

## NOTAT

Dato: 16. januar 2026  
Sag: TECH-24/05032-327  
Sagsbehandler: /KWT

### Rådssag om Apple

**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

<b>Indstilling</b>	Det er <u>indstillet</u> , at sagen vedrørende Apples adfærd på markedet for reparationer af iPhones afsluttes og nedensående erfaringer formidles i styrelsen.
<b>Erfaringer (punktform)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ny tilsagnsproces</li><li>• Case-team organisering</li><li>• Tidligere inddragelse af KEP og MØK</li><li>• Tidligere underskrift af tilsagn</li><li>• Conjoint undersøgelse</li></ul>
<b>Resumé af rådssagen</b>	<p>Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har haft betænkeligheder ved Apples praksis i Danmark, idet Apples kontrol over reparationer af iPhones, især adgangen til originale reservedele og softwaresystemer, har kunnet begrænse konkurrencen om iPhone-reparationer (skærm, batteri, kamera). Kun via Apple eller autoriserede reparatører har det været muligt at udføre reparationer med fuld funktionalitet uden reparationsmeddelelser, hvilket har mindsket mulighederne for uafhængige og uautoriserede reparatører.</p> <p>Styrelsen vurderer, at Apple derved kan have misbrugt en dominerende stilling, idet adfærden kan have forringet konkurrence, hævet priserne på reservedele og reparationer, og begrænset kundernes muligheder og forbrugervelfærd – i strid med konkurrencelovens § 11 og TEUF artikel 102.</p> <p>Apple afviser, at der foreligger overtrædelse, men har alligevel tilbudt tilsagn: Apple forpligter sig til at fjerne kunstige barrierer for reparationer, give alle reparatører adgang til reparationer med fuld funktionalitet uanset reservedelstype, og undlade diskriminerende reparationsmeddelelser på iPhones.</p> <p>Styrelsen vurderer, at tilsagnet imødekommer betænkelighederne, styrker konkurrencen og forbrugervelfærden, og har valgt at afslutte sagen med tilsagn frem for påbud.</p>

	<p>Styrelsen har derfor ikke taget endeligt stilling til markedsafgrænsningen eller om der konkret foreligger en overtrædelse.</p>
<b>Væsentligste problemer</b>	<p>De væsentligste problemer i sagen har været relateret til, at der har været tale om en kompleks sag, også med henblik på markedsafgrænsningen og den juridiske test. Samtidig har der været hyppig udskiftning af medlemmer i case-teamet.</p> <p>Oplistet har de væsentligste problemer været:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Teknologisk komplekst og dynamisk marked i løbende udvikling.</li> <li>• Vanskelig markedsafgrænsning, særligt geografisk, i relation til dominansvurderingen. Overvejelser om forbrugerundersøgelser i flere europæiske lande, som ville have krævet betydelige ressourcer og kunne have påvirket mulighederne for at løfte sagen. Tilgangen blev ændret med udgangspunkt i afgrænsningen af markedet for reparationer af iPhones til fuld funktionalitet.</li> <li>• Udfordrende at udforme et klassisk spørgeskema til afdækning af forbrugernes præferencer, fordi markedet er teknisk komplekst, og Apples adfærd er vanskelig for forbrugerne at forstå. Udfordringen kunne muligvis løses med en conjoint-analyse, jf. afsnittet om erfaringer.</li> <li>• Parterne besvarede ofte styrelsens anmodninger om oplysninger vagt. Styrelsen måtte formulere meget præcise spørgsmål for ikke at efterlade rum for, at Apple svarede udenom. Det var en fordel, at insistere på besvarelser på dansk, da det lettede inddragelsen af materialet i afgørelsen. Case-teamet sendte derudover præciseringer til parten, der opsummerede styrelsens fortolkning af parternes svar, så parterne kunne be- eller afkræfte eller korrigere.</li> </ul>
<b>Succeskriterier og leverancer</b>	<p>Succeskriterier fastsat i projektbeskrivelsen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• At case-teamet leverer en afgørelse, der ikke kan rejse faglig kritik af</li> <li>• At case-teamet leverer projektet i overensstemmelse med projektbeskrivelse og milepælsplan</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• At Konkurrencerådet træffer afgørelse med henblik på, at stoppe Apples konkurrenceskadelige adfærd.</li> </ul> <p>Den oprindelige milepælsplan sigtede efter en rådsafgørelse i Q1 2024, og den opdaterede milepælsplan i Q1 2025. Den faktiske rådsafgørelse kom i Q4 2025. Projektet har således været forsinket ad flere omgange, blandt andet på grund af hyppige udskiftninger i case-teamet.</p> <p>Projektet er ellers leveret som aftalt, med ændring fra en påbudssag til en tilsagnssag.</p>
<b>Fremdrift</b>	<p>Sagen blev startet i 2021 baseret på klage fra en reparatør, og en MOB blev sendt til Apple i 2022.</p> <p>I 2024 startede det nuværende case-team på sagen, hvor Apple i starten af 2025 udtrykte et ønske om at afgive tilsagn i sagen.</p> <p>Tilsagnet blev hurtig færdiggjort inden sommeren 2025, blandt andet på baggrund af effektive workshops med Apple.</p> <p>Processen med at skrive KPM, peer-review og høring blev færdiggjort i sidste halvdel af 2025, så Konkurrencerådet kunne træffe afgørelse om, at gøre Apples tilsagn bindende i december 2025.</p>
<b>Ressourcer</b>	<p>Der blev oprindeligt afsat 7.690 timer til projektet, og i den opdaterede projektplan blev der afsat 9.000 timer. Hvor der var afsat 250 timer til hhv. MØK og KEP. Projektet endte op med at anvende 11.192 timer.</p> <p>Sagen forventes at have en effekt på markedet for input til reparationer af iPhones, og på markedet for reparationer af iPhones.</p> <p>Der er ikke tilgængelige tal for disse markeder, men på baggrund af data fra Apple og reparatører, så skønnes disse to markeder til at minimum være på 367 mio. kr. Det giver en forventet effekt på 51.5 mio. kr.</p>
<b>Erfaringer til udbredelse i styrelsen</b>	<b>Tilsagnsproces</b>

I forlængelse af, at Apple tilbød at afgive tilsagn, udførte case-teamet en ny proces for tilsagnsdialog med Apple.

Formålet med den nye tilsagnsproces var, at skabe en klar og effektiv ramme for dialogen. Processen gjorde det også muligt for case-teamet hurtigt at afslutte påbudssporet, så der ikke skulle arbejdes på parallelle spor, hvis dialogen skulle trække ud.

Den nye proces indebar, at Apple hurtigt skulle fremlægge et udkast til tilsagn, som styrelsen umiddelbart gav en skriftlig tilbagemelding på. Hensigten var, at styrelsen på et tidligt tidspunkt i processen kunne vurdere, om Apples tilsagn i udgangspunktet var egnet til at imødekomme styrelsens konkurrenceretlige betænkeligheder.

Efter at styrelsen vurderede, at Apples udkast til tilsagn overordnet kunne imødekomme betænkelighederne, blev Apple inviteret til to hele workshopdage. Apple deltog med tre advokater fra Danmark og fire repræsentanter fra USA.

Workshopdagene var struktureret som følger:

1. Apple præsenterer et revideret udkast til tilsagn og kommenterer eventuelt på styrelsens tidligere bemærkninger.
2. Styrelsen stiller opklarende spørgsmål til udkastet.
3. Styrelsen trækker sig tilbage og udarbejder en skriftlig tilbagemelding på Apples udkast.
4. Apple og styrelsen mødes igen samme dag, hvor styrelsens bemærkninger præsenteres, og eventuelle spørgsmål bliver opklaret.
5. Dagen afsluttes, og Apple tager styrelsens tilbagemelding til efterretning og forbereder et revideret udkast til præsentation den efterfølgende dag.

Case-teamet havde booket to mødelokaler hele dagen, begge dage, således at Apple og styrelsen til enhver tid havde mulighed for at trække sig tilbage og drøfte spørgsmål eller træffe beslutninger uden den anden part til stede.

Efter workshopdagene fik Apple nogle uger til at fremlægge et endelig udkast til tilsagn, som blev udgangspunktet for styrelsens markedstest.

Tilsagnsworkshoppen muliggjorde en hurtig afklaring af, om Apples tilsagn var egnet til at imødekomme de konkurrencemæssige betænkeligheder. Herudover kunne spørgsmål, afklaringer og udeståender håndteres effektivt på kort tid. Processen lagde dermed grundlaget for, at tilsagnsforløbet kunne gennemføres væsentligt hurtigere end ellers, og at det endelige tilsagn i tilstrækkelig grad imødekom styrelsens betænkeligheder.

### **Tidligere inddragelse af KEP og MØK**

Sagen har været kompleks, bl.a. vedrørende markedsafgrænsning, skadesteori og den juridiske test. Det kunne have været en fordel at inddrage KEP og MØK tidligere end kun i selve peer-reviewet.

KEP og MØK var involveret tidligt i forløbet i relation til skadesteorien og den juridiske test, men flere forhold ændrede sig undervejs, og involveringen skete med et andet case-team.

En tidligere og målrettet inddragelse af KEP og MØK ift. afgørelsens væsentlige elementer (skadesteori, markedsafgrænsning og juridisk test) kan spare tid og ressourcer og højne kvaliteten.

### **Organisering af case-team**

Sagen om Apples adfærd var ressourcekrævende, bl.a. som følge af virksomhedens størrelse og et marked i hurtig udvikling, og den var præget af betydelig udskiftning i case-teamet. Følgende erfaringer fremhæves:

- Case-teamet bør, ud over projektlederen, som minimum omfatte en fuldtids jurist og en fuldtids økonom.
- Der skal afsættes tilstrækkelige ressourcer og tid til både projektlederrollen og det øvrige team.
- Afgørelsens udkast bør løbende kvalitetssikres ved gennemlæsning på tværs af fagligheder (jurist/økonom), så der ikke opstår ”siloarbejde” i skrivning af afgørelsen.
- En udlånt ressource fra MØK i case-teamet (ikke kun som sparringspartner) har klart effektiviseret både undersøgelsen og udarbejdelsen af afgørelsen og styrker kvaliteten.

### **Tidlig signeret tilsagn**

I denne sag anmodede styrelsen først om et signeret tilsagn, da afgørelsen blev sendt i høring. Det komplicerede høringsprocessen, idet parten oplyste, at det var vanskeligt for dem at afgive tilsagn på grundlag af styrelsens udkast. Fremadrettet kan dette undgås ved at anmode om et underskrevet tilsagn tidligere i sagsforløbet.

### **Conjoint**

Da et klassisk spørgeskema ikke var egnet til at afdække forbrugernes præferencer, designede MØK et conjoint-spørgeskema. Spørgeskemaet opstiller hypotetiske scenarier med to valgmuligheder, der simulerer forbrugernes valg mellem produkter med forskellig kvalitet og pris.

Conjoint-spørgeskemaet blev færdigudviklet, men ikke anvendt, da parten afgav tilsagn. Erfaringerne om metoden kan anvendes i andre sager, hvor markedet er teknisk, og hvor det er vanskeligt for forbrugerne at gennemskue alle informationerne mellem valgmulighederne.

Ansvarlig for denne formidling er Karl Wilhelm Tjensvoll.

### **Opfølgingsplan**

Der er ikke planlagt opfølgning i forhold til undersøgelse af ønskede effekter af sagen. Apple har afgivet et tilsagn overfor styrelsen. Styrelsen vil eventuelt undersøge efterlevelse af tilsagnet, hvis reparatørerne på markedet kommer med yderligere klager til styrelsen.