



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 29.11.2011  
KOM(2011) 793 endelig

2011/0373 (COD)

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV**

**om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)**

{SEK(2011) 1408 endelig}

{SEK(2011) 1409 endelig}

## **BEGRUNDELSE**

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

Nærværende forslag skal sammen med forslaget til forordning om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (forordningen om OTB på forbrugerområdet) ses i forbindelse med bestræbelserne på at forbedre den måde, hvorpå det indre detailmarked fungerer, og særlig klageadgangen for forbrugerne.

Et betydeligt antal europæiske forbrugere oplever problemer, når de køber varer og tjenesteydelser i det indre marked. I 2010 var dette tilfældet for ca. 20 % af forbrugerne i EU<sup>1</sup>. Selv om lovgivningen generelt sikrer et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, sker det ofte, at forbrugernes problemer ikke løses. De tab, europæiske forbrugere påføres som følge af problemer med varer eller tjenesteydelser, de har købt, anslås til 0,4 % af EU's BNP.

Ud over at gå rettens vej<sup>2</sup> kan forbrugere og virksomheder i nogle medlemsstater indbringe deres klager for alternative tvistbilæggelsesinstanser ("ATB-instanser"). Disse instanser tilsigter udenretslig løsning af tvister, der opstår mellem parterne, ved f.eks. en voldgiftsmands, en forligsmands, en mæglers, en ombudsmands eller et klagenævns mellemkomst.

Kommissionen har vedtaget to henstillinger om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet<sup>3</sup> og oprettet to netværk, der beskæftiger sig med alternativ tvistbilæggelse (ECC-Net<sup>4</sup> og Fin-Net<sup>5</sup>). Flere af EU's sektorspecifikke retsakter indeholder en bestemmelse om alternativ tvistbilæggelse<sup>6</sup>, og mæglingsdirektivet<sup>7</sup> tilskynder til mindelig bilæggelse af tvister, herunder tvister på forbrugerområdet. En undersøgelse af den nuværende situation har imidlertid afdækket følgende vigtige mangler, der hæmmer effektiviteten af alternativ tvistbilæggelse: huller i ATB-dækningen, forbrugernes og virksomhedernes manglende kendskab til procedurene og disses svingende kvalitet<sup>8</sup>.

---

<sup>1</sup> Eurobarometer 342, "Consumer Empowerment", s. 169.

<sup>2</sup> F.eks. forordning (EF) nr. 861/2007 om indførelse af en europæisk småkravsprocedure (EUT L 199 af 31.7.2007, s. 1).

<sup>3</sup> Kommissionens henstilling 98/257/EF om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31), og Kommissionens henstilling 2001/310/EF om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (EFT L 109 af 19.4.2001, s. 56).

<sup>4</sup> Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (ECC-Net) hjælper forbrugerne med at finde frem til den relevante ATB-instans i en anden medlemsstat i tilfælde af grænseoverskridende tvister.

<sup>5</sup> Fin-Net er et netværk af ATB-ordninger, som behandler grænseoverskridende tvister mellem forbrugere og finansielle tjenesteydere.

<sup>6</sup> F.eks. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/72/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for elektricitet og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/73/EF af 13. juli 2009 om fælles regler for det indre marked for naturgas (EUT L 211 af 14.8.2009, hhv. s. 55 og 94), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/48/EF af 23. april 2008 om forbruger kreditaftaler (EUT L 133 af 22.5.2008, s. 66), Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked (direktivet om elektronisk handel) (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1).

<sup>7</sup> EUT L 136 af 24.5.2008, s. 3.

<sup>8</sup> Jf. "Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union" af 16. oktober 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf), s. 56-63, 112-115 og 120-121.

Mangelen på effektiv alternativ tvistbilæggelse er forbundet med særlige udfordringer, når det gælder grænseoverskridende transaktioner (f.eks. sprogbarrierer, potentielt større omkostninger, forskelle i medlemsstaternes lovgivning).

I betragtning af de afdækkede problemer har Kommissionen forpligtet sig til at foreslå foranstaltninger vedrørende alternativ tvistbilæggelse, som sikrer, at alle forbrugerklager kan indbringes for en ATB-instans, og at tvister i forbindelse med grænseoverskridende transaktioner nemmere kan løses<sup>9</sup>.

## **2. RESULTATER AF HØRINGER AF INTERESSEDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSE**

### **2.1. Ekspertbistand og høring af interesserede parter**

Kommissionen har gennemført en række undersøgelser vedrørende alternativ tvistbilæggelse. Det drejer sig bl.a. om "*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union*"<sup>10</sup> fra 2009, som indeholder en grundig analyse af eksisterende ATB-instanser og disses anvendelse i alle medlemsstaterne, "*Consumer redress in the EU: consumers' experiences, perceptions and opinions*"<sup>11</sup>, "*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*" (2011) og "*Cross-border ADR in the European Union*" (2011)<sup>12</sup>.

I januar 2011 blev der indledt en offentlig høring om anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse<sup>13</sup>. Der var tilsyneladende stor enighed om ATB: Respondenterne var alle enige om, at alternativ tvistbilæggelse bør udvikles yderligere for at forbedre den måde, hvorpå det indre marked fungerer. Et stort flertal af respondenterne gik desuden ind for handling på EU-plan og understregede behovet for ATB-procedurer af god kvalitet, som navnlig bør være til rådighed i forbindelse med tvister, der opstår ved grænseoverskridende transaktioner og i det digitale rum. Efter deres opfattelse bør effektive ATB-procedurer være underlagt en række fælles principper som f.eks. uvildighed, gennemsigtighed, effektivitet og rimelighed. Mange respondenter bakkede op om en forbedring af procedurerne for onlinetvistbilæggelse (OTB), særlig i forbindelse med e-handelstransaktioner, der er genstand for stadig flere klager, især i tilfælde, der involverer små beløb.

I marts 2011 afholdt Kommissionen sammen med Europa-Parlamentet et topmøde vedrørende alternativ tvistbilæggelse for det indre marked og forbrugerne ("*Alternative Dispute Resolution for Internal Market and consumers*"), der samlede omkring 200 interesserede parter. Debatten viste, at der var generel opbakning til udviklingen af alternativ tvistbilæggelse for forbrugere, herunder onlinetvistbilæggelse, og satte fokus på behovet for handling på EU-plan. I april 2011 blev der som led i det europæiske forbrugertopmøde<sup>14</sup>

---

<sup>9</sup> Europa 2020-flagskibsinitiativet "En digital dagsorden for Europa" (KOM(2010) 245 endelig, s. 13) og Kommissionens meddelelse "Akten for det indre marked" (KOM(2011) 206, s. 9).

<sup>10</sup> Denne undersøgelse, foretaget af Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, findes på: [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm).

<sup>11</sup> "Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions", 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

<sup>12</sup> [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf).

<sup>13</sup> Offentlig høring om anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse til løsning af tvister vedrørende handelstransaktioner og handelspraksis i EU: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf).

<sup>14</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp).

afholdt en workshop om, hvordan man får alternativ tvistbilæggelse til at fungere bedre ("ADR: how to make it work better?"), med deltagelse af 60 interessenter.

Der er blevet leveret supplerende input, bl.a. gennem en høring af virksomhederne foretaget af Kommissionen mellem december 2010 og januar 2011 via det europæiske virksomhedspanel<sup>15</sup> og en anden høring af virksomhederne foretaget mellem marts og maj 2011 via SMV-panelet<sup>16</sup>.

Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse er også blevet hørt.

## 2.2. Konsekvensanalyse

Kommissionen har gennemført en detaljeret konsekvensanalyse af en række forskellige politikløsninger vedrørende dels "ATB – dækning, oplysning og kvalitet", dels "OTB i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner". I konsekvensanalysen blev det konkluderet, at kun en kombination af to retsakter om hhv. alternativ tvistbilæggelse og onlinetvistbilæggelse kan sikre adgang til uvildige, gennemsigtige, effektive og rimelige metoder til udenretslig løsning af nationale og grænseoverskridende tvister på forbrugerområdet. Navnlig vil et rammedirektiv være det bedst egnede middel til at sikre fuld ATB-dækning i alle medlemsstater, oplyse forbrugerne om alternativ tvistbilæggelse og sikre, at ATB-instanser opfylder specifikke kvalitetsprincipper. Fuld ATB-dækning vil skabe grundlag for, at et EU-dækkende OTB-system kan behandle tvister i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner på en effektiv måde.

## 3. FORSLAGETS JURIDISKE INDHOLD

### 3.1. Forslagets hovedelementer

#### 3.1.1. *Det skal sikres, at der er ATB-procedurer for alle tvister på forbrugerområdet*

I henhold til nærværende forslag skal medlemsstaterne sikre, at alle tvister mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med salg af varer og levering af tjenesteydelser kan indbringes for en ATB-instans, også online. For at opfylde deres forpligtelse kan medlemsstaterne anvende eksisterende ATB-instanser og om nødvendigt tilpasse disses kompetenceområde; eller de kan oprette nye ATB-instanser eller en ekstra tværsektoriel instans.

Nærværende forslag dækker tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser. Dette omfatter klager indgivet af forbrugere mod erhvervsdrivende, men også klager indgivet af erhvervsdrivende mod forbrugere. Forslaget finder anvendelse på ATB-instanser, der tager sigte på at løse tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende udenretsligt ved en tvistbilæggesinstans' mellemkomst. Det dækker navnlig mæglingsprocedurer, men også udenretslige procedurer, hvor sagen pådømmes, som f.eks. procedurer ved forbrugerklagenævn samt voldgifts- og

---

<sup>15</sup> 335 virksomheder fra samtlige EU-medlemsstater blev hørt om deres erfaringer med og synspunkter vedrørende alternativ tvistbilæggelse: [http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_da.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_da.htm).

<sup>16</sup> Under denne høring besvarede 927 små og mellemstore virksomheder spørgsmål vedrørende alternativ tvistbilæggelse.

forligsprocedurer. Forslaget finder ikke anvendelse på forbrugerklageordninger, som drives af den erhvervsdrivende, og heller ikke på tvistbilæggesinstanser, hvor de fysiske personer, der varetager tvistbilæggesen, er ansat alene af den erhvervsdrivende. Direkte forhandlinger mellem parterne er heller ikke omfattet.

### *3.1.2. Oplysning om alternativ tvistbilægelse og samarbejde*

Når der opstår tvister, skal forbrugerne hurtigt kunne finde frem til, hvilke ATB-instanser der er kompetente til at behandle deres sag. Med henblik herpå sikrer forslaget, at forbrugerne vil kunne finde oplysninger om den kompetente ATB-instans i de vigtigste af de handelsdokumenter, som den erhvervsdrivende stiller til rådighed, og, hvis den erhvervsdrivende har et netsted, da på dette netsted. Herudover skal de erhvervsdrivende oplyse forbrugerne om, hvorvidt de forpligter sig til at anvende alternativ tvistbilægelse i forbindelse med klager, som en forbruger indgiver mod dem. Denne forpligtelse vil tilskynde erhvervsdrivende til hyppigere at anvende alternativ tvistbilægelse.

I henhold til nærværende forslag skal medlemsstaterne sikre, at forbrugerne kan få bistand, når de er involveret i en grænseoverskridende tvist. Medlemsstaterne kan delegeres ansvaret for denne opgave til deres centre i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (ECC-Net), der i øjeblikket sørger for at henvise forbrugerne til de ATB-instanser, der er kompetente til at behandle deres grænseoverskridende tvister.

I henhold til forslaget vil ATB-instanser blive opfordret til at blive medlemmer af netværk af ATB-instanser på sektorspecifikke områder, når de behandler tvister på et sådant område. Herudover tilskynder nærværende forslag til samarbejde mellem ATB-instanser og nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse.

Nærværende forslag indeholder bestemmelser, der sikrer efterlevelsen af strenge garantier for fortrolighed og databeskyttelse, i overensstemmelse med den relevante EU-lovgivning.

### *3.1.3. ATB-instansers kvalitet*

Nærværende forslag har til formål at sikre, at ATB-instanser overholder kvalitetsprincipperne uvildighed, gennemsigtighed, effektivitet og rimelighed. Der er fastlagt sådanne principper i to henstillinger fra Kommissionen. Ved at gøre disse principper bindende vil forslaget føre til fælles spilleregler for alternativ tvistbilægelse og styrke både forbrugernes og de erhvervsdrivendes tillid til ATB-procedurer.

Gennemsigtighed i forbindelse med ATB-instanser forventes at sikre, at parterne får alle de oplysninger, de har brug for, for at kunne træffe en informeret beslutning, inden de indleder en ATB-procedure. ATB-procedurer bør være effektive og undgå visse ulemper i forbindelse med domstolsprocedurer såsom disses omkostninger, lange varighed og kompleksitet. På grundlag af konklusionerne af eksisterende undersøgelser kræves det i forslaget, at tvister skal løses inden for 90 dage. Af hensyn til ATB-procedurers tilgængelighed fastsættes det i nærværende forslag, at de bør være gratis eller forbundet med beskedne omkostninger for forbrugerne.

### *3.1.4. Overvågning*

For at sikre, at ATB-instanser fungerer korrekt og yder forbrugere og erhvervsdrivende service af god kvalitet, bør de gøres til genstand for nøje overvågning. I hver enkelt medlemsstat vil en kompetent myndighed være ansvarlig for overvågningen af den måde,

hvorpå de ATB-instanser, der findes på dens område, fungerer. De kompetente myndigheder vil bl.a. på grundlag af oplysninger, som ATB-instanserne tilsender dem, vurdere, om en given ATB-instans opfylder kvalitetskravene i dette forslag. Herudover vil de kompetente myndigheder offentliggøre regelmæssige rapporter om ATB-instansers udvikling og virkemåde. Kommissionen skal hvert tredje år forelægge Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen af direktivet.

### **3.2. Nærhedsprincippet**

Retsgrundlaget for dette forslag er artikel 114 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF).

Udviklingen af et velfungerende ATB-system i Unionen, baseret på medlemsstaternes eksisterende ATB-instanser og i overensstemmelse med deres retstraditioner, vil styrke forbrugernes tillid til det indre detailmarked, bl.a. på e-handelsområdet. Det vil også give virksomhederne nye muligheder. Hvis medlemsstaterne handler alene, vil det sandsynligvis føre til yderligere opsplittning med hensyn til alternativ tvistbilæggelse, hvilket igen vil bidrage til uensartet behandling af forbrugere og erhvervsdrivende i det indre marked og føre til forskellige niveauer for klageadgang for forbrugerne i Unionen. Handling på EU-plan, således som det er foreslået, forventes at give de europæiske forbrugere samme beskyttelsesniveau og at fremme konkurrencen mellem virksomhederne, hvilket vil øge udvekslingen af varer og tjenesteydelser på tværs af grænserne.

Fastlæggelse på EU-plan af fælles principper og regler for ATB-instanser og -procedurer i alle medlemsstater vil være forbundet med den klare fordel, at det sikrer effektiv og fyldestgørende behandling af tvister på forbrugerområdet i forbindelse med både nationale og grænseoverskridende transaktioner. Det vil også sikre et ensartet kvalitetsniveauet for ATB-procedurer i Unionen.

Forskellene i de nationale politikker vedrørende ATB-procedurer (eller mangelen på samme) viser, at ensidig handling fra medlemsstaternes side ikke fører til nogen tilfredsstillende løsning for forbrugere og virksomheder. Effektiv alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med grænseoverskridende tvister kræver et velfungerende system af nationale ATB-instanser, som den EU-dækkende OTB-platform kan støtte sig til.

### **3.3. Proportionalitet**

Forslaget er i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet af følgende grunde:

Forslaget går ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå dets mål. Det regulerer ikke alle ATB-aspekter, men fokuserer på nogle vigtige aspekter af udenretslig tvistbilæggelse. Rammedirektivet tager udgangspunkt i de ATB-instanser, der allerede findes, og overlader det til medlemsstaterne at vælge form og metode til at opnå de forventede resultater.

Målene i dette forslag vil blive opfyldt til de laveste omkostninger for virksomheder og medlemsstater, idet man undgår dobbeltudgifter og unødvendige administrative byrder.

## **4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET**

Forslaget har ingen virkninger for EU's budget. Der er derfor ikke knyttet nogen finansieringsoversigt til forslaget.

Forslag til

## EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV

**om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)**

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

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

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen<sup>17</sup>,

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

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg<sup>18</sup>,

efter høring af Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse,

efter den almindelige lovgivningsprocedure, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) I henhold til artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som den vedtager i henhold til artikel 114 i traktaten. I henhold til artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder skal der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.
- (2) I henhold til artikel 26, stk. 2, i TEUF indebærer det indre marked et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser. For at forbrugerne kan have tillid til og drage fordel af det indre marked, er det nødvendigt, at de har adgang til enkle og billige metoder til løsning af tvister, der opstår i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser. Dette gælder såvel offline- som onlinetransaktioner og er særlig vigtigt, når forbrugerne handler på tværs af grænserne.
- (3) Alternativ tvistbilæggelse (ATB) byder på nemme, hurtige, og billige udenretslige løsninger på tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Alternativ tvistbilæggelse er imidlertid endnu ikke tilstrækkelig udviklet i Den Europæiske Union. For at forbrugerne kan udnytte denne tvistbilæggelsesforms potentiale fuldt ud, er det

---

<sup>17</sup> EUT C [...] af [...], s. [...].

<sup>18</sup> EUT C [...] af [...], s. [...].

nødvendigt, at den er til rådighed i forbindelse med alle former for tvister på forbrugersområdet, at ATB-procedurerne kvalitetsniveau er ensartede, og at forbrugere og erhvervsdrivende har kendskab til disse procedurer. Det er også nødvendigt, at ATB-instanser behandler grænseoverskridende tvister effektivt.

- (4) I "Akten for det indre marked"<sup>19</sup> har Kommissionen peget på lovgivning om alternativ tvistbilæggelse, som også omfatter e-handel, som en af de tolv løftestænger til at skabe vækst og styrke tilliden til det indre marked.
- (5) Det Europæiske Råd har opfordret Parlamentet og Rådet til inden udgangen af 2012 at vedtage et første sæt prioriterede foranstaltninger med henblik på relancering af det indre marked<sup>20</sup>.
- (6) Det er nødvendigt at udvikle effektiv alternativ tvistbilæggelse i Den Europæiske Union for at styrke forbrugernes tillid til det indre marked, også på e-handelsområdet. Arbejdet hermed bør baseres på medlemsstaternes eksisterende ATB-procedurer og tage hensyn til deres retstraditioner.
- (7) Dette direktiv bør finde anvendelse på kontraktlige tvister, der opstår mellem forbrugere og erhvervsdrivende i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser i alle erhvervssektorer. Det bør omfatte klager indgivet af forbrugere mod erhvervsdrivende, men også klager indgivet af erhvervsdrivende mod forbrugere. Dette direktiv bør ikke finde anvendelse på tvister mellem erhvervsdrivende; dog bør det ikke forhindre medlemsstaterne i at vedtage eller opretholde bestemmelser om procedurer for udenretslig bilæggelse af sådanne tvister.
- (8) Definitionen af "forbruger" bør dække fysiske personer, der ikke handler som led i deres erhverv. Men hvis aftalen indgås delvis som led i og delvis ikke som led i personens erhverv (aftaler med dobbelt formål), og det erhvervsmæssige formål er begrænset således, at det ikke er fremherskende i den samlede forsyning, bør den pågældende person også anses for at være en forbruger.
- (9) Dette direktiv berører ikke Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF af 21. maj 2008 om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område<sup>21</sup>, Rådets forordning (EF) nr. 44/2001 af 22. december 2000 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område<sup>22</sup>, Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 864/2007 af 11. juli 2007 om lovvalgsregler for forpligtelser uden for kontrakt (Rom II-forordningen)<sup>23</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I)<sup>24</sup>.

---

<sup>19</sup> Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget: Akten for det indre marked – Tolv løftestænger til at skabe vækst og øget tillid – "Sammen om fornyet vækst" (KOM(2011) 206 endelig, s. 9).

<sup>20</sup> Konklusioner fra Det Europæiske Råd den 24.-25. marts 2011 (EUCO 10/11, s. 4); se også konklusionerne fra Det Europæiske Råd den 23. oktober 2011 (EUCO 52/11, s. 1-2).

<sup>21</sup> EUT L 136 af 24.5.2008, s. 3.

<sup>22</sup> EFT L 12 af 16.1.2001, s. 32.

<sup>23</sup> EUT L 199 af 31.7.2007, s. 40.

<sup>24</sup> EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6.



- (10) Dette direktiv bør have forrang for EU-lovgivning, der indeholder bestemmelser, som har til formål at tilskynde til oprettelse af ATB-instanser i en specifik sektor. Stilles der i sektorspecifik lovgivning krav om oprettelse af sådanne instanser, bør dette direktiv kun have forrang, såfremt den pågældende lovgivning ikke sikrer mindst samme grad af forbrugerbeskyttelse.
- (11) Der er stor forskel på ATB-instanserne på EU-plan, men også i de enkelte medlemsstater. Dette direktiv bør dække enhver varigt etableret instans, som tilbyder tvistbilæggelse gennem en ATB-procedure. En voldgiftsprocedure, der indføres ad hoc uden for rammerne af en ATB-instans i forbindelse med en enkeltvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, bør ikke betragtes som en ATB-procedure.
- (12) Dette direktiv bør ikke finde anvendelse på procedurer ved tvistbilæggesinstanser, hvor de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelsen, er ansat alene af den erhvervsdrivende, og ej heller på procedurer som led i forbrugerklageordninger, der drives af den erhvervsdrivende. Det bør ikke finde anvendelse på direkte forhandlinger mellem parterne. Endvidere bør det ikke finde anvendelse på en dommers forsøg på at bilægge en tvist under en retssag vedrørende den pågældende tvist.
- (13) Medlemsstaterne bør sikre, at tvister, der er omfattet af dette direktiv, kan indbringes for en ATB-instans, der opfylder kravene i dette direktiv. Medlemsstaterne bør have mulighed for at opfylde denne forpligtelse ved at forlade sig på eksisterende ATB-instanser og tilpasse disses kompetenceområde, hvis det er nødvendigt, eller ved at foranstalte oprettelse af nye ATB-instanser. Dette direktiv bør ikke forpligte medlemsstaterne til at oprette en specifik ATB-instans i hver detailsektor. Medlemsstaterne bør have mulighed for at oprette en ekstra ATB-instans til behandling af tvister, som ingen specifik instans er kompetent til at løse.
- (14) Dette direktiv bør ikke være til hinder for, at erhvervsdrivende, der er etableret i en medlemsstat, kan høre under en ATB-instans, der er etableret i en anden medlemsstat. Medlemsstaterne bør tilskynde til oprettelse af sådanne instanser.
- (15) Dette direktiv bør ikke være til hinder for, at medlemsstaterne kan opretholde eller indføre ATB-procedurer til samlet behandling af mere eller mindre identiske tvister mellem en erhvervsdrivende og flere forbrugere. Sådanne procedurer kan ses som et første skridt til den fremtidige udvikling af kollektive ATB-procedurer i Unionen.
- (16) Behandlingen af oplysninger vedrørende tvister, der er omfattet af direktiv, bør overholde reglerne om beskyttelse af personoplysninger i de love og administrative bestemmelser, som medlemsstaterne har vedtaget i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger.
- (17) De fysiske personer, der varetager alternativ tvistbilæggelse, bør kun betragtes som uvildige, hvis de ikke kan udsættes for pres, som kan påvirke deres holdning til tvisten. Det er særlig nødvendigt at sikre, at et sådant pres ikke forekommer, når ATB-instanser finansieres af en af parterne i tvisten eller af en organisation, som en af parterne er medlem af.

- (18) For at sikre gennemsigtighed i forbindelse med ATB-instanser og -procedurer er det nødvendigt, at parterne får alle de oplysninger, de har brug for, for at kunne træffe en informeret beslutning, inden de indleder en ATB-procedure.
- (19) ATB-procedurer bør være effektive. De bør være enkle og hurtige, således at deres varighed almindeligvis ikke overskrider 90 dage. ATB-instansen bør kunne forlænge denne frist, når den pågældende tvists kompleksitet tilsiger det.
- (20) ATB-procedurer bør være gratis eller forbundet med beskedne omkostninger for forbrugerne, således at det forbliver økonomisk overkommeligt for forbrugerne at anvende dem.
- (21) ATB-procedurer bør være rimelige, således at parterne i en tvist er fuldt informerede om deres rettigheder og om følgerne af de valg, de foretager som led i en ATB-procedure.
- (22) Når der opstår en tvist, er det nødvendigt, at forbrugerne hurtigt kan finde frem til, hvilke ATB-instanser der er kompetente til at behandle deres klage, og finde ud af, om den berørte erhvervsdrivende er villig til at deltage i retsforhandlinger ved en ATB-instans. Erhvervsdrivende bør derfor meddele dette i deres vigtigste handelsdokumenter og, hvis de har et netsted, da på dette netsted. Denne forpligtelse bør ikke berøre artikel 6, stk. 1, litra t), artikel 7, stk. 1, og artikel 8 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder<sup>25</sup>. I henhold til artikel 6, stk. 1, litra t), i direktiv 2011/83/EU skal den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, give forbrugeren oplysninger om muligheden for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang. I artikel 7, stk. 1, i direktiv 2011/83/EU fastsættes det, for så vidt angår aftaler indgået uden for fast forretningssted, at disse oplysninger skal gives på papir eller, hvis forbrugeren samtykker, på et andet varigt medium.
- (23) Dette direktiv foreskriver ikke, at det skal være obligatorisk for erhvervsdrivende at deltage i ATB-procedurer, eller at resultaterne af sådanne procedurer, når en forbruger har indgivet en klage mod dem, skal være bindende for de erhvervsdrivende. Dette direktiv berører dog ikke eventuelle nationale bestemmelser, der gør det obligatorisk for erhvervsdrivende at deltage i sådanne procedurer, eller som gør resultaterne heraf bindende for de erhvervsdrivende, forudsat at denne lovgivning ikke forhindrer parterne i at udøve deres ret til adgang til retssystemet, der er sikret ved artikel 47 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder.
- (24) Medlemsstaterne bør sikre, at ATB-instanser samarbejder om løsningen af grænseoverskridende tvister.
- (25) Netværk af ATB-instanser, der letter løsningen af grænseoverskridende tvister, som f.eks. Fin-Net på området finansielle tjenesteydelser, bør styrkes i Unionen. Medlemsstaterne bør tilskynde ATB-instanser til at tilslutte sig sådanne netværk.

---

<sup>25</sup> EUT L [...] af [...], s. [...].

- (26) Et tæt samarbejde mellem ATB-instanser og de nationale myndigheder, der har ansvaret for håndhævelse af EU-lovgivningen om forbrugerbeskyttelse, forventes at styrke den effektive anvendelse af denne lovgivning.
- (27) For at sikre, at ATB-instanser fungerer korrekt og effektivt, bør de gøres til genstand for nøje overvågning. Kommissionen og de myndigheder, der er kompetente i forbindelse med dette direktiv, bør offentliggøre og ajourføre en liste over ATB-instanser, der er i overensstemmelse med dette direktiv. Andre organer såsom ATB-instanser, forbrugersammenslutninger, erhvervsorganisationer og Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre bør også offentliggøre denne liste. Herudover bør de kompetente myndigheder offentliggøre regelmæssige rapporter om ATB-instansernes udvikling og virkemåde. ATB-instanser bør tilsende de kompetente myndigheder specifikke oplysninger, som disse rapporter skal baseres på. Medlemsstaterne bør tilskynde ATB-instanser til at give disse oplysninger i overensstemmelse med Kommissionens henstilling 2010/304/EU om en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager og forespørgsler fra forbrugere<sup>26</sup>.
- (28) Medlemsstaterne bør fastsætte sanktioner for overtrædelser af dette direktivs bestemmelser om de oplysninger, de erhvervsdrivende skal give forbrugerne, og de oplysninger, som ATB-instanserne skal meddele de kompetente myndigheder, og sikre, at de iværksættes. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelserne og have afskrækkende virkning.
- (29) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde)<sup>27</sup> bør ændres for i bilaget at indsætte en henvisning til dette direktiv og dermed styrke det grænseoverskridende samarbejde om håndhævelsen af dette direktiv.
- (30) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22 af 23. april 2009 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser<sup>28</sup> bør ændres for i bilaget at indsætte en henvisning til dette direktiv og dermed sikre, at de kollektive forbrugerinteresser, der fastlægges i dette direktiv, beskyttes.
- (31) Målet for dette direktiv, nemlig er at bidrage til, at det indre marked fungerer efter hensigten ved at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre gennemføres på EU-plan; Unionen kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. traktatens artikel 5. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (32) I dette direktiv overholdes de grundlæggende rettigheder og de principper, som bl.a. Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder anerkender, særlig artikel 7, 8, 38 og 47 —

---

<sup>26</sup> EUT L 136 af 2.6.2010, s. 1.

<sup>27</sup> EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

<sup>28</sup> EUT L 110 af 1.5.2009, s. 30.

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

## **KAPITEL I**

### **ALMINDELIGE BESTEMMELSER**

#### *Artikel 1* *Genstand*

Formålet med dette direktiv er at bidrage til det indre markeds funktion og til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sikre, at tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende kan indbringes for instanser, der tilbyder uvildige, gennemsigtige, effektive og rimelige procedurer for alternativ tvistbilæggelse.

#### *Artikel 2* *Anvendelsesområde*

1. Dette direktiv finder anvendelse på procedurer for udenretslig løsning af kontraktlige tvister, der opstår i forbindelse med salg af varer og levering af tjenesteydelser fra en erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, til en forbruger, der er bosiddende i Unionen, ved mellemkomst af en tvistbilæggesinstans, der foreslår eller påbyder en løsning eller samler parterne med henblik på at formidle en mindelig løsning, i det følgende benævnt "ATB-procedurer".
2. Direktivet finder ikke anvendelse på:
  - a) procedurer ved tvistbilæggesinstanser, hvor de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelsen, er ansat alene af den erhvervsdrivende
  - b) procedurer som led i forbrugerklageordninger, der drives af den erhvervsdrivende
  - c) direkte forhandling mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, der eventuelt kan lade sig repræsentere
  - d) en dommers forsøg på at bilægge en tvist under en retssag vedrørende den pågældende tvist.

#### *Artikel 3* *Forhold til anden EU-lovgivning*

1. Dette direktiv berører ikke direktiv 2008/52/EF, forordning (EF) nr. 44/2001, forordning (EF) nr. 864/2007 og forordning (EF) nr. 593/2008.
2. Artikel 5, stk. 1, i dette direktiv har forrang for de i bilaget nævnte bestemmelser.
3. Dette direktiv har kun forrang for bindende bestemmelser i sektorspecifik EU-lovgivning vedrørende alternativ tvistbilæggelse, såfremt disse bestemmelser ikke sikrer en mindst tilsvarende grad af forbrugerbeskyttelse.

*Artikel 4*  
*Definitioner*

I dette direktiv forstås ved:

- a) "forbruger": enhver fysisk person, der ikke handler som led i sit erhverv
- b) "erhvervsdrivende": enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv
- c) en erhvervsdrivende er etableret:
  - hvis der er tale om en fysisk person, dér, hvor han har sit forretningssted
  - hvis der er tale om et selskab eller en anden juridisk person eller en sammenslutning af fysiske eller juridiske personer, dér, hvor det/den har sit vedtægtsmæssige hjemsted, hovedkontor eller forretningssted, herunder en filial, et agentur eller en lignende virksomhed
- d) "grænseoverskridende tvist": en kontraktlig tvist, der opstår i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser, hvis forbrugeren på det tidspunkt, hvor han bestiller varerne eller tjenesteydelserne, er bosiddende i en anden medlemsstat end den, hvor den erhvervsdrivende er etableret
- e) "ATB-instans": enhver varigt etableret instans - uanset hvordan den betegnes eller hvordan der henvises til den - som tilbyder tvistbilæggelse gennem en ATB-procedure
- f) en ATB-instans er etableret:
  - hvis instansen drives af en fysisk person, dér, hvor den pågældende udfører alternativ tvistbilæggelsesvirksomhed
  - hvis instansen drives af en juridisk person eller en sammenslutning af fysiske eller juridiske personer, dér, hvor den pågældende juridiske person eller sammenslutning af fysiske eller juridiske personer udfører alternativ tvistbilæggelsesvirksomhed eller har sit vedtægtsmæssige hjemsted
  - hvis instansen drives af en myndighed eller et andet offentligt organ, dér, hvor den pågældende myndighed eller det pågældende offentlige organ har sit hjemsted.

## **KAPITEL II**

# **ADGANG TIL OG PRINCIPPER FOR ALTERNATIV TVISTBILÆGGELSE**

### *Artikel 5*

#### *Adgang til alternativ tvistbilægelse*

1. Medlemsstaterne sikrer, at tvister, der er omfattet af dette direktiv, kan indbringes for en ATB-instans, der opfylder kravene i dette direktiv.
2. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser:
  - a) har et netsted, hvor parterne kan indgive klage online
  - b) giver parterne mulighed for at udveksle oplysninger med dem ad elektronisk vej
  - c) accepterer både nationale og grænseoverskridende tvister, herunder tvister omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. [nummer indsættes af Publikationskontoret] af [dato indsættes af Publikationskontoret] om onlinetvistbilægelse på forbrugerområdet (forordningen om OTB på forbrugerområdet)<sup>29</sup>
  - d) når de behandler tvister, som er omfattet af dette direktiv, træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at behandlingen af personoplysninger overholder reglerne om beskyttelse af personoplysninger i den nationale lovgivning til gennemførelse af direktiv 95/46/EF.
3. Medlemsstaterne kan opfylde deres forpligtelse i henhold til stk. 1 ved at sikre, at der findes en ekstra ATB-instans, som er kompetent til at behandle tvister i henhold til nævnte stykke, som ingen eksisterende ATB-instans er kompetent til at løse.

### *Artikel 6*

#### *Sagkundskab og uvildighed*

1. Medlemsstaterne sikrer, at de fysiske personer, der varetager alternativ tvistbilægelse, er i besiddelse af den nødvendige sagkundskab, og at de er uvildige. Dette sker ved at sikre, at de:
  - a) har den nødvendige viden og erfaring samt de krævede færdigheder inden for alternativ tvistbilægelse
  - b) ikke kan afsættes uden gyldig grund
  - c) ikke har nogen interessekonflikt med nogen af parterne i tvisten.

---

<sup>29</sup> EUT L [...] af [...], s. [...].

2. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser - hvor de fysiske personer, der varetager tvistbilæggelsen, er medlemmer af et kollegium - sørger for, at der i dette kollegium er et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

*Artikel 7*  
*Gennemsigtighed*

1. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser på deres netsteder og i trykt form på deres lokaliteter offentliggør oplysninger om:
- a) de fysiske personer, der varetager den alternative tvistbilæggelse, hvordan de er udpeget, og for hvor lang tid
  - b) finansieringskilden, herunder hvor stor en procentdel er hhv. offentlig og privat finansiering
  - c) hvis det er relevant, deres medlemskab af netværk af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse
  - d) de former for tvister, de er kompetente til at behandle
  - e) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist
  - f) de sprog, hvorpå klager kan indgives til ATB-instansen, og hvorpå ATB-proceduren afvikles
  - g) den type regler, ATB-instansen kan lægge til grund for tvistbilæggelse (f.eks. retsregler, billighedshensyn og adfærdscodekser)
  - h) eventuelle forhåndskrav, som parterne skal opfylde, inden der kan indledes en ATB-procedure
  - i) eventuelle omkostninger, parterne skal dække
  - j) ATB-procedurens omtrentlige varighed
  - k) retsvirkningen af ATB-procedurens resultater.
2. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser på deres netsteder og i trykt form på deres lokaliteter offentliggør årsrapporter om deres virksomhed. Disse rapporter skal indeholde følgende oplysninger om både nationale og grænseoverskridende tvister:
- a) antal modtagne klager og disses art
  - b) eventuelle tilbagevendende problemer, som fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende
  - c) procentdel af tvistbilæggelsesprocedurer, der er indstillet, inden man er nået frem til et resultat
  - d) den gennemsnitlige tid, det har taget at løse tvister

- e) i hvilket omfang resultaterne af ATB-procedurerne er blevet efterlevet, hvis dette vides
- f) hvis det er relevant, samarbejdet inden for netværk af ATB-instanser, der letter løsningen af grænseoverskridende tvister.

*Artikel 8*  
*Effektivitet*

Medlemsstaterne sikrer, at ATB-procedurer er effektive og opfylder følgende krav:

- a) ATB-proceduren er lettilgængelig for begge parter, uanset hvor de er bosat/etableret
- b) parterne har adgang til proceduren uden at være forpligtet til at bruge en retlig repræsentant; parterne kan dog lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i en hvilken som helst fase af proceduren
- c) ATB-proceduren er gratis eller kun forbundet med beskedne omkostninger for forbrugerne
- d) tvisten løses inden for 90 dage fra datoen for ATB-instansens modtagelse af klagen. I tilfælde af komplekse tvister kan ATB-instansen forlænge denne frist.

*Artikel 9*  
*Rimelighed*

- 1. I forbindelse med ATB-procedurer sikrer medlemsstaterne:
  - a) at parterne har mulighed for at fremsætte deres synspunkter og gøre sig bekendt med den anden parts anbringender samt i givet fald ekspertudtalelser
  - b) at resultaterne af ATB-proceduren stilles skriftligt til rådighed for begge parter eller på et varigt medium, idet de også begrundes.
- 2. I forbindelse med ATB-procedurer, der har til formål at løse en tvist ved at foreslå en løsning, sikrer medlemsstaterne:
  - a) at forbrugeren, inden han accepterer den foreslåede løsning, oplyses om følgende:
    - i) han kan vælge at acceptere eller ikke acceptere den foreslåede løsning
    - ii) den foreslåede løsning kan være mindre favorabel end en afgørelse truffet efter retsreglerne af en domstol
    - iii) han kan søge uafhængig rådgivning, før forslaget til løsning accepteres eller afvises
  - b) at parterne, inden de accepterer en foreslået løsning, oplyses om retsvirkningerne heraf



- c) at parterne, inden de udtrykker deres accept af en foreslået løsning eller en mindelig aftale, har rimelig tid til at overveje den.

## **KAPITEL III OPLYSNING OG SAMARBEJDE**

### *Artikel 10*

#### *Oplysninger, som de erhvervsdrivende skal give forbrugerne*

1. Medlemsstaterne sikrer, at erhvervsdrivende, der er etableret på deres område, oplyser forbrugerne om, hvilke ATB-instanser de hører under, og som er kompetente til at behandle potentielle tvister mellem dem og forbrugerne. Disse oplysninger skal bl.a. omfatte adresserne på de relevante ATB-instansers netsteder og præcisere, hvorvidt den erhvervsdrivende forpligter sig til at anvende disse instanser til at løse tvister med forbrugerne.
2. De i stk. 1 omhandlede oplysninger skal være varigt tilgængelige på en nem, direkte og fremtrædende måde på den erhvervsdrivendes netsted, hvis et sådant findes, i de generelle betingelser for aftaler mellem den erhvervsdrivende og en forbruger om salg af varer eller levering af tjenesteydelser samt i fakturaer og kvitteringer vedrørende sådanne aftaler. De skal præcisere, hvor der kan findes yderligere oplysninger om den pågældende ATB-instans og om betingelserne for dens anvendelse.
3. Bestemmelserne i denne artikel berører ikke bestemmelserne i artikel 6, 7, og 8 i direktiv 2011/83/EU vedrørende forbrugeroplysning i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

### *Artikel 11*

#### *Bistand til forbrugere*

1. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugere kan opnå bistand for så vidt angår tvister, der opstår i forbindelse med grænseoverskridende salg af varer eller levering af tjenesteydelser. Bistanden skal navnlig hjælpe forbrugerne med at få adgang til en ATB-instans, der opererer i en anden medlemsstat, og som er kompetent til at behandle deres grænseoverskridende tvist.
2. Medlemsstaterne kan overdrage ansvaret for den i stk. 1 omhandlede opgave til deres centre i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, forbrugersammenslutninger eller ethvert andet organ.

### *Artikel 12*

#### *Generelle oplysninger*

Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser, forbrugersammenslutninger, erhvervsorganisationer, centrene i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre og i givet fald

de organer, der er udpeget i overensstemmelse med artikel 11, stk. 2, på deres lokaliteter og netsteder offentliggør listen over ATB-instanser, jf. artikel 17, stk. 3.

#### *Artikel 13*

##### *Samarbejde mellem ATB-instanser om løsning af grænseoverskridende tvister*

1. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser samarbejder om løsningen af grænseoverskridende tvister.
2. Findes der på et sektorspecifikt område i Unionen et netværk af ATB-instanser, der letter løsningen af grænseoverskridende tvister, tilskynder medlemsstaterne ATB-instanser, der behandler tvister på det pågældende område, til at blive medlemmer af dette netværk.
3. Kommissionen offentliggør en liste med de i stk. 1 omhandlede netværks navne og kontaktoplysninger. Kommissionen ajourfører om nødvendigt denne liste hvert andet år.

#### *Artikel 14*

##### *Samarbejde mellem ATB-instanser og nationale myndigheder, der håndhæver EU-lovgivning om forbrugerbeskyttelse*

1. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanserne samarbejder med de nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af EU-lovgivning om forbrugerbeskyttelse.
2. Dette samarbejde skal bl.a. omfatte gensidig underretning om erhvervsdrivendes forretningspraksis, som forbrugere har klaget over. Det skal også omfatte levering af teknisk vurdering og tekniske oplysninger fra disse nationale myndigheder til ATB-instanser, når det er nødvendigt for behandlingen af enkelttvister.
3. Medlemsstaterne sikrer, at samarbejde og gensidig underretning i henhold til stk. 1 og 2 overholder reglerne om beskyttelse af personoplysninger i direktiv 95/46/EF.

## **KAPITEL IV OVERVÅGNING AF ATB-INSTANSER**

#### *Artikel 15*

##### *Udpegning af kompetente myndigheder*

1. Medlemsstaterne udpeger hver især en kompetent myndighed, der skal have ansvaret for at overvåge, hvordan de ATB-instanser, der er etableret på deres område, fungerer og udvikler sig. De meddeler Kommissionen, hvilken myndighed de har udpeget.
2. Kommissionen udarbejder en liste over de kompetente myndigheder, den har fået meddelelse om i henhold til stk. 1, og offentliggør denne liste i *Den Europæiske Unions Tidende*.

## Artikel 16

### *Oplysninger, som ATB-instanser skal give de kompetente myndigheder*

1. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser, som er etableret på deres område, meddeler den kompetente myndighed følgende:
  - a) deres navn, kontaktoplysninger og netsted
  - b) oplysninger om deres opbygning og finansiering, herunder oplysninger om de fysiske personer, der varetager den alternative tvistbilæggelse, hvordan de aflønnes, og hvem deres arbejdsgiver er
  - c) deres procedureregler
  - d) i givet fald, deres gebyrer
  - e) ATB-procedurens omtrentlige varighed
  - f) det eller de sprog, hvorpå der kan indgives klage, og hvorpå ATB-proceduren kan afvikles
  - g) oplysninger om de forhold, der er nødvendige til at fastslå deres kompetence
  - h) en begrundet udtalelse, hvori ATB-instansen selv vurderer, om den kan betegnes som en ATB-instans, der falder ind under dette direktivs anvendelsesområde, og om den opfylder kravene i kapitel II.

I tilfælde af ændringer af de i litra a) til g) omhandlede oplysninger skal ATB-instanser omgående meddele disse til den kompetente myndighed.

2. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser mindst en gang om året meddeler de kompetente myndigheder følgende oplysninger:
  - a) antal modtagne klager og disses art
  - b) procentdel af ATB-procedurer, der er indstillet, inden man er nået frem til et resultat
  - c) den gennemsnitlige tid, det har taget at løse de modtagne klager
  - d) i hvilket omfang resultaterne af ATB-procedurerne er blevet efterlevet, hvis dette vides
  - e) relevante statistiske data, som viser, hvordan de erhvervsdrivende anvender alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med deres tvister med forbrugerne
  - f) eventuelle tilbagevendende problemer, som fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende
  - g) hvis det er relevant, en vurdering af effektiviteten af deres samarbejde inden for netværk af ATB-instanser, der letter løsningen af grænseoverskridende tvister

- h) instansens egen evaluering af dens ATB-procedures effektivitet og af eventuelle metoder til forbedring heraf.

### *Artikel 17*

#### *De kompetente myndigheders og Kommissionens rolle*

1. De kompetente myndigheder vurderer på grundlag af de i overensstemmelse med artikel 16, stk. 1, modtagne oplysninger, om de ATB-instanser, de har fået underretning om, kan betegnes som ATB-instanser, der falder ind under anvendelsesområdet for dette direktiv, og om de opfylder kravene i kapital II.
2. De kompetente myndigheder udarbejder på grundlag af den i stk. 1 omhandlede vurdering en liste over de ATB-instanser, der opfylder betingelserne i stk. 1.

Listen skal omfatte følgende:

- a) navn, kontaktoplysninger og netsted for disse ATB-instanser
- b) i givet fald, deres gebyrer
- c) det eller de sprog, hvorpå der kan indgives klage, og hvorpå ATB-proceduren kan afvikles
- d) de forhold, der er nødvendige til at fastslå deres kompetence
- e) hvorvidt parterne eller i givet fald deres repræsentanter skal være fysisk til stede
- f) hvorvidt resultaterne af proceduren er bindende eller ej.

De kompetente myndigheder tilsender Kommissionen denne liste. I tilfælde af, at den kompetente myndighed får tilsendt ændringer i overensstemmelse med artikel 16, stk. 1, andet afsnit, ajourføres listen omgående og de relevante oplysninger meddeles Kommissionen.

3. Kommissionen udarbejder en liste over de ATB-instanser, den har fået underretning om i overensstemmelse med stk. 2, og ajourfører denne liste, hver gang den meddeles ændringer i overensstemmelse med stk. 2, tredje afsnit, andet punktum. Kommissionen offentliggør denne liste og ajourføringerne heraf og sender den til de kompetente myndigheder og medlemsstaterne.
4. De kompetente myndigheder offentliggør hver især den konsoliderede liste over ATB-instanser, jf. stk. 3, på deres netsted og på enhver anden måde, som de måtte finde passende.
5. Hvert andet år offentliggør de kompetente myndigheder en rapport om ATB-instansernes udvikling og virkemåde. Rapporten skal især:
  - a) hvis det er relevant, afdække de områder, hvor tvister, som er omfattet af dette direktiv, endnu ikke er omfattet af ATB-procedurer

- b) afdække bedste praksis hos ATB-instanser
- c) hvis det er relevant, påpege mangler - underbygget med statistiske data - der forhindrer ATB-instanser i at fungere efter hensigten i forbindelse med både nationale og grænseoverskridende tvister
- d) eventuelt fremsætte henstillinger til, hvordan man kan forbedre den måde, hvorpå ATB-instanser fungerer.

## **KAPITEL V**

### **AFSLUTTENDE BESTEMMELSER**

#### *Artikel 18* *Sanktioner*

Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget i medfør af artikel 10 og artikel 16, stk. 1 og 2, i dette direktiv, og træffer alle nødvendige foranstaltninger til at sikre gennemførelsen heraf. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelseernes grovhed og have afskrækkende virkning.

#### *Artikel 19* *Ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004*

I bilaget til forordning (EF) nr. 2006/2004 indsættes som punkt 20:

"20. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv [...] af [...] om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet) (EUT L [...] af [...], s. [...]): artikel 10."

#### *Artikel 20* *Ændring af direktiv 2009/22/EF*

I bilaget til direktiv 2009/22 indsættes som punkt 14:

"14. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv [...] af [...] om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet) (EUT L [...] af [...], s. [...]): artikel 10."

#### *Artikel 21* *Underretning*

1. Senest den [samme dato som i artikel 22, stk. 1, indsættes af Publikationskontoret = datoen for direktivets gennemførelse] tilsender medlemsstaterne Kommissionen følgende oplysninger:

- a) hvis det er relevant, navne og kontaktoplysninger på de organer, der er udpeget i overensstemmelse med artikel 11, stk. 2, og
- b) hvilke kompetente myndigheder der er udpeget i overensstemmelse med artikel 15, stk. 1.

Medlemsstaterne underretter Kommissionen om eventuelle efterfølgende ændringer af disse oplysninger.

2. Senest den [*dato indsættes af Publikationskontoret: seks måneder efter den gennemførelsesdato, der skal indsættes i artikel 22, stk. 1*] tilsender medlemsstaterne Kommissionen den første liste, jf. artikel 17, stk. 2.
3. Kommissionen fremsender de i stk. 1, litra a), omhandlede oplysninger til medlemsstaterne.

#### *Artikel 22 Gennemførelse*

1. Medlemsstaterne sætter de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest den [*dato indsættes af Publikationskontoret: 18 måneder efter ikrafttrædelsen*]. De tilsender straks Kommissionen disse bestemmelser med en sammenligningstabel, som viser sammenhængen mellem de pågældende love og bestemmelser og dette direktiv.

Lovene og bestemmelserne skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

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

#### *Artikel 23 Rapport*

Senest den [*dato indsættes af Publikationskontoret: fem år efter ikrafttrædelsen*] og derefter hvert tredje år forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet, Rådet og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg en rapport om anvendelsen af dette direktiv. Rapporten skal vurdere udviklingen vedrørende og anvendelsen af ATB-instanser samt dette direktivs virkninger for forbrugere og erhvervsdrivende. Rapporten ledsages i givet fald af forslag til ændringer af direktivet.

#### *Artikel 24 Ikrafttrædelse*

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

*Artikel 25*  
*Adressater*

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den

*På Europa-Parlamentets vegne*  
*Formand*

*På Rådets vegne*  
*Formand*

## **BILAG**

1. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF (artikel 14, stk. 1) (EFT L 271 af 9.10.2002, s. 16).
2. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/122/EF af 14. januar 2009 om beskyttelse af forbrugerne i forbindelse med visse aspekter ved timeshareaftaler, aftaler om længerevarende ferieprodukter, videresalgs- og bytteaftaler (artikel 14, stk. 2) (EUT L 33 af 3.2.2009, s. 10).
3. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2004/39/EF af 21. april 2004 om markeder for finansielle instrumenter, om ændring af Rådets direktiv 85/611/EØF og 93/6/EØF samt Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/12/EF og om ophævelse af Rådets direktiv 93/22/EØF (artikel 53, stk. 1) (EUT L 145 af 30.4.2004, s. 1).
4. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/92/EF af 9. december 2002 om forsikringsformidling (artikel 11, stk. 1) (EUT L 9 af 15.1.2003, s. 3).
5. Europa-parlamentets og Rådets direktiv 97/67/EF af 15. december 1997 om fælles regler for udvikling af Fællesskabets indre marked for posttjenester og forbedring af disse tjenesters kvalitet (artikel 19, stk. 1, tredje afsnit) (EUT L 52 af 27.2.2008, s. 3).