriktive foranstaltninger end fuldkommen deaktivering af biometriske komponenter for uparrede reservedele. Apple har hertil oplyst, at deaktiveringen er, og vil være, snævert tilpasset et formål om at sikre databaseskyttelse og datasikkerhed, og at Apple ikke vil deaktivere funktionelle komponenter uden sammenhæng til biometrisk autentifikation, som er knyttet til eller indgår i den samme reparationsdel som biometriske komponenter.
536. Apple har herudover sammenfattende gjort gældende, at Apple med henvisning til disse forhold objektivt har begrundet, at deaktiveringen medfører effektivitetsgevinster, og at deaktiveringen er objektivt nødvendig.³¹⁰

Ad i) Produktets præstationer

537. Apple har oplyst, at iPhones indeholder en stor mængde personlige data herunder blandt andet bankoplysninger, kreditkortoplysninger, sundhedsoplysninger, adgangskoder, fotos og personlig kommunikation. Biometrisk autentifikation (for eksempel Face ID) og de tilhørende biometriske komponenter (for eksempel et TrueDepth-kamera, som indeholder en biometrisk komponent) er ifølge Apple nødvendig for at få sikker adgang til iPhone og de personlige oplysninger på iPhone. Apple har som følge heraf *først* gjort gældende, at integriteten af de biometriske komponenter er af kritisk betydning.³¹¹
538. Apple har oplyst, at Apple sikrer brugernes personlige biometriske oplysninger i iPhone's Secure Enclave. Secure Enclave er ifølge Apple et dedikeret og sikkert subsystem, der er bygget ind i iPhone's chip. Et af formålene med Secure Enclave er ifølge Apple at sikre de personlige biometriske oplysninger ved, at oplysningerne er isoleret fra hovedprocessoren i iPhone. Det betyder, at selv hvis hovedoperativsystemet (iOS) skulle blive kompromitteret, er de data, der opbevares i Secure Enclave, stadig beskyttet.³¹² Eksemplificeret betyder det, at et True Depth-kamera laver en præcis model af brugerens ansigt, Secure Enclave opbevarer denne model og Face ID låser iPhone op, når oplysningerne stemmer overens. Apple har oplyst, at ingen, heller ikke Apple, som følge af Secure Enclaves opbygning, kan få adgang til brugerens personlige biometriske oplysninger.
539. Apple har gjort gældende, at den sikkerhed, der ligger i Secure Enclave, kan blive kompromitteret, hvis der bliver installeret og aktiveret en ukendt biometrisk komponent (for eksempel et uoriginalt TrueDepth-kamera) for at give adgang til data på iPhone. Konkret har Apple oplyst:

"Komponenten vil f.eks. - bevidst eller ubevidst - kunne konfigureres, så det er lettere at "narre" Face ID med en anden person eller et andet billede end brugeren (ofte omtalt som "spoofing"), eller en ondsindet aktør vil potentielt selv kunne bruge eller gøre det muligt for andre at bruge komponenten til at tilgå brugerens følsomme oplysninger eller stjæle brugerens data. Denne sårbarhed er relevant i forhold til ukendte Biometriske Komponenter i iPhone-enheder i dag (f.eks. Face ID og Touch ID), og Apple forventer,

³¹⁰ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 6.

³¹¹ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 2.

³¹² Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, bilag 1.2.

at den også vil være relevant for ukendte Biometriske Komponenter i iPhone-enheder i fremtiden.

For god ordens skyld antyder Apple ikke, at brugen af Uoriginale TrueDepth-kameraer altid vil medføre sikkerhedsbrud. Men på grund af den manglende parring kan Apple ikke opnå kendskab til en ukendt komponents tekniske specifikationer eller operationelle detaljer, og - nok så væsentligt - om komponenten lever op til Apples standarder eller branchestandarder for sikker Biometrisk Autentifikation. Selv når der bruges en Ny Original Del eller en Brugt Original Del i forbindelse med en iPhone-Reparation, har Apple ingen mulighed for at vide, om den er blevet ændret eller manipuleret, hvis den ikke er parret, hvilket er baggrunden for de sikkerhedsmæssige overvejelser, der er beskrevet ovenfor. Når Apple ikke kan verificere den Biometriske Komponents oprindelse og kvalitet, er Apple ikke villig til - og bør ikke tvinges til - at sætte brugerens databeskyttelse og -sikkerhed på spil. [...]

Muligheden for at deaktivere Biometriske Komponenter, hvor en relevant Reparationsdel ikke er parret, og hvor Apple derfor ikke kan garantere, at den vil fungere, sådan som Apple har til hensigt, og som brugerne forventer, betyder, at Apple kan tilbyde iPhones med højere databeskyttelse og datasikkerhed. [Styrelsens understregninger]

540. Det følger sammenfattende heraf, at det ikke er muligt for Apple at installere biometriske komponenter, der ikke er parret og verificeret (for eksempel et uoriginalt TrueDepth-kamera), uden at integriteten og sikkerheden af de personlige oplysninger, der ligger på iPhone, kan blive kompromitteret, herunder blandt andet bankoplysninger, kreditkortoplysninger, sundhedsoplysninger, adgangskoder, fotos og personlig kommunikation. Apple understreger, at et ikke-parret og verificeret kamera således godt kan leve op til sikkerhedsstandarderne, men Apple har ikke mulighed for at sikre, at det er tilfældet.
541. Styrelsen vurderer på baggrund heraf, at Apple har fremsat en begrundelse om objektiv nødvendighed, som styrelsen kan tiltræde.
542. Apple har i den forbindelse bekræftet overfor styrelsen, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt for Apple at give biometriske komponenter (for eksempel et uoriginalt TrueDepth-kamera, som indeholder en biometrisk komponent), der ikke er parret med iPhone, adgang til iPhone's biometriske autentifikation (for eksempel Face ID), uden at iPhone's integritet og sikkerhed bliver kompromitteret – eller, at det af andre tekniske årsager er umuligt, eller mere end blot vanskeligt, at udvikle en løsning, der kan sikre denne interoperabilitet.³¹³
543. Styrelsen vurderer sammenfattende, at Apple har dokumenteret, at det på nuværende tidspunkt ikke er teknisk muligt, og at det er mere end blot vanskeligt, at udvikle en teknisk løsning, der kan sikre interoperabilitet – og at det derfor er nødvendigt for Apple at bevare muligheden for at deaktivere biometriske komponenter.

Ad ii) Eksterne teknologistandarder

544. Apple har for det andet gjort gældende, at deaktivering er nødvendig som følge af, at Apple skal leve op til Apples standarder eller branchestandarder for sikker biometrisk autentifikation.

³¹³ Jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 20. .

Apple har oplyst, at Apple frivilligt har valgt at overholde de internationale Common Criteria-standarder.

545. Apple har beskrevet, at Common Criteria er en international standard og et rammeværk for IT-sikkerhedsevaluering. Formålet med Common Criteria er at give en standardiseret og gennemsigtig metode til at definere og evaluere sikkerhedsfunktioner i IT-produkter, herunder blandt andet biometrisk registrering og verifikation (for eksempel Face ID). Standarderne udgør således et rammeværk for, hvordan sikre biometriske systemer skal designes, implementeres og evalueres.
546. Apple har som dokumentation fremlagt dokumenterne *Common Criterias Collaborative PP-Module for Biometric Enrolment and Verification – for Unlocking the Device* og *Supporting Document – Mandatory Technical Document: Evaluation Activities for collaborative PP-Module for Biometric Enrolment and Verification – for unlocking the device – [BIOSD]*.³¹⁴ Apple har videre oplyst, at den uafhængige organisation National Information Assurance Partnership (NIAP)³¹⁵ evaluerer og kontrollerer, om Apples foranstaltninger til biometrisk autentifikation lever op til Common Criteria-standarderne.
547. Ifølge Apple har virksomheden valgt at overholde disse standarder i bestræbelserne på at kunne tilbyde iPhones med høj databaseskyttelse og datasikkerhed. Konkret har Apple oplyst om overholdelsen af de internationale Common Criteria-standarder i forhold til behovet for at kunne deaktivere ukendte biometriske komponenter (for eksempel et uoriginalt TrueDepth-kamera), at:
- ”Når den Biometriske Autentifikation leveres af en komponent, hvis kvalitet og integritet ikke kan verificeres af Apple, kan Apple heller ikke verificere kvaliteten og integriteten af den autentifikationsfunktion, som komponenten understøtter. I lyset af den usikkerhed, der er forbundet med ukendte eller uparrede Biometriske Komponenter, kan brugen heraf forhindre Apple i at opfylde NIAP-kravene.”*³¹⁶ [Styrelsens understregning]
548. Det følger sammenfattende heraf, at installation af biometriske komponenter, der ikke er originale (for eksempel et uoriginalt TrueDepth-kamera), potentielt kan forhindre Apple i at opfylde NIAP-kravene.
549. Apple har imidlertid ikke fremlagt dokumentation for, at Apple konkret ikke vil opfylde NIAP-kravene, hvis der anvendes ikke-verificerede og ikke-parrede biometriske komponenter i en reparation.
550. Apple har således efter styrelsens vurdering dokumenteret, at der foreligger en relevant og objektiv ekstern standard, hvis opfyldelse kan udgøre en objektiv begrundelse. Apple har imidlertid ikke sandsynliggjort i tilstrækkelig grad, at Apple konkret ikke vil opfylde NIAP-kravene, hvis der anvendes ikke-verificerede og ikke-parrede biometriske komponenter i en reparation.
551. Styrelsen vurderer på baggrund heraf, at Apple i denne sammenhæng har fremsat en begrundelse om objektiv nødvendighed, som styrelsen ville kunne tiltræde, *hvis* Apple kan fremlægge

³¹⁴ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, bilag 3 og 4.

³¹⁵ NIAP er et amerikansk regeringsinitiativ, der har til formål at kontrollere, om kommercielle IT-produkter lever op til internationale sikkerhedsstandarder.

³¹⁶ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 4.

dokumentation for, Apple konkret ikke vil kunne opfylde NIAP-kravene, hvis der anvendes ikke-verificerede og ikke-parrede biometriske komponenter i en reparation.

Ad iii) Eksterne krav

552. Apple har for det tredje gjort gældende, at visse Apple-tjenester, der kræver autentifikation, er underlagt regulering, der begrundes, at det er nødvendigt, at Apple deaktiverer biometriske komponenter, der ikke er autentificeret som led i Apples standardproces for parring. Dette gælder ifølge Apple for eksempel for Apple Pay.
553. Apple henviser til, at det følger af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv nr. 2015/2366 af 25. november 2015 om betalingstjenester i det indre marked (*betalingstjenestedirektivet*), at direktivet indebærer, at betalingstjenesteudbydere, for at øge sikkerheden ved elektroniske betalinger, skal sikre, at elektroniske betalinger sker med multifaktoraутentifikation. Apple henviser konkret til, at multifaktoraутentifikationen følger af betalingstjenestedirektivets artikel 4, stk. 30, hvoraf det fremgår, at: *"en autentifikation baseret på anvendelse af to eller flere elementer, der kategoriseres som viden (noget, som kun brugeren ved), besiddelse (noget, som kun brugeren besidder) og iboende egenskab (noget, som brugeren er), og som er uafhængige, idet brud på et af dem ikke svækker de andres pålidelighed, og som desuden er udformet på en måde, der beskytter fortroligheden af autentifikationsdataene."*
554. Denne definition omfatter ifølge Apple biometrisk autentifikation, som den der sker i Face ID, hvor brugerens biometriske oplysninger kombineres med brugerens besiddelse af enheden, hvilket ifølge Apple sikrer multifaktorgodkendelsen.
555. Apple har konkret gjort gældende, at Apple, for at kunne tilbyde Apple Pay i Europa, skal sikre, at Apple Pay lever op til kravene i betalingstjenestedirektivet, herunder sikre at den teknologi Apple anvender til at understøtte multifaktoraутentifikationen også opfylder sikkerhedskravene i Kommissionens delegerede forordning nr. 2018/389 om supplerende regler til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2366 for så vidt angår reguleringsmæssige tekniske standarder for stærk kundeautentifikation og fælles og sikre åbne standarder for kommunikation (*kundeautentifikationsforordningen*).
556. Ifølge Apple medfører betalingstjenestedirektivet og kundeautentifikationsforordningen, at Apple løbende skal dokumentere, teste, evaluere og revidere implementeringen af de sikkerhedsforanstaltninger, som Apple er forpligtet til at sikre overholdelsen af, for så vidt angår Apple Pay. Med henblik herpå samarbejder Apple med uafhængige og anerkendte tredjeparts-laboratorier om evaluering og kontrol af sikkerhedsforanstaltningerne til Apple Pay i overensstemmelse med Common Criteria-certificeringer.³¹⁷
557. Apple har videre oplyst, at de certificeringer, der kan dokumentere, at Apple Pay overholder kravene i betalingstjenestedirektivet og kundeautentifikationsforordningen normalt kun gælder for den specifikke teknologi, der er evalueret. Som eksempel har Apple fremlagt dokumentation for, at Apple Pay på iPhone 15 Pro med A17 Pro, der anvender iOS 17.4, har fået sin certificering for netop den konfigurerede biometriske autentifikation og tilhørende biometriske komponent, der er blevet evalueret. Apple har således fremhævet, at det fremgår af certifikatet, at *"[t]his certificate applies only to this specific product version in its evaluated configuration."* [Styrelsens understregning] Apple har konkret i forlængelse heraf anført, at:

³¹⁷ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, bilag 7.2.

"Apple kan således ikke opfylde SCA-kravene [multifaktorautentifikations-kravene] - og dermed heller ikke PSD2 [betalingstjenestedirektivet] og relaterede krav - hvis der under reparationer sker udskiftning til ukendte Biometriske Komponenter. [...]"

Apple vil gerne gentage at det ikke er sådan, at ukendte eller uparrede dele ikke kan opfylde disse eksterne krav og standarder. Det er alene et spørgsmål om, at Apple ikke har nogen mulighed for at kontrollere, om de gør det. Brug af ikke-verificerede Biometriske Komponenter i Apples enheder vil således gøre det umuligt for Apple at opfylde disse eksterne krav." [Styrelsens understregning og tilføjelser i skarpe parenteser]

558. Det følger sammenfattende heraf, at Apple gør gældende, at det ikke er muligt for virksomheden at opfylde kravene i betalingstjenestedirektivet og kundeautentifikationsforordningen, hvis der bliver installeret ukendte biometriske komponenter (for eksempel et uoriginalt TrueDepth-kamera).

559. Apple angiver endvidere, at:

"I lyset af den rolle, som Biometriske Komponenter spiller i forhold til brugerens databeskyttelse, datasikkerhed og fysisk sikkerhed, skal Apple bevare muligheden for kun at deaktivere de komponenter, som enheden kan genkende som autentiske, og deaktivere dem, der ikke genkendes. Apple skal for god ordens skyld gentage, at en sådan deaktivering er eller vil være snævert tilpasset ovennævnte formål, og at Apple ikke vil deaktivere funktionelle komponenter uden sammenhæng til Biometrisk Autentifikation, som er knyttet til eller indgår i den samme Reparationsdel som Biometriske Komponenter."³¹⁸

560. Det fremgår heraf, at Apple alene vil bevare muligheden for at deaktivere biometriske komponenter snævert tilpasset ovennævnte formål, og at Apple ikke vil deaktivere funktionelle komponenter uden sammenhæng til biometrisk autentifikation.
561. Apple har i den forbindelse bekræftet overfor styrelsen, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt for Apple at give biometriske komponenter (for eksempel et uoriginalt TrueDepth-kamera, som indeholder en biometrisk komponent)), der ikke er parret med iPhone, adgang til iPhone's biometriske autentifikation (for eksempel Face ID) og samtidig overholde sikkerhedskravene til multifaktorautentifikation i betalingstjenestedirektivet og kundeautentifikationsforordningen – eller, at det af andre tekniske årsager er umuligt, eller mere end blot vanskeligt, at udvikle en løsning, der kan sikre denne interoperabilitet. Apple har desuden bekræftet, at det ikke er teknisk muligt (eller i hvert fald ikke uden uproportionalt høje omkostninger) at begrænse deaktiveringen af biometriske komponenter, således at deaktiveringen kun foregår i relation til netop de pågældende applikationer, som er omfattet af kravene i betalingstjenestedirektivet og kundeautentifikationsforordningen.³¹⁹
562. Styrelsen vurderer på baggrund heraf, at Apple har fremsat en begrundelse om objektiv nødvendighed, som styrelsen kan tiltræde. Styrelsen vurderer, at Apple har dokumenteret, at det på nuværende tidspunkt ikke er teknisk muligt, og at det er mere end blot vanskeligt, at udvikle en teknisk løsning, der kan sikre interoperabilitet – og at det derfor er nødvendigt for Apple at bevare muligheden for at deaktivere biometriske komponenter.

³¹⁸ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 7.

³¹⁹ Jf. Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025, side 20.

-
563. Apple har desuden gjort gældende, at EU-Kommissionens forslag om en ny forordning om betalingstjenester indeholder en bestemmelse, der medfører, at Apple kan blive mødt med potentielle erstatningskrav fra forbrugere m.v., hvis der opstår tekniske problemer med Apple-enheder i forbindelse med transaktioner, der er godkendt ved brug af ikke-verificerede biometriske komponenter.
564. Styrelsen bemærker, at styrelsen ikke kan foretage en vurdering af, om et *forslag* til en forordning, eventuelt indeholder eksterne krav for Apple, som hvis forslaget vedtages eventuelt kunne udgøre en objektiv begrundelse. Styrelsen kan først foretage en sådan vurdering, når forordningen er blevet vedtaget i sin endelige form. Styrelsen kan derfor ikke lægge vægt på eventuelt kommende regler i vurderingen af, om Apples adfærd i relation til biometriske komponenter er objektivt begrundet.

Ad iv) Samarbejdsaftaler

565. Apple har endelig gjort gældende, at aktivering af ukendte biometriske komponenter bringer Apples samarbejdsaftaler i fare, da samarbejdspartnerne stiller krav om, at Apple har det høje sikkerhedsniveau, som biometrisk autentifikation giver, og som er muliggjort af biometriske komponenter (for eksempel et originalt TrueDepth-kamera, der indeholder en biometrisk komponent). Dette gælder ifølge Apple for eksempel for banker og kreditkortselskaber, der stiller deres betalingskort til rådighed i Apple Pay, samt myndigheder der udsteder digitale ID til opbevaring i Apple Wallet.
566. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har i sagsforløbet anmodet Apple om at fremlægge de pågældende samarbejdsaftaler, så styrelsen ved selvsyn kunne konstatere de anførte forhold. Apple har imidlertid ikke fremsendt eksempler på aftaler, der dokumenterer forholdene.
567. Styrelsen har på baggrund af Apples udsagn alene ikke tilstrækkeligt grundlag til at kunne konstatere, at eksterne krav i samarbejdsaftaler med for eksempel pengeinstitutter, medfører, at det er objektivt nødvendigt for Apple at kunne deaktivere for eksempel Face ID.
568. Styrelsen vurderer på baggrund heraf, at styrelsen ikke kan tiltræde Apples begrundelse om, at det er objektivt nødvendigt for Apple at kunne deaktivere ukendte biometriske komponenter som følge af krav i samarbejdsaftaler med for eksempel banker eller myndigheder.

4.3.5.2.2 Apples objektive begrundelse vedrørende brugersikkerhed

569. Apple har sammenfattende med henvisning til brugersikkerhed gjort gældende, at det er nødvendigt for Apple at kunne deaktivere ukendte biometriske komponenter *i)* for at beskytte mod laserskader på øjne og hud, og *ii)* for mindske tilskyndelse til øget tyveri.

Ad i) Laserskader på øjne og hud

570. Apple har gjort gældende, at muligheden for at deaktivere ikke-verificerede og ikke-parrede biometriske komponenter øger brugersikkerheden. Apple har i den forbindelse oplyst, at:

"Ukendte Biometriske Komponenter kan være baseret på teknologi, der er af så dårlig kvalitet, at de kan forvolde fysisk skade på brugerne. De lasere, der bruges i Face ID, er f.eks. genstand for kritiske sikkerhedsforanstaltninger, herunder hardwarebeskyttelse, der fungerer samtidigt for at beskytte mod øjen- og hudskader. Brug af en Uoriginal Del vil potentielt kunne kompromittere disse beskyttelsesforanstaltninger til skade for brugerne. [...] Apple kan ikke på tilstrækkelig vis beskytte brugeren mod skader ved brug af

mindre restriktive foranstaltninger end deaktivering af ukendte Biometriske Komponenter.”³²⁰

571. Det fremgår heraf, at Apple gør gældende, at ikke-parrede og ikke-verificerede biometriske komponenter kan være baseret på teknologi af så dårlig kvalitet, at de kan forvolde fysiske skader på brugerne. Brug af sådanne biometriske komponenter kan således ifølge Apple føre til øjen- og hudskader fra Face ID-lasere, hvis de kritiske sikkerhedsforanstaltninger i de biometriske komponenter kompromitteres.
572. Apple har således gjort gældende, at undtagelsen for biometriske komponenter er begrundet i brugersikkerhed, forstået som en beskyttelsesforanstaltning, der skal sikre mod fysiske skader. Apple har som dokumentation fremlagt en beskrivelse fra Apple Support uden nærmere dokumentation fra en tredjepart.³²¹
573. Apple har herudover hovedsageligt gjort gældende, at disse sikkerhedshensyn illustrerer, at det er objektivt nødvendigt at deaktivere biometriske komponenter i henhold til TEUF artikel 102 og konkurrencelovens § 11. Apple henviser således til, at det følger af EU-Kommissionens udkast til retningslinjer for anvendelse af TEUF artikel 102, at *”de argumenter, der understøtter et forsvar begrundet i objektiv nødvendighed f.eks. også kan vedrøre folkesundhed, sikkerhed eller andre almene hensyn.”*³²²
574. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bemærker i den forbindelse, at Apple ikke fuldstændigt har gengivet den sætning i udkastet til retningslinjerne, som Apple henviser til. Punktet i udkastet til retningslinjerne lyder således:

”Selv om de argumenter, der understøtter et forsvar begrundet i en objektiv nødvendighed f.eks. også kan vedrøre folkesundhed, sikkerhed eller andre almene hensyn, har EU-domstolene bekræftet, at det ikke er den dominerende virksomheds opgave på eget initiativ at træffe foranstaltninger til at udelukke produkter, som virksomheden med rette eller urette anser for farlige eller for at være af en ringere kvalitet end dens egne produkter, eller mere generelt at håndhævere andre virksomheders overholdelse af reglerne.” [Styrelsens understregning]

575. Det afgørende i relation til denne sag er, at det kan udgøre en objektiv begrundelse for en virksomhed at sikre for eksempel produktsikkerheden af virksomhedens *eget* produkt. Virksomheden kan omvendt ikke påberåbe sig dette argument i relation til *andre* virksomheders produkter med henvisning til folkesundhed, sikkerhed eller andre almene hensyn. Styrelsen henviser til gennemgangen af objektiv nødvendighed ovenfor i pkt. 524-525.
576. Styrelsen vurderer, at brugersikkerhed, forstået som en beskyttelsesforanstaltning mod fysiske skader, kan udgøre en objektiv nødvendig begrundelse. Styrelsen er dog ikke i stand til, baseret på Apples begrundelse, konkret at vurdere rigtigheden i, at det er objektivt nødvendigt at deaktivere for eksempel Face ID som følge af risikoen for fysiske skader på brugerne. Apple har således ikke fremlagt dokumentation, der understøtter, at sådanne skader kan opstå som følge af, at der bliver anvendt ukendte biometriske komponenter.
577. Apple har alene fremlagt en beskrivelse fra Apple Support, hvoraf det fremgår, at der er risici for skader på øjne og hud, hvis der bliver anvendt uoriginale reservedele. Beskrivelsen er ikke

³²⁰ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 7.

³²¹ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, bilag 10.

³²² Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 7.

nærmere underbygget med henvisninger til studier eller tredjepartsverificering af, at disse risici skulle være reelle.

578. Styrelsen vurderer sammenfattende, at styrelsen ikke kan tiltræde, at det som følge af de påståede risici skulle være nødvendigt objektivt set for Apple at kunne deaktivere ukendte biometriske komponenter, idet begrundelsen hverken fremstår overbevisende eller holdbar. Hertil kommer, at de pågældende forhold ikke vedrører Apples men andre virksomheders produkter.

Ad ii) Tyveri

579. Apple har endvidere angivet, at brugen af sådanne ikke-parrede og ikke-verificerede biometriske komponenter under reparationer, kan tilskynde til øget tyveri, da biometrisk autentifikation, der normalt afskrækker tyveri, kan svækkes, hvilket potentielt øger de stjålne enheders gensalgsværdi. Apple angiver i den forbindelse, at:

”Den udbredte brug af Reparationsdele, der er kendt for potentielt at kunne kompromittere enhedens sikkerhed (såsom ukendte eller uparrede Biometriske Komponenter), vil desuden kunne tilskynde til øget tyveri. Biometrisk Autentifikation er med til at forhindre tyveri ved at gøre det sværere at låse stjålne enheder op. Hvis Biometriske Komponenter, der er af dårlig kvalitet eller på anden vis kompromitterede, rutinemæssigt installeres og bruges i enheder ved reparation, vil det kunne øge enhedens gensalgsværdi – og dermed gøre den mere attraktiv for kriminelle.”³²³

580. Apple har dog ikke fremlagt dokumentation til støtte for, at ukendte biometriske komponenter skulle gøre iPhones mere attraktive for kriminelle.
581. For så vidt angår Apples argument om, at brugen af reservedele, der ikke bliver parret, kan medføre en stigning i tyveri, vurderer Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, at dette argument fremstår hypotetisk eller i hvert fald ikke er tilstrækkeligt faktuel underbygget.
582. Styrelsen vurderer sammenfattende, at denne begrundelse ikke i tilstrækkelig grad kan begrunde, at deaktiveringen er objektivt nødvendig. Styrelsen har lagt særligt vægt på, at Apple ikke har fremlagt dokumentation til støtte for denne påstand, og at den således ikke fremstår holdbar eller overbevisende.

4.3.5.2.3 Konklusion om objektiv begrundelse

583. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer samlet set, at Apple har godtgjort, at det er objektivt nødvendigt, at virksomheden bevarer muligheden for at deaktivere visse biometriske komponenter, der ikke er autentificeret som led i Apples standardproces for parring.
584. Styrelsen vurderer, at Apple med henvisning til databeskyttelse og datasikkerhed har dokumenteret, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt at give biometriske komponenter, der ikke er parret med iPhone, adgang til iPhone's biometriske autentifikation, uden at iPhone's integritet og sikkerhed bliver kompromitteret – eller, at det af andre tekniske årsager er umuligt, eller mere end blot vanskeligt, at udvikle en løsning, der kan sikre interoperabilitet mellem en iPhone og en ukendt biometrisk komponent. Styrelsen vurderer, at det derfor er objektivt nødvendigt for Apple at bevare muligheden for at deaktivere biometriske komponenter for at sikre integriteten, sikkerheden og opretholdelsen af iPhone's kvalitet.

³²³ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 7.

-
585. Styrelsen har i den forbindelse lagt vægt på, at Apple har bekræftet overfor styrelsen, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt for Apple at give biometriske komponenter (for eksempel et uoriginalt TrueDepth-kamera, som indeholder en biometrisk komponent), der ikke er parret med iPhone, adgang til iPhone's biometriske autentifikation (for eksempel Face ID), uden at iPhone's integritet og sikkerhed bliver kompromitteret – eller, at det af andre tekniske årsager er umuligt, eller mere end blot vanskeligt, at udvikle en løsning, der kan sikre denne interoperabilitet.
586. Styrelsen har endvidere lagt vægt på, at Apple har bekræftet overfor styrelsen, at det på nuværende tidspunkt ikke er muligt for Apple at give biometriske komponenter (for eksempel et uoriginalt TrueDepth-kamera, som indeholder en biometrisk komponent), der ikke er parret med iPhone, adgang til iPhone's biometriske autentifikation (for eksempel Face ID) og samtidig overholde sikkerhedskravene til multifaktorautentifikation i betalingstjenestedirektivet og kundeautentifikationsforordningen – eller, at det af andre tekniske årsager er umuligt, eller mere end blot vanskeligt, at udvikle en løsning, der kan sikre denne interoperabilitet. Apple har desuden bekræftet, at det ikke er teknisk muligt (eller i hvert fald ikke uden uproportionalt høje omkostninger) at begrænse deaktiveringen af biometriske komponenter, således at deaktiveringen kun foregår i relation til netop de pågældende applikationer, som er omfattet af kravene i betalingstjenestedirektivet og kundeautentifikationsforordningen.
587. Apple har herudover bekræftet, at det ikke er muligt at sikre integriteten, sikkerheden og opretholdelsen af iPhone's kvalitet ved brug af mindre restriktive foranstaltninger end fuldkommen deaktivering af biometriske komponenter for uparrede reservedele. Apple har hertil oplyst, at deaktiveringen er, og vil være, snævert tilpasset et formål om at sikre databeskyttelse og datasikkerhed, og at Apple ikke vil deaktivere funktionelle komponenter uden sammenhæng til biometrisk autentifikation, som er knyttet til eller indgår i den samme reparationsdel som biometriske komponenter.
588. Styrelsen vurderer på baggrund heraf sammenfattende, at Apple har fremsat begrundelser om objektiv nødvendighed, som styrelsen kan tiltræde.

4.3.5.2.4 Effektivitetsgevinster

589. Apple har – udover begrundelsen om objektiv nødvendighed – argumenteret for, at blandt andet høj databeskyttelse og datasikkerhed kan udgøre en effektivitetsgevinst (i form af forbedret produktkvalitet), og at Apple ikke kan sikre denne effektivitetsgevinst, hvis ikke Apple bevarer muligheden for at deaktivere ikke-parrede og ikke-verificerede biometriske komponenter.
590. Apple har i relation til effektivitetsgevinster blandt andet anført, at:

"Apple-enheder indeholder en stor mængde personlige oplysninger (f.eks. bankoplysninger, kredittkortoplysninger, sundhedsoplysninger, adgangskoder, fotos og personlig kommunikation) over enhedens levetid, som kun ejeren af enheden skal være i stand til at have adgang til. Biometrisk Autentifikation og de Biometriske Komponenter, der indgår heri, er nødvendig for at få sikker adgang til enheden og dermed sikker adgang til brugerens personlige oplysninger på enheden. Integriteten af Biometriske Komponenter er således af kritisk betydning.

Apple lægger vægt på databeskyttelse ved design af alle sine produkter, herunder i iPhones. Som led heri sikrer Apple, at de personlige biometriske oplysninger, der anvendes i funktioner såsom Face ID og Touch ID til at begrænse adgangen til brugerdata, opbevares sikkert i enhedens Secure Enclave – som selv ikke engang Apple har adgang til. Hvis der installeres og aktiveres en ukendt Biometrisk Komponent for at give adgang

til data på enheden, kan det kompromittere denne sikkerhed. Komponenten vil f.eks. – bevidst eller ubevidst – kunne konfigureres, så det er lettere at "narre" Face ID med en anden person eller et andet billede end brugeren (ofte omtalt som "spoofing"), eller en ondsindet aktør vil potentielt selv kunne bruge eller gøre det muligt for andre at bruge komponenten til at tilgå brugerens følsomme oplysninger eller stjæle brugerens data. Denne sårbarhed er relevant i forhold til ukendte Biometriske Komponenter i iPhone-enheder i dag (f.eks. Face ID og Touch ID), og Apple forventer, at den og så vil være relevant for ukendte Biometriske Komponenter i iPhone-enheder i fremtiden. [...]

Som drøftet med styrelsen ved flere lejligheder differentierer Apple sine produkter blandt andet ved høj databeskyttelse og datasikkerhed, som der er en stærk efterspørgsel efter. Muligheden for at deaktivere Biometriske Komponenter, hvor en relevant Reparationsdel ikke er parret, og hvor Apple derfor ikke kan garantere, at den vil fungere, sådan som Apple har til hensigt, og som brugerne forventer, betyder, at Apple kan tilbyde iPhones med højere databeskyttelse og datasikkerhed. Det øger iPhones' ydeevne og fremmer konkurrencen blandt smart-phone-udbydere."³²⁴

591. Det fremgår blandt andet heraf, at Apple angiver, at det er kritisk nødvendigt at sikre integriteten af biometriske komponenter af hensyn til at sikre brugernes personlige oplysninger (for eksempel bankoplysninger og sundhedsoplysninger). Hvis der installeres og aktiveres en ukendt biometrisk komponent for at give adgang til data på enheden, kan det kompromittere denne sikkerhed.
592. Som anført ovenfor under afsnit 4.3.5.2.1 har Apple dokumenteret, at det på nuværende tidspunkt er nødvendigt for Apple at sikre integriteten og sikkerheden af biometriske komponenter af hensyn til at sikre brugernes personlige oplysninger (for eksempel bankoplysninger og sundhedsoplysninger). Hvis der installeres og aktiveres en ukendt biometrisk komponent for at give adgang til data på enheden, kan det kompromittere denne sikkerhed.
593. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer sammenfattende, at de af Apple anførte forhold i relation til sikring af databeskyttelse, datasikkerhed og teknisk integritet kan udgøre effektivitetsgevinster i konkurrenceretlig forstand i form af forbedret produktkvalitet.
594. Styrelsen vurderer endvidere, at Apple har fremlagt oplysninger, der i hvert fald umiddelbart viser, at der er en kausal virkning mellem adfærden og effektivitetsgevinsterne, at adfærden er nødvendig for at opnå gevinsterne, og at Apple ikke på anden og mindre indgribende vis ville kunne sikre de pågældende effektivitetsgevinster. Hertil kommer, at resultaterne fra markeds-testen viser, at adfærden ikke på nuværende tidspunkt risikerer at udelukke den effektive konkurrence, jf. afsnit 4.4.1 nedenfor.
595. Styrelsen har imidlertid ikke foretaget en endelig vurdering heraf. Det skyldes, at Apple under alle omstændigheder har dokumenteret, at det på nuværende tidspunkt er objektivt nødvendigt for Apple at bevare muligheden for at deaktivere ikke-parrede og ikke-verificerede biometriske komponenter.

³²⁴ Jf. Bilag A.18: Apples brev af 15. august 2025 til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag, side 2 og 3.

4.3.6 Konklusion vedrørende konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102

596. På baggrund af ovenstående er det Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens umiddelbare vurdering, at:
- » Apple opfylder virksomhedsbegrebet.
 - » Apple kan have indtaget en dominerende stilling i hvert fald i perioden november 2018 til december 2024 på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS.
 - » Apples adfærd kan have påvirket samhandlen mærkbart.
 - » Apples adfærd kan have udgjort et misbrug af dominerende stilling på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS, idet adfærden kan have styrket og beskyttet Apples reparationsnetværk og Apples reservedele, og derigennem kan adfærden have begrænset konkurrencen på et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark i strid med konkurrencelovens § 11, stk. 1, og TEUF artikel 102.
597. Apple har godtgjort, at det er objektivt nødvendigt, at virksomheden på nuværende tidspunkt bevarer muligheden for at deaktivere visse biometriske komponenter, der ikke er autentificeret som led i Apples standardproces for parring, men Apple har herudover ikke godtgjort, at adfærden er objektivt begrundet.
598. Styrelsen har som følge af Apples tilsagn ikke taget endelig stilling til afgrænsningen af det relevante marked eller taget endelig stilling til, om Apple har overtrådt konkurrencelovens § 11 eller TEUF artikel 102.
-

4.4 Tilsagn

600. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder i denne sag angår Apples adfærd i forbindelse med reparation af iPhones.
601. Styrelsen har til brug for denne afgørelse umiddelbart afgrænset den relevante periode til i hvert fald at vedrøre perioden november 2018 til december 2024.
602. Så længe det i den relevante periode har været muligt at reparere i hvert fald skærm, batteri samt front- og bagkamera på en iPhone, har reservedelen skulle verificeres, parres og kalibreres for at iPhonen ville opnå fuld funktionalitet efter reparationen. Reparationer af disse dele foretaget uden brug af Apples input medførte således, at i) visse funktioner på iPhonen ikke fungerede fuldt ud, og at ii) der kom en reparationsmeddelelse på iPhonen om, at der var anvendt en "ukendt reservedel" til reparationen. Det betød, at reparatørerne skulle gennemføre verifikationsprocessen for, at en iPhone kunne fungere fuldt ud efter en reparation.
603. En reparatør skulle have adgang til både nye originale reservedele og software fra Apple for at kunne gennemføre verifikationsprocessen, jf. afsnit 3.3.5. Softwaren kaldet GSX³²⁵ satte reparatøren i stand til at verificere, parre og, hvis nødvendigt, kalibrere den nye originale reservedel med iPhonen gennem operativsystemet iOS og dermed sikre fuld funktionalitet for iPhonen efter reparationen. Adgang til Apples input – nye originale reservedele og GSX – forudsatte, at reparatøren var en del af et af Apples to reparationsprogrammer.
604. Det var således kun autoriserede Apple-reparatører og uafhængige Apple-reparatører, der som led i deres tilslutning til Apples reparationsnetværk, havde adgang til de input – nye originale reservedele og GSX – der kunne sikre fuld funktionalitet på en iPhone efter en reparation.
605. Omvendt var uafhængige Apple-reparatører – hvis de anvendte uoriginale eller brugte originale reservedele – og uautoriserede reparatører umiddelbart nødt til at tilbyde reparation af iPhones med reduceret funktionalitet, og hvor der efterfølgende kom en reparationsmeddelelse om, at der var anvendt en "ukendt reservedel" til reparationen.
606. Det betød konkret, at reparatører, der ikke anvendte Apples input til reparationerne, umiddelbart kan være blevet afskærmet fra et marked for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark, da Apples adfærd umiddelbart kan have hindret dem i at reparere iPhones til fuld funktionalitet og uden en reparationsmeddelelse om, at der var anvendt en "ukendt reservedel".
607. Styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder angår i denne forbindelse, at konkurrencen om reparationer af iPhones til fuld funktionalitet kan være blevet begrænset. Apples adfærd var således umiddelbart vurderet egnet til at ekskludere uautoriserede reparatører, og reparatører, der ikke anvendte input fra Apple, fra at konkurrere effektivt. Herudover kan Apples adfærd for så vidt angår reparationsmeddelelsen om "ukendt reservedel" have været egnet til at stille reparatører, der ikke var en del af Apples reparationsnetværk, ringere i konkurrencen, da den umiddelbart set kan have skabt en ubegrundet opfattelse hos slutkunderne af, at den pågældende reparation var af en ringere kvalitet end en reparation gennemført inden for Apples reparationsnetværk.

³²⁵ Apple introducerede i december 2023 selvbetjeningsprogrammet Self Service Repair i Danmark, jf. pkt. 122-127. Self Service Repair gjorde det muligt for alle reparatører, at købe nye originale Apple reservedele og gennemføre verifikationsprocessen, således at delen kunne opnå fuld funktionalitet. Styrelsen vurderer umiddelbart, at indførelsen af Self Service Repair ikke i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder, jf. pkt. 136.

-
608. Apple har den 20. november 2025 efter drøftelser med styrelsen afgivet tilsagn med henblik på at imødekomme styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder.
609. Det er styrelsens vurdering, at Apples tilsagn imødekommer styrelsens betænkeligheder ved, at Apple gør det muligt at udføre en reparation af en iPhone til fuld funktionalitet, uanset hvilken type reservedele,³²⁶ der anvendes, og uanset om reparatøren er en del af Apples reparationsnetværk eller ej. Styrelsen vurderer endvidere, at tilsagnet sikrer, at Apples reparationsmeddelelser skal være objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende i deres indhold, omfang og varighed, uanset hvilke reservedele der er anvendt.
610. Tilsagnet indebærer, at Apple forpligter sig til ikke at indføre kunstige hindringer i reparationsprocessen, uanset hvilken reservedel der anvendes til reparationen, og uanset hvilken type af reparatør, der foretager reparationen.
611. Tilsagnet imødekommer styrelsens betænkeligheder ved, at Apple gør det muligt for alle reparatører at reparere iPhones, således at, når en reparationsdel er blevet korrekt installeret, vil reparationsdelen kunne opnå den fulde funktionalitet, som reparationsdelen tillader, uanset om der er anvendt en ny original del, en brugt original del, eller en ny eller brugt uoriginal del, og uanset hvilken type af reparatør der har installeret reservedelen.
612. Tilsagnet indebærer yderligere, at Apple forpligter sig til kun at vise objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende reparationsrelaterede reparationsmeddelelser på enheden efter iPhone-reparationer.
613. Tilsagnet gælder for iPhone 12 og nyere iPhone-modeller, hvor softwareopdateringen iOS 18.2 eller en senere version er installeret. Det betyder konkret, at tilsagnet – udover at gælde for iPhones solgt efter 17. december 2025 – gælder for iPhones, der er solgt tilbage i tid, herunder også i perioden for den undersøgte adfærd. Det skyldes, at de forhold, som Apple forpligter sig til i tilsagnet, kan udrulles gennem en softwareopdatering til samtlige iPhones i Danmark, hvor softwareopdateringen iOS 18.2 er tilgængelig.
614. Softwareopdateringen iOS 18.2 kan dog installeres på iPhone-modeller, der er ældre end iPhone 12 (lanceret i 2020). iOS 18.2 kan således også installeres på iPhone-modellerne XR/XS (lanceret i 2018) og iPhone 11 (lanceret i 2019).³²⁷
615. Tilsagnet medfører i den forbindelse, at uautoriserede reparatører og uafhængige reparatører kan anvende uoriginale reservedele til en reparation af iPhone XR/XS og 11, uden at der efterfølgende vil være en funktionsnedsættelse, men dog uden at reservedelen kan kalibreres til optimeret ydeevne. Apple har således oplyst, at:

"[uautoriserede reparatører og uafhængige reparatører] can use non-genuine parts. iPhone models XR / XS and later can be calibrated with standard calibration data that can either be: On device calibration data [or] Nominal calibration data. All features, including True Tone and Battery Health, can with iOS 18.2 (launched December 2024) be repaired to full functionality on iPhone models XR and XS and later, except for Face ID. Face ID is not available for privacy, safety and security reasons. With iOS 18.2, all

³²⁶ Forudsat at reservedelen er blevet korrekt installeret.

³²⁷ Apple har i 2018 og 2019 udover basismodellerne iPhone XR/XS og 11 også lanceret iPhone XS Max, 11 Pro, 11 Max og SE (anden generation), der er videreudviklinger af basismodellerne.

spare parts used in iPhone models XR / XS and later function to the best of their capabilities. In older models, certain features may not function, including: Face ID (privacy, security and safety reasons), True Tone and Auto Brightness (poor customer experience), Battery Health (non-genuine batteries often provide misleading information, thus poor customer experience), LiDAR (safety reasons).³²⁸ [Styrelsens tilføjelse i skarp parentes]

616. Sammenfattende betyder det, at en uoriginal reservedel, der anvendes til en reparation af en iPhone XR/XS eller 11, kan opnå den fulde funktionalitet, som reparationsdelen tillader, dog forudsat at reservedelen er blevet korrekt installeret.
617. Dette er i øvrigt i overensstemmelse med indholdet af tilsagnets pkt. 5.1-5.3. Det følger således af tilsagnets pkt. 5.1, at Apple er forpligtet til at gøre de redskaber, der er nødvendige for at foretage reparationer af iPhone-model 12 og nyere iPhone-modeller tilgængelige for uautoriserede reparatører og uafhængige reparatører, således at den uoriginale reservedel kan opnå den fulde funktionalitet, som reparationsdelen tillader, dog forudsat at reservedelen er blevet korrekt installeret. Tilsagnets pkt. 5.2 forpligter Apple, med forbehold for tilsagnets pkt. 5.3-5.5, til ikke at deaktivere funktioner på iPhone-modeller, som er repareret med uoriginale reservedele. Tilsagnets pkt. 5.3 forpligter Apple til, at pkt. 5.1 og 5.2 finder anvendelse for iPhone-modeller, hvor iOS 18.2 er installeret.
618. Tilsagnet gælder til og med den 17. december 2030. Det er en konkret vurdering, hvorvidt et tidsbegrænset tilsagn er tilstrækkeligt. Det er styrelsens vurdering, at et tidsbegrænset tilsagn på fem år i denne konkrete sag er tilstrækkeligt til at imødekomme de konkurrencemæssige betænkeligheder. Det skyldes blandt andet, at den teknologiske udvikling inden for smarte mobile enheder – herunder iPhones – kan udvikle sig relativt hurtigt, både hvad angår hardware og software. Styrelsen har sendt Apples udkast til tilsagn i høring hos relevante markedsaktører med henblik på at undersøge, om Apples udkast til tilsagn ifølge markedsaktørerne kan imødekomme styrelsens betænkeligheder, jf. konkurrencelovens § 16 a, stk., 1, 1. pkt.
619. Tilbagemeldingen fra markedsaktørerne har overordnet været positiv. Reparatørerne angiver sammenfattende, at tilsagnet medfører, at Apple med tilsagnet forpligter sig til ikke at forhindre, at reparation af iPhones til fuld funktionalitet kan udføres med andre reservedele end Apples reservedele og kan udføres af reparatører, der ikke er en del af Apples reparationsnetværk.

4.4.1 Markedstest

620. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har sendt Apples udkast til tilsagn i høring hos fem reparatører. Udkastet til tilsagnet er blevet markedstestet blandt to uafhængige Apple-reparatører og tre uautoriserede reparatører. Styrelsen har herudover været i kontakt med en autoriseret Apple-reparatør, som oplyste, at grundet deres kontraktuelle forpligtelse med Apple, har indholdet af tilsagnet ikke betydning for deres virksomhed.³²⁹

Apple skal stille værktøj og software til rådighed

621. Apple forpligter sig i tilsagnet til at stille værktøj og software til rådighed, der er nødvendigt for at kunne udføre en reparation af iPhone 12 og nyere modeller til fuld funktionalitet uanset, om der er anvendt nye originale, brugte originale eller uoriginale reservedele, jf. tilsagnets pkt. 3.1,

³²⁸ Jf. Bilag A.19: Oversigt over iOS 18 og reservedelskompatibilitet.

³²⁹ Reparatøren er forpligtet til udelukkende at benytte nye originale reservedele. Reparatøren kunne også uden tilsagnet reparere en iPhone til fuld funktionalitet ved brug af nye originale reservedele.

-
- 4.1 og 5.1. Herudover forpligter Apple sig til ikke at deaktivere funktioner, jf. tilsagnets pkt. 3.2, 4.2 og 5.2. Tilsagnet indeholder dog en undtagelse for biometriske komponenter, jf. tilsagnets pkt. 3.4, 4.4 og 5.4. Ved fuld funktionalitet forstås, at alle funktioner i en korrekt installeret reparationsdel fungerer så godt som den tillader, og at ingen funktioner bevidst er deaktiveret, selv når reparationsdelen ikke er blevet parret eller kalibreret, jf. tilsagnet definitionsliste.
622. Apple forpligter sig endelig til at stille værktøj og software til rådighed, der er nødvendigt for at kunne udføre en reparation af iPhone 12 og nyere modeller til optimeret ydeevne uanset, om der er anvendt nye originale eller brugte originale reservedele, jf. tilsagnets pkt. 3.1 og 4.1. Ved optimeret ydeevne forstås, at alle funktioner fungerer på en optimal måde efter parring og kalibrering, jf. tilsagnet definitionsliste.
623. Reparatørerne har til denne del af tilsagnet sammenfattende angivet, at det er meget positivt, at Apple fremadrettet ikke vil deaktivere funktioner på iPhones, hvis reservedelen efter reparationen ikke er blevet verificeret og parret gennem Apples reparationssystem. Det betyder, at Apple ikke længere kan forhindre reparatører, der ikke er en del af Apples reparationsnetværk, i at udføre reparationer af iPhones til fuld funktionalitet. Det betyder også, at det bliver muligt for andre leverandører end Apple at sælge input til reparationer, der vil resultere i fuld funktionalitet.³³⁰ En uautoriseret reparatør (OnSpotRepair) har oplyst, at:
- "det letter [virksomhedens] arbejde som uautoriseret reparatør, hvis funktioner ikke længer deaktiveres ved brug af tredjepartsreservedele i forbindelse med reparationer, da det ellers sætter dem i et dårlig lys."*³³¹ [Styrelsens tilføjelse]
624. En uafhængig Apple-reparatør fremhæver også, at det er meget positivt, at brugte originale reservedele fremadrettet kan parres og kalibreres gennem Apples reparationssystem.³³²
625. I forhold til, at Apple forpligter sig til at stille nødvendige værktøjer og software til rådighed så reparatører kan reparere en iPhone til fuld funktionalitet uanset om der er anvendt nye originale, brugte originale eller uoriginale reservedele, oplyser reparatørerne samlet set, at dette kan bidrage til bedre vilkår for konkurrencen om reparationer af iPhones.³³³
626. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at markedstesten bekræfter, at Apples tilsagn muliggør, at alle reparatører kan reparere en iPhone til fuld funktionalitet uanset, om der er anvendt nye originale, brugte originale eller uoriginale reservedele.
627. Styrelsen vurderer sammenfattende, at markedstesten dermed understøtter, at Apples tilsagn imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder i forhold reparatørernes mulighed for at reparere iPhones til fuld funktionalitet.

Apples reparationsbeskeder skal være objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende

³³⁰ Jf. Bilag C.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 22. maj 2025 og bilag C.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 22. maj 2025 og bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025.

³³¹ Jf. Bilag C.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 22. maj 2025.

³³² Jf. Bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025.

³³³ Jf. Bilag C.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 22. maj 2025 og bilag C.3.1: GreenMinds besvarelse på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgeramme til markedstesten.

628. Apple forpligter sig i tilsagnet til, at reparationsmeddelelser, som vises på en iPhone efter en reparation, skal være objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende i deres indhold, omfang og varighed, jf. tilsagnets pkt. 6.1.
629. Flertallet af reparatørerne vurderer, at det er positivt, at Apple fremover forpligter sig til at reparationsmeddelelserne, der vises på en iPhone efter en reparation uanset, hvilken reservedel, der er anvendt, er objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende i deres indhold, omfang og varighed. En uautoriseret reparatør CycleIT har oplyst, at:

*"Apples tilsagn forpligter virksomheden til at sikre, at beskederne er objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende, og at hvis de [Apple] lever op til dette, vil det være en væsentlig forbedring."*³³⁴ [Styrelsens tilføjelse]

630. Tilbagemeldingerne fra reparatørerne indikerer imidlertid, at reparationsbeskederne i den form, som var gældende på tidspunktet for markedstesten ikke blev oplevet som objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende. Eksempelvis angiver reparatørerne, at ikonografien ikke var neutrale på tværs af de forskellige typer af reservedele. Det blev blandt andet fremhævet, at reparationsmeddelelsen indeholdte en advarselstrekanter, hvis der var udført en reparation med uoriginale reservedele, mens reparationsmeddelelsen indeholdte et grønt flueben, hvis der var anvendt en ny original reservedel.³³⁵
631. To uautoriserede reparatører har oplyst, at det er selve tilstedeværelsen af reparationsmeddelelsen, der skaber usikkerhed og utroværdighed hos slutkunderne.³³⁶ Det kan afholde nogle slutkunder fra at få foretaget en reparation med uoriginale reservedele, og dermed fravælge de pågældende reparatører. En uautoriseret reparatør (Mac-Shack) har oplyst, at:

*"det er selve tilstedeværelsen af beskeden, som skaber usikkerhed og utroværdighed hos kunden. Dette gælder uanset [hvad] indholdet er."*³³⁷ [Styrelsens tilføjelse].

632. Det bemærkes i forlængelse heraf, at flertallet af reparatørerne er positive overfor indholdet i tilsagnet for så vidt angår reparationsmeddelelser. Reparatørerne har dog udtrykt bekymring for, at Apple ikke vil efterleve indholdet af tilsagnet for så vidt angår reparationsmeddelelserne.
633. Det er styrelsens vurdering, at tilstedeværelsen af reparationsbeskederne i sig selv ikke giver anledning til konkurrencemæssige betænkeligheder, forudsat at indholdet er objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende i deres form, indhold og varighed, jf. også kravene i tilsagnets pkt. 6.1.
634. I forlængelse af markedstesten har styrelsen over for Apple understreget, at både ordlyd og ikonografi er af betydning for, om reparationsbeskederne lever op til tilsagnet. Styrelsen har endvidere oplyst til Apple, at tilbagemeldingen fra reparatørerne indikerer, at reparationsbeskederne i den form, der var gældende ved markedstesten, ikke blev oplevet som fuldt ud objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende.³³⁸

³³⁴ Jf. Bilag C.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 22. maj 2025.

³³⁵ Jf. Bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025.

³³⁶ Jf. Bilag C.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 22. maj 2025 og bilag C.4: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Mac-Shack 4. juni 2025.

³³⁷ Jf. Bilag C.4: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Mac-Shack 4. juni 2025.

³³⁸ Jf. Bilag D.4: Skriftlig tilbage melding til Apple på markedstesten 26. juni 2025.

635. Apple har i sit høringssvar anført, at Apple efter styrelsens markedstest har foretaget ændringer af reparationsmeddelelserne. Styrelsen har på tidspunktet for sagens afgørelse ikke foretaget en vurdering af, om Apples ændringer af reparationsmeddelelserne overholder indholdet af tilsagnet. Det påhviler i første omgang Apple selv at sikre sig – både nu og løbende – at indholdet af tilsagnet bliver overholdt. Styrelsen kan dog i medfør af konkurrencelovens § 16 a, stk. 3 udstede påbud, som er nødvendige for at sikre en rettidig og korrekt opfyldelse af det afgivne tilsagn.
636. Styrelsen vurderer sammenfattende, at markedstesten understøtter, at Apples tilsagn imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder relateret til reparationsmeddelelser, da Apple med tilsagnet forpligtes til, at reparationsbeskederne skal være objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende i deres indhold, omfang og varighed.

Apples forbehold i forhold til biometriske komponenter

637. Tilsagnet indeholder et forbehold om, at Apple bevarer muligheden for at deaktivere biometriske komponenter ved brug af brugte originale reservedele i iPhone 15 og ældre modeller, samt uoriginale reservedele for samtlige iPhone-modeller også fremadrettet, jf. tilsagnets pkt. 4.4.
638. Tilsagnet betyder, at i forbindelse med udskiftning af reservedelen, der indeholder biometriske komponenter (for eksempel Face ID) vil fungere fuldt ud for nye originale reservedele til alle iPhone-modeller og for brugte originale reservedele til iPhone 16 og nyere modeller. Til eksempel vil Face ID fungere fuldt ud ved udskiftning af TrueDepth-frontkameraet med et nyt eller brugt originalt frontkamera, forudsat at det bliver parret og kalibreret med iPhone.
639. Apple har hertil oplyst, at de biometriske komponenter i frontkameraet til iPhone 15 og tidligere har været designet til, at det kun kunne installeres og parres én gang. Apple har derfor ikke mulighed til at åbne op for, at biometriske komponenter i frontkameraer kan parres og kalibreres for iPhone 15 og tidligere, da de ikke kan ændre i allerede producerede frontkameraer.³³⁹
640. Reparatørerne er positive over, at brugte originale frontkameraer kan anvendes til at reparere iPhone 16 og nyere iPhone-modeller uden, at Face ID deaktiveres. En uautoriseret reparatør CycleIT har oplyst, at:

*"ser det som et positivt skridt, at nye originale TrueDepth-kameraer kan parres og kalibreres, så Face ID kan fungere korrekt."*³⁴⁰

641. Det fremgår heraf, at reparatøren oplyser, at virksomheden ser det som et positivt skridt, at brugte originale frontkameraer kan anvendes til at udføre reparationer til fuld funktionalitet.
642. Styrelsen bemærker i forlængelse heraf, at CycleIT anvender betegnelsen *"nye originale TrueDepth-kameraer"* om originale frontkameraer, der er taget fra en fabriksny iPhone. Styrelsen anser ikke denne type af frontkameraer for at være nye, men i stedet som brugte originale frontkameraer.³⁴¹

³³⁹ Jf. Bilag A.10: Udkast til tilsagn med gengivelse af Apples besvarelser til møde med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 1. maj 2025.

³⁴⁰ Jf. Bilag C.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 22. maj 2025.

³⁴¹ Jf. Bilag C.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 22. maj 2025 og bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025.

643. Reparatørerne har sammenfattende oplyst, at frontkameraet sjældent bliver udskiftet på en iPhone, og udgør en begrænset del af reparationernes omsætning. Det skyldes dels, at frontkameraet er godt beskyttet bag skærmen, og derfor sjældent går i stykker, og dels, at der typisk er mange andre dele af iPhonen, der er gået i stykker samtidig med, at frontkameraet går i stykker.
644. Det kan derfor i mange tilfælde ikke betale sig at få repareret frontkameraet i en iPhone.
645. En uautoriseret reparator (Mac-Shack) har oplyst, at:

"Apples argumentation for, at kunne fortsætte med at deaktivere Face Ids funktionalitet ikke er retvisende. SC oplyste i forlængelse heraf, at han mener, at sikkerhed er væsentlig, men den teknologi, der skal værne om sikkerheden ligger på bundkortet, og dermed ikke i selve kamerakomponenten. Kameraet fungerer således alene som en sensor og overfører data til bundkortet, hvor den egentlige behandling af data sker.

Adspurg om der er tekniske forskelle på frontkameraet i en iPhone 16 og tidligere modeller, oplyste SC, at virksomheden har begrænset erfaring med reparation af iPhone 16. SC oplyste i forlængelse heraf, at virksomheden har fået oplyst fra andre, at frontkameraet i en iPhone 16 fungerer på samme måde som frontkameraet i ældre iPhone-modeller.

Adspurg oplyste SC, at det er muligt at købe frontkameraer fra andre producenter end Apple. SC oplyste i forlængelse heraf, at disse frontkameraer er identiske med Apple frontkameraer, dog med den undtagelse, at de mangler den chip, der tillader kommunikation mellem frontkameraet og bundkort. Det er årsagen til, at Face-ID ikke virker efter reparationen.

SC oplyste, at en mulig løsning ville være at fjerne chippen, der i dag sikrer interoperabilitet, fra frontkameraet. Apples nuværende tilgang begrænser konkurrence, da dette skaber unødvendige hindringer for brugen af frontkameraer fra andre producenter end Apple."³⁴² [Styrelsens understregninger]

646. Det fremgår heraf, at reparationen oplyser, at Apples begrundelse for forbeholdet om, at Apple fortsat har mulighed for at deaktivere Face ID, ikke er retvisende. Reparationen mener således ikke, at det er retvisende at bruge sikkerhed som argument for at forsætte adfærden, da den teknologi, der skal værne om sikkerheden, ikke ligger i kamerakomponenten.
647. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at det faktum, at Face ID fremadrettet vil virke i forbindelse med reparation af iPhones udført med nye originale reservedele til alle iPhone-modeller og for brugte originale reservedele til iPhone 16 og nyere modeller samt, at frontkameraer sjældent udskiftes³⁴³ tilsammen medfører, at effekten af dette forbehold, og dermed konkurrencebegrænsningen, er af begrænset omfang.
648. Styrelsen har herudover foretaget en endelig vurdering af Apples begrundelse for at bevare muligheden for at deaktivere biometriske komponenter, jf. afsnit 4.3.5 ovenfor. Det fremgår heraf, at styrelsen vurderer, at Apple på nuværende tidspunkt har dokumenteret, at det er objektivt

³⁴² Jf. Bilag C.4: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Mac-Shack 4. juni 2025.

³⁴³ Jf. Bilag B.9: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 24. november, side 2 og bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025, side 3.

nødvendigt, at virksomheden bevarer muligheden for at deaktivere visse biometriske komponenter, der ikke er autentificeret som led i Apples standardproces for parring.

649. Sammenfattende vurderer styrelsen derfor, at bemærkningerne fra reparatørerne om deaktivering af Face ID ved brug af uoriginale frontkameraer på det foreliggende grundlag ikke giver anledning til ændringer af tilsagnet.
650. Styrelsen vurderer således også i lyset af ovenstående bemærkninger, at Apples tilsagn imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder i forhold reparatørernes mulighed for at reparere iPhones til fuld funktionalitet.

Apples tyveribeskyttelsesforanstaltninger

651. Tilsagnet indeholder et forbehold om, at Apple ikke vil gøre det muligt, at brugte originale reservedele, der stammer fra en iPhone, der er underlagt tyveribeskyttelsesforanstaltninger, kan verificeres, parres eller kalibreres gennem Apples reparationssystem, jf. tilsagnets pkt. 4.6.
652. Apple har præciseret, at *tyveribeskyttelsesforanstaltninger* refererer til foranstaltninger, der sikkert associerer iPhonen med en ejer, således at genbrug af dens reparationsdele forudsætter ejerens eksplicitte tilladelse, jf. tilsagnets pkt. 2. Forbeholdet betyder således, at ejeren af en iPhone skal låse reservedelen op, så den kan anvendes i en anden iPhone.
653. En reparatør vurderer, at Apples forbehold vedrørende brugte originale reservedele fra iPhones, der er underlagt tyveribeskyttelsesforanstaltninger, ikke umiddelbart fører til ringere vilkår for reparatørerne end før Apples introduktion af reparationssystemet "Repair Assistant".³⁴⁴ En reparatør, Mac-Shack, har desuden oplyst, at:

*"virksomheden er positive over for tyveribeskyttelsesforanstaltninger, som mindsker incitamentet til at stjæle iPhones."*³⁴⁵

654. En af reparatørerne har dog nævnt, at det er uforholdsmæssigt, at tyveribeskyttelsesforanstaltningerne er aktiveret som "default", og dermed også er gældende, uden at ejeren aktivt har markeret iPhonen stjålet.³⁴⁶ Det skyldes blandt andet, at mange kunder glemmer deres kode til deres Apple-ID, som skal bruges til at låse iPhonen op. Kunderne kan derfor ikke videresælge iPhonen.³⁴⁷
655. En reparatør har oplyst, at de blandt andet i forhold til erhvervsbrugere kasserer låste iPhones, da de vurderer, at reservedele fra låste iPhones er ubrugelige. Tyverisikringen kan i højere grad udgøre en barriere for opkøb fra virksomheder og offentlige institutioner, hvor det i praksis ikke er muligt at slå serienummeret op på iPhonen. Dette skyldes, at det kræver kontakt med den tidligere bruger for at få låst iPhonen op. .³⁴⁸ Styrelsen vurderer ud fra tilbagemeldingerne

³⁴⁴ Jf. Bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025.

³⁴⁵ Jf. Bilag C.4: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Mac-Shack 4. juni 2025.

³⁴⁶ Jf. Bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025. I samme retning fremgår det af bilag C.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 22. maj 2025, at Apples tyveribeskyttelse forhindrer anvendelse af komponenter fra enheder, hvor "Find My iPhone" ikke er deaktiveret, også i tilfælde hvor enheden ikke er markeret som værende i "Lost Mode".

³⁴⁷ Jf. Bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025.

³⁴⁸ Jf. Bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025.

i markedstesten, at dette problem vil være mindre for privatkunder, da det som regel er nemmere at kontakte den enkelte sælger direkte og få fjernet låsen.³⁴⁹

656. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at forbeholdet om tyveribeskyttelse også på baggrund af markedstesten i hvert fald umiddelbart fremstår som begrundet i legitime forhold.
657. Styrelsen bemærker, at det tidligere ikke var muligt at anvende brugte originale reservedele til at reparere en iPhone til fuld funktionalitet. Hertil kommer, at reservedelene, der er underlagt tyverisikkerhedsforanstaltninger, ikke er uanvendelige, men "kun" sidestilles med uoriginale reservedele. Det vil sige, at ingen funktioner er deaktiverede. Reservedelen virker således til sin fulde funktionalitet. Apple har endvidere forpligtet sig i tilsagnet til, at også reparationsmeddelelser, der kommer i forbindelse med reparationer foretaget med reservedele, der er tyverisikrede (ikke låst op), skal være objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende.
658. Styrelsen vurderer sammenfattende, at forbeholdet om tyveribeskyttelsesforanstaltninger ikke ændrer ved, at Apples tilsagn imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder.

Styrelsens vurdering af tilsagnet på baggrund af markedstesten

659. Det er samlet set styrelsens vurdering, at markedstesten understøtter, at Apples tilsagn imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder i nærværende sag.

4.4.2 Vurdering af Apples tilsagn

660. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har foretaget en konkret vurdering af det tilbudte tilsagn fra Apple. Styrelsen finder efter en helhedsvurdering, at Apples tilsagn imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder. Styrelsen har ved vurderingen lagt vægt på, at:
- » Tilsagnet medfører, at Apple forpligter sig til at stille nødvendige værktøjer og software til rådighed, som en reparatør har brug for, for at kunne reparere en iPhone, således at, når en reparationsdel er blevet korrekt installeret, vil reparationsdelen kunne opnå den fulde funktionalitet, som reparationsdelen tillader, uanset reservedelstype. Apples tilsagn muliggør, at alle reparatører kan reparere en iPhone til fuld funktionalitet uanset, hvilken type reservedel der anvendes til reparationen. Efter styrelsens vurdering kan dette bidrage til bedre vilkår for konkurrencen om reparationer af iPhones uden for garantien til fuld funktionalitet i Danmark.
 - » Tilsagnet indebærer yderligere, at Apple forpligter sig til at reparationsbeskederne, som vises på en iPhone efter en reparation, skal være objektive, faktuelle og ikke-diskriminerende i deres indhold, omfang og varighed. Objektive og neutrale reparationsbeskeder kan modvirke eventuel mistillid til reparationer udført af andre end Apple. Dette sikrer, at forbrugeren får saglig og relevant information om reparationen, uden at uautoriserede reparatører miskrediteres. Herved fremmes en mere fair og gennemsigtig konkurrence på markedet for iPhone-reparationer.
 - » Tilsagnet må forventes at styrke adgangen til reparation og vedligeholdelse af iPhones på det danske marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien. Dette kan på sigt medføre lavere reparationspriser, øge forbrugernes valgmuligheder og skabe et mere åbent og konkurrencedygtigt marked for reparationer af iPhones.

³⁴⁹ Jf. Bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025.

- » Med en tilsagnsløsning opnås et resultat, der har mindst samme effekt på konkurrencen, som hvis der blev truffet en påbudsafgørelse.
- » Tilsagnsløsningen er ressourcebesparende. Ved en tilsagnsløsning skal der således ikke tages endelig stilling til afgrænsningen af det relevante marked eller til, om Apple har overtrådt konkurrencelovens regler. Tilsagnet har endvidere gjort det unødvendigt at gennemføre flere markedsundersøgelser. Hertil kommer, at en tilsagnsløsning i denne sag tjener til konkurrencesagens endelige afgørelse.

4.5 Samlet konklusion

661. På baggrund af ovenstående er det Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens umiddelbare vurdering, at:
- » De relevante markeder kan afgrænses til (i) et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark, og (ii) et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS.
 - » Apples adfærd kan have påvirket samhandelen mellem medlemsstater mærkbart.
 - » Apple opfylder virksomhedsbegrebet.
 - » Apple kan i hvert fald i perioden november 2018 og frem til december 2024 have indtaget en dominerende stilling på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS.
 - » Apples adfærd kan have udgjort et misbrug af dominerende stilling på et marked for input til reparation af iPhones til fuld funktionalitet i EØS, idet adfærden kan have styrket og beskyttet Apples reparationsnetværk og Apples reservedele, og derigennem kan adfærden have begrænset konkurrencen på et marked for reparation af iPhones til fuld funktionalitet uden for garantien i Danmark i strid med konkurrencelovens § 11, stk. 1, og TEUF artikel 102.
 - » Apple har godtgjort, at det på nuværende tidspunkt er objektivt nødvendigt, at virksomheden bevarer muligheden for at deaktivere visse biometriske komponenter, der ikke er autentificeret som led i Apples verifikationsproces. Apple har ikke godtgjort, at adfærden herudover er objektivt begrundet.
662. Efter en helhedsvurdering, finder styrelsen herefter, at Apples tilsagn imødekommer styrelsens konkurrencemæssige betænkeligheder i relation til en mulig overtrædelse af konkurrencelovens § 11, stk. 1, og TEUF artikel 102.
663. Under hensyntagen til ovenstående tilsagn og styrelsens endelige vurdering af forbeholdet for visse biometriske komponenter finder styrelsen ikke grundlag for at gribe yderligere ind over for Apples adfærd i forbindelse med reparation iPhones.
664. Styrelsen har som følge af Apples tilsagn ikke taget endelig stilling til afgrænsningen af det relevante marked eller taget endelig stilling til, om Apple har overtrådt konkurrencelovens § 11 eller TEUF artikel 102.

5. Bilag

Bilag A – Informationer og mødereferater fra Apple:

Bilag A.1: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 29. august 2022.

Bilag A.1.1: Apples præsentation til møde om Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 14. september 2022.

Bilag A.1.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 14. september 2022.

Bilag A.2: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 21. maj 2021.

Bilag A.3: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 1. december 2022.

Bilag A.3.1: Apples IRP-aftale.

Bilag A.3.2: Apples AASP-aftale.

Bilag A.4: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 21. december 2022.

Bilag A.4.1: Servicehistorik brugergrænseflade ændringer over tid.

Bilag A.5: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 22. februar 2023.

Bilag A.6: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 6. marts 2023.

Bilag A.7: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 15. maj 2024.

Bilag A.8: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 14. februar 2025.

Bilag A.9: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 28. februar 2025.

Bilag A.9.1: Forskelle i performance før iOS 18.2.

Bilag A.10: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 13. maj 2025.

Bilag A.11: Servicehistorik for iOS 17 for originalt batteri.

Bilag A.12: Apples svar på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens anmodning om oplysninger 17. marts 2025.

Bilag A.13: Apples præsentation af møde med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 13. november 2024.

Bilag A.14: Brev til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 20. december 2024.

Bilag A.15: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 5. marts 2024.

Bilag A.16: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Apple 12. juni 2024.

Bilag A.17: Apples brev til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag 22. maj 2025.

Bilag A.18: Apples brev til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen med bilag 15. august 2025.

Bilag A.19: Oversigt over iOS 18 og reservedelskompatibilitet.

Bilag A.20: Udkast til tilsagn med gengivelse af Apples besvarelser til møde med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 1. maj 2025.

Bilag A.21: Apples høringssvar på udkast til afgørelse 17. november 2025.

Bilag A.22: Referater af høringsmøder med Apple.

Bilag B – Informationer fra reparatører:

Bilag B.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Paulsens Solutions 4. juli 2022.

Bilag B.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Hadsten Computer 4. juli 2022.

Bilag B.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 6. juli 2022.

Bilag B.4: Telefonnotat – Samtale med Time Myhre-Larsen fra CycleIT 24 august 2023.

Bilag B.5: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 4. oktober 2024.

Bilag B.6: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 9. oktober 2024.

Bilag B.7: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og iExpert 14. november 2022.

Bilag B.8: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 14. november 2022.

Bilag B.9: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 24. november 2022.

Bilag B.10: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Mr. Mac 24. februar 2021.

Bilag C – Informationer fra markedstest:

Bilag C.1: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og OnSpotRepair 22. maj 2025.

Bilag C.2: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og CycleIT 22. maj 2025.

Bilag C.3: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og GreenMind 23. maj 2025.

Bilag C.3.1: GreenMinds besvarelse på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens spørgeramme til markedstesten.

Bilag C.4: Referat af møde mellem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Mac-Shack 4. juni 2025.

Bilag C.5: Hadsten Computer skriftlig besvarelse til markedstesten 23. maj 2025.

Bilag D – Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og andre dokumenter:

Bilag D.1: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens meddelelse om betænkeligheder 16. juni 2022.

Bilag D.2: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens oversigt over indsamlede reparationspriser februar 2025.

Bilag D.3: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens markedsundersøgelse blandt forbrugere 2024.

Bilag D.4: Skriftlig tilbagemelding til Apple på markedstesten 26. juni 2025.

Bilag D.5: CMA, Mobile Ecosystems. Market study final report 10. juni 2022.

Bilag D.6: Carl Shapiro and David Teece, Systems Competition and Aftermarkets An Economic Analysis of Kodak, 1994.

Bilag D.7: Oversigt over iPhone og iOS.
