



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 17.10.2023
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV

**om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt
direktiven (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828**

(Text av betydelse för EES)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -
{SWD(2023) 337 final}

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

Motiv och syfte med förslaget

Direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning för konsumenter¹ ger konsumenterna i EU möjlighet att lösa sina tvister till följd av avtalsförpliktelser mot näringsidkare som är etablerade i EU med hjälp av högkvalitativa förfaranden utanför domstol. Huvudsyftet är att se till att alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller gemensamma kvalitetskriterier kan nås i alla medlemsstater för att snabbt, i godo och på ett rättvist sätt lösa tvister inom alla konsumentmarknadssektorer. Denna lagstiftning har varit avgörande för att ge en hög konsumentskyddsnivå på den inre marknaden genom att göra det möjligt för konsumenterna att lösa tvister av lågt värde som de är ovilliga att ta till domstol på grund av de höga kostnader och den tidsförlust som kan uppstå. För näringsidkare bidrar direktivet till att hjälpa dem att behålla ett gott anseende, delta i alternativa tvistlösningsförfaranden och följa resultaten av alternativ tvistlösning.

Direktivet utarbetades dock för mer än 10 år sedan och tar inte hänsyn till tvister som uppstår till följd av nya trender på konsumentmarknaderna. Konsumenterna i EU handlar mycket mer online, även från näringsidkare utanför EU. Tyvärr går detta parallellt med en ökad exponering för otillbörliga metoder – genom onlinegränssnitt – som väsentligt snedvrider eller försämrar, antingen avsiktligt eller faktiskt, tjänstemottagarnas förmåga att fatta självständiga och välgrundade beslut eller fatta självständiga och välgrundade beslut (mörka mönster), dold reklam, falska recensioner, snedvridda prispresentationer eller brist på viktig förhandsinformation. Dessa trender påverkar också köp offline i viss utsträckning, eftersom konsumenterna i allt högre grad influeras av digital marknadsföring som påverkar konsumenternas samhörighet med specifika varumärken och näringsidkare. Denna utveckling äventyrar konsumenternas förtroende för de digitala marknaderna och utnyttjar konsumenternas sårbarhet. Detta innebär att konsumenterna behöver effektiva förfaranden för att hantera tvister som blir allt mer komplexa.

I kommissionens utvärdering från 2023 av genomförandet av direktivet om alternativ tvistlösning i hela EU drogs slutsatsen att alternativ tvistlösning, särskilt gränsöverskridande alternativ tvistlösning, fortfarande är underutnyttjad i många medlemsstater på grund av ett antal faktorer såsom kostnader, komplicerade förfaranden, språk och tillämplig lagstiftning. Tillämpningsområdet för direktivet om alternativ tvistlösning, som är snävt definierat, lämpar sig inte för att lösa ett stort antal tvister som uppstår, särskilt på digitala marknader. Minimiharmoniseringen i direktivet om alternativ tvistlösning har gjort det möjligt för medlemsstaterna att skraddarsy sina egna ramar för alternativ tvistlösning på ett sätt som stämmer överens med deras kultur, investeringar, resurser, infrastruktur, medvetenhet osv. Mot denna bakgrund tillkännagav kommissionen paketet om konsumenttillsyn i sitt lagstiftningsarbetsprogram för 2023², som innehöll kommissionens förslag med riktade ändringar av direktivet om alternativ tvistlösning och upphävandet av förordningen om tvistlösning online³.

¹ <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>

² Se rad 8 i bilaga II (Refit) https://commission.europa.eu/strategy-documents/commission-work-programme/commission-work-programme-2023_en

³ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG

Detta förslag syftar till att **bibehålla den nuvarande minimiharmoniseringen** och endast ändra den för att göra den bättre anpassad till moderna konsumentmarknader.

Syftet med det reviderade direktivet om alternativ tvistlösning är att

- anpassa ramen för alternativ tvistlösning till digitala marknader genom att uttryckligen täcka ett brett spektrum av konsumenträttigheter i EU som kanske inte uttryckligen beskrivs i avtal eller som avser faser innan avtal ingås,
- öka användningen av alternativ tvistlösning i gränsöverskridande tvister genom mer skraddarsytt stöd till konsumenter och näringsidkare,
- förenkla förfarandena för alternativ tvistlösning till förmån för alla aktörer, inbegripet minskad rapporteringskyldighet för alternativa tvistlösningsorgan och informationsskyldighet för näringsidkare, samtidigt som näringsidkarna uppmanas att öka sitt engagemang i ersättningsanspråk genom att införa en skyldighet att svara.

För att uppnå dessa mål läggs följande punkter fram i detta förslag:

- **Tillämpningsområde:** Förtydliga och utvidga det materiella och geografiska tillämpningsområdet för direktivet om alternativ tvistlösning så att det omfattar
- alla typer av konsumenttvister i EU (dvs. inte begränsat till tvister som rör avtal). Ett problem med det nuvarande direktivet är att dess tillämpningsområde är snävt definierat och därmed kan utesluta tvister som rör faser innan avtal ingås eller lagstadgade rättigheter såsom byte av tjänsteleverantör eller skydd mot geoblockering;
- det är också lämpligt att täcka tvister mellan konsumenter i EU och näringsidkare utanför EU (som kommer att kunna delta i de alternativa tvistlösningsförfarandena på frivillig basis, på samma sätt som för näringsidkare i EU).
- **Svarsplikt:** Krav på att näringsidkare besvarar en förfrågan om ett alternativt tvistlösningsorgan, oavsett om de avser att delta i det föreslagna alternativa tvistlösningsförfarandet eller inte (men inte kräva deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden).
- Informationsskyldighet: ta bort skyldigheten för näringsidkare att informera konsumenter om alternativa tvistlösningsorgan om de inte avser att engagera sig.
- **Gränsöverskridande tvistlösning utanför domstol:** ge relevanta organ, särskilt de europeiska konsumentcentrumen, en ny stödjande roll när det gäller att bistå och ge vägledning till konsumenter i gränsöverskridande tvister och kommissionen att införa användarvänliga digitala verktyg för att hjälpa konsumenter som är skyldiga till ett behörigt organ att lösa sina tvister.

I sitt meddelande EU:s konkurrenskraft på lång sikt: – efter 2030⁴ betonar kommissionen vikten av ett regelverk som säkerställer att målen uppnås till lägsta möjliga kostnad. Kommissionen har därför åtagit sig att göra en ny satsning för att rationalisera och förenkla rapporteringskraven, med det slutliga målet att minska sådana bördor med 25 %, utan att det

(förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32013R0>

⁴ COM(2023) 168 final.

undergräver de därmed sammanhängande politiska målen. Revisionen avseende alternativ tvistlösning/tvistlösning online är således en del av rationaliseringspaketet.

Rapporteringskrav spelar en viktig roll för att säkerställa korrekt övervakning och verkställande av lagstiftning. Kostnaderna uppvägs överlag till stor del av den nytta kraven medför, särskilt när det gäller att övervaka och säkerställa efterlevnad av viktiga politiska åtgärder. Rapporteringskrav kan dock även leda till oproportionerliga bördor för berörda parter, särskilt för små och medelstora företag och mikroföretag. När fler och fler krav införs över tid kan det leda till överflödiga, överlappande eller föråldrade skyldigheter, ineffektiva frekvenser och tidsfrister eller bristfälliga insamlingsmetoder. Genom att ytterligare rationalisera ramen för alternativ tvistlösning i hela EU bör initiativet leda till kostnadsbesparingar och mindre administrativ börda för både de behöriga myndigheterna och näringsidkarna i överensstämmelse med Refit-programmet och principen om ”en in – en ut” och även bidra till rättvisare villkor för näringsidkare i och utanför EU.

Att rationalisera rapporteringsskyldigheterna och minska den administrativa bördan är därför en prioritering.

I detta sammanhang syftar detta förslag till att förenkla de initiativ som ingår i konsumenternas möjligheter att få sin sak prövad genom

- (a) undanröjande av näringsidkarnas skyldighet att informera om alternativ tvistlösning:
- (b) alternativa tvistlösningsorgan skulle behöva lämna rapporter vartannat år om sin verksamhet i stället för årliga rapporter till de behöriga myndigheterna för alternativ tvistlösning, och de behöver inte längre rapportera om sitt samarbete inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister, i tillämpliga fall.
- (c) De alternativa tvistlösningsorganen kommer inte längre att behöva vartannat år förse de behöriga myndigheterna med en utvärdering av hur effektivt deras samarbete inom nätverken av alternativa tvistlösningsorgan är, den utbildning som ges till deras personal och en bedömning av effektiviteten i det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder och av möjliga sätt att förbättra dess resultat.

Förenlighet med befintliga bestämmelser inom området

Direktivet om alternativ tvistlösning är ett förfarandedirektiv med kvalitetskriterier som de alternativa tvistlösningsorganen ska tillämpa på ett likartat sätt i hela unionen, och medlemsstaternas förfaranden för att ackreditera sådana organ, övervaka deras efterlevnad av kriterierna och säkerställa en effektiv nivå av öppenhet när det gäller sådana organs existens och funktion.

De föreslagna ändringarna syftar till att säkerställa att alla konsumenttvister, särskilt tvister som uppstår på digitala marknader, inbegripet utomobligatoriska förpliktelser, och tvister som rör utomobligatoriska lagstadgade rättigheter kan hanteras av alternativa tvistlösningsorgan. Genom att klargöra och utvidga tillämpningsområdet för direktivet om alternativ tvistlösning kommer ändringarna att öka överensstämmelsen med befintlig konsumentlagstiftning genom att tillåta alternativa tvistlösningsorgan att hantera ett bredare spektrum av tvister som anges i bilagan till direktivet. Förbättringarna kommer därför att ha en positiv inverkan på uppnåendet av målen på politikområdet.

Förslaget ingår i ett första åtgärds paket för att rationalisera rapporteringskraven. Detta är ett steg i en kontinuerlig process där man på ett heltäckande sätt ser över de befintliga rapporteringskraven för att bedöma deras fortsatta relevans och göra dem mer effektiva. Den

rationalisering som införs genom dessa åtgärder kommer inte att påverka uppnåendet av målen på politikområdet. Att spara in på kostnader och tid som investeras i rapporteringsskyldigheter, som inte på något sätt förbättrar förfarandet för alternativ tvistlösning, gynnar dock företagen och de alternativa tvistlösningsorganen.

Förenlighet med unionens politik inom andra områden

Artikel 21 i lagen om digitala tjänster (Digital Services Act), som tar upp tvistlösning utanför domstol, påverkar inte tillämpningen av direktivet om alternativ tvistlösning (artikel 21.9). Dessutom reglerar den hur användare av förmedlingstjänster kan klaga på förmedlarens beslut om innehållsmoderering i samband med olagligt eller skadligt innehåll, även när tjänsteleverantören beslutar att inte vidta åtgärder efter en anmälan. Även om sådant olagligt innehåll eller innehåll som på annat sätt är oförenligt med förmedlarens allmänna villkor kan röra en näringsidkande tredjeparts otillbörliga affärsmetoder, kommer tvisten i enlighet med artikel 21 i lagen om digitala tjänster att lösas mellan förmedlaren och den mottagare som berörs av beslutet om innehållsmoderering och vara begränsad till de restriktioner som gäller för innehållet eller kontot i fråga. Direktivet om alternativ tvistlösning kommer att fortsätta att gälla för konsumenttvister med näringsidkande tredje part som i allmänhet handlar om hur man ska få tillbaka pengar, hur man reparerar defekta produkter, hur man stoppar ett avtal som baserades på oskäligen villkor osv. Direktivet om alternativ tvistlösning erbjuder därför kompletterande metoder för konsumenterna så att de kan lösa problem med koppling till näringsidkarens olagliga affärsmetoder och sådana som är knutna till den förmedlarens innehållsmoderering.

Genom programmet om lagstiftningens ändamålsenlighet och resultat (Refit-programmet) säkerställer kommissionen att dess lagstiftning är ändamålsenlig och anpassad till berörda parter behov och minimerar bördorna samtidigt som målen uppnås. Dessa förslag är därför en del av Refit-programmet, och de minskar komplexiteten i rapporteringsbördan till följd av EU:s rättsliga miljö.

Även om vissa rapporteringskrav är nödvändiga krävs det att de är så effektiva som möjligt, att överlappningar undviks, att onödiga bördor undanröjs och att digitala och driftskompatibla lösningar används i största möjliga mån.

Den rationalisering som införs genom de riktade ändringarna av direktivet om alternativ tvistlösning kommer inte att påverka uppnåendet av målen på politikområdet, och detta av följande skäl:

- Obligatorisk information om alternativ tvistlösning på näringsidkares webbplatser är inte effektiv med avseende på näringsidkare som inte avser att delta i alternativa tvistlösningsförfaranden och inte är skyldiga att göra det i enlighet med nationell lagstiftning eller EU-lagstiftning. Näringsidkare som aktivt engagerar sig i alternativ tvistlösning kommer tvärtom att vara fria att på lämpligt sätt marknadsföra detta för sina kunder.
- De alternativa tvistlösningsorganens rapporteringsskyldighet förenklas genom att rapporteringsfrekvensen minskas från ett till två år. Detta kommer att göra det möjligt att få mer upplysningar att sammanställa och därmed ett bättre dataunderlag för att bedöma hur de fungerar på medellång sikt. Viss information bör inte vara obligatorisk eftersom det är de alternativa tvistlösningsorganens sak att besluta vilka uppgifter som är mest relevanta att offentliggöra och eller översända till behöriga myndigheter. Kostnads- och tidsbesparingar bör användas för andra ändamål, t.ex. utbildning av personalen.

2. RÄTTSLIG GRUND, SUBSIDIARITETSPRINCIPEN OCH PROPORTIONALITETSPRINCIPEN

Rättslig grund

Den rättsliga grunden för det föreslagna reviderade direktivet om alternativ tvistlösning är EUF-fördragets artikel 114 om fullbordandet av den inre marknaden, med vederbörlig hänsyn till artikel 169 i EUF-fördraget⁵. Det ger EU befogenhet att vidta åtgärder för tillnärmning av nationella bestämmelser om upprättandet av den inre marknaden och dess funktion. Förslaget till att bidra till att den inre marknaden fungerar smidigt genom att skapa en hög nivå av konsumentskydd.

Subsidiaritetsprincipen

Det reviderade direktivet om alternativ tvistlösning kommer att ge alla konsumenter och näringsidkare bättre tillgång till högkvalitativ och kostnadseffektiv tvistlösning utanför domstol som är anpassad till digitala marknader. Att göra alternativ tvistlösning enklare och mer kostnadseffektiv när det gäller att lösa tvister med en gränsöverskridande dimension och främja sammanläggning av liknande ärenden i ett enda förfarande bidrar till att öka effektiviteten i tvistlösningen, även i ett gränsöverskridande sammanhang. Detta bör i sin tur öka konsumenternas förtroende för näthandel, men även konsumtionen av turism och resetjänster inom och utanför EU.

Därför kan målen för detta förslag inte i tillräcklig utsträckning uppnås av medlemsstaterna på egen hand, utan kan snarare, på grund av den föreslagna förordningens omfattning och verkningar, uppnås bättre på unionsnivå. EU-åtgärder skulle säkerställa en konsekvent hög konsumentskyddsnivå, ökat konsumentförtroende för alternativ tvistlösning och mer nätverkssamarbete och utbyte av bästa praxis på EU-nivå (t.ex. I fråga om användningen av digitala verktyg för att göra alternativ tvistlösning mer kostnadseffektiv och konsekvent, förfaranden för ärendehantering, sektorsspecifik alternativ tvistlösning osv.).

De förenklade rapporteringskraven följer av EU-lagstiftningen. Rationaliseringen görs därför bättre på EU-nivå för att säkerställa rättssäkerhet och konsekvens i rapporteringen för att uppgifterna ska kunna jämföras vid utvärderingen av genomförandet av och framstegen med alternativ tvistlösning i medlemsstaterna.

Proportionalitetsprincipen

I konsekvensbedömningen genomfördes ett proportionalitetstest för att säkerställa att de föreslagna politiska alternativen är proportionerliga på grundval av kostnader och resurser. Förslaget har en ambitiös och framtidssäkrad strategi som leder till större fördelar för konsumenterna och samhället i allmänhet tack vare en utvidgning och ett förtydligande av tillämpningsområdet. Detta kommer att göra det möjligt att lösa fler tvister utanför domstol, öka konsumenternas förtroende för marknaderna och göra marknaderna mer effektiva. Enklare tvistlösning underlättar också företagets hantering av konsumenttvister efter försäljning, samtidigt som deras transparensbörda kommer att minska. Införandet av en

⁵ I artikel 169 i EUF-fördraget anges att målen att främja konsumenternas intressen och säkerställa en hög konsumentskyddsnivå kan uppnås genom åtgärder som antas i enlighet med artikel 114 i EUF-fördraget.

skyldighet för näringsidkare att svara på förfrågningar från alternativa tvistlösningsorgan kommer att göra det möjligt att påskynda förfarandena eftersom det snabbt kommer att framgå om näringsidkaren går med på att engagera sig eller inte. Förslaget går inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå målen.

Strategin med minimiharmonisering bibehålls, vilket ger medlemsstaterna en viss flexibilitet när det gäller att besluta om huruvida näringsidkarnas deltagande i alternativ tvistlösning är obligatoriskt eller frivilligt, eller blandat beroende på marknadssektorer.

Trots det stora antalet konsumenter som använder tvistlösningssystem som tillhandahålls av internetbaserade marknadsplatser som en del av sina förmedlingstjänster föreslår kommissionen inte att sådana tjänster ska regleras. I stället antog den en rekommendation riktad till e-marknadsplatser och EU:s branschorganisationer för att klargöra att deras tvistlösningssystem är viktiga alternativa tvistlösningssystem som kan lösa många konsumenttvister och avsevärt förbättra tillgången till gränsöverskridande tvister. Om dessa system inrättas internt bör de överensstämma med kvalitetskriterierna i direktivet om alternativ tvistlösning för att säkerställa oberoende och rättvisa för både konsumenter och näringsidkare som är parter i tvisten. Dessutom föreslås att förordningen om tvistlösning online upphävs eftersom den inte medför någon betydande fördel när det gäller onlinekonsumenters tillgång till alternativ tvistlösning av hög kvalitet. Detta upphävande kommer att avsevärt minska bördan för företagen, eftersom skyldigheten för alla näthandlare som är etablerade i EU att tillhandahålla en länk till onlineplattformen och upprätthålla en särskild e-postadress avskaffas.

Rationaliseringen av rapporteringskraven för alternativa tvistlösningsorgan minskar den administrativa bördan genom att införa vissa ändringar av befintliga krav som inte påverkar innehållet i det bredare politiska målet. Förslaget är begränsat till de ändringar som krävs för att säkerställa en effektiv rapportering utan att några väsentliga delar av den berörda lagstiftningen ändras.

Val av instrument

Det valda instrumentet är ett direktiv som upphäver direktiv 2013/11/EG. Ett direktiv är bindande med avseende på resultatet, dvs. att uppnå en fungerande inre marknad, men överläter åt de nationella myndigheterna att bestämma form och tillvägagångssätt. Detta kommer att göra det möjligt för medlemsstaterna att ändra gällande lagstiftning (till följd av införlivandet av direktiv 2013/11/EU) i den utsträckning som krävs för att säkerställa efterlevnad, och på så sätt minimera effekterna av en sådan reform på deras rättssystem.

Parallellt med denna översyn föreslås att förordning (EU) nr 524/2013⁶ om tvistlösning online vid konsumenttvister upphävs och att den plattform för tvistlösning online som den tillhandahåller avskaffas på grund av systemets ineffektivitet och de oproportionerliga kostnader som drabbar EU:s företag. Det är därför nödvändigt att ändra EU-direktiv som innehåller hänvisningar till förordningen om tvistlösning online.

⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).

3. RESULTAT AV EFTERHANDSUTVÄRDERINGAR, SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNINGAR

Efterhandsutvärderingar/kontroller av ändamålsenligheten med befintlig lagstiftning

Under 2023 genomförde kommissionen en fullständig utvärdering⁷ i enlighet med de 5 kriterierna (ändamålsenlighet, effektivitet, relevans, samstämmighet, EU-mervärde) i verktygslådan för bättre lagstiftning. Huvudfrågan var att bedöma i vilken utsträckning direktivet om alternativ tvistlösning har hjälpt konsumenterna att lösa sina tvister med näringsidkare på ett tillfredsställande sätt och i enlighet med de harmoniserade kvalitetskrav som anges i kapitel II i direktivet om alternativ tvistlösning.

På det hela taget har direktivet om alternativ tvistlösning genomförts korrekt av alla medlemsstater. Med tanke på strategin för minimiharmonisering beslutar medlemsstaterna om styrning, arkitektur och struktur för den nationella ramen för alternativ tvistlösning. Näringsidkarnas deltagande varierar kraftigt mellan medlemsstaterna, beroende på om deras deltagande är obligatoriskt eller frivilligt, om resultatet är bindande eller inte, eller om det förekommer inslag av ”name and shame”, bland annat.

Tillgången till alternativ tvistlösning beror på avgifter, tillgängligt bistånd, användarvänliga förfaranden, medvetenhet osv. Det finns många hinder för att få tillgång till alternativ tvistlösning, särskilt i gränsöverskridande fall (i fråga om tillämplig lagstiftning, språk, kostnader, komplicerade förfaranden). De alternativa tvistlösningsorganens investeringar i digitalisering har visat sig göra alternativ tvistlösning billigare på lång sikt och ge mer enhetliga resultat. Kostnaderna för alternativ tvistlösning varierar avsevärt mellan medlemsstaterna beroende på befintlig infrastruktur, finansieringsmodell, antal ackrediterade och övervakade alternativa tvistlösningsorgan, konsument- och näringsidkaravgifter samt huruvida det funnits strukturer för alternativ tvistlösning redan tidigare. Bristen på data vad gäller kostnadsberäkning gör det svårt att bedöma i vilken mån alternativ tvistlösning är kostnadseffektiv. Jämfört med de kostnader som konsument, näringsidkare och medlemsstater skulle ådra sig om alla konsumenttvister skulle behöva avgöras i domstol är dock systemet med alternativ tvistlösning långt med kostnadseffektivt. Vissa kostnadsbesparingar skulle eventuellt kunna göras genom att man minskar på vissa rapporteringsbördor som har bedömts som oproportionerliga av många berörda parter.

Begränsningen av tillämpningsområdet till näringsidkare som är etablerade i EU hindrar dock många konsumenter från att få tillgång till rättvisa klagomålsmekanismer. I krissituationer, t.ex. covid-19-pandemin och den senaste energikrisen, visade sig alternativa tvistlösningsförfaranden vara viktiga mekanismer för att hantera det ökade antal konsumentfrågor som kriserna gav upphov till. Dessa kriser ger därför inte anledning att ifrågasätta direktivets relevans, utan frågan är snarare om vissa mekanismer bör stärkas, särskilt för att göra det möjligt för alternativa tvistlösningsorgan att hantera fler fall samtidigt genom att lägga samman ärenden.

Strategin för minimiharmonisering har välkomnats och de berörda parterna har starkt rekommenderat att den ska bibehållas. De alternativa tvistlösningsorganen gynnades av åtgärder på EU-nivå som erbjöd dem en plattform för utbyte av bästa praxis och ekonomiskt stöd för att förbättra sin infrastruktur, inbegripet ärendehantering, kapacitetsutbyggnad och medvetenhet om alternativ tvistlösning.

⁷ Utvärderingen offentliggörs också som ett paket tillsammans med förslaget .

Slutsatserna från utvärderingen föranledde kommissionen att reflektera över ett lagstiftningsförslag om ändring av det nuvarande direktivet om alternativ tvistlösning för att göra det bättre anpassat till framför allt digitala marknader.

Samråd med berörda parter

På grundval av en evidensbaserad strategi i sitt beslutsfattande har kommissionen vidtagit följande åtgärder:

- (a) Genomfört två flerspråkiga offentliga samråd med en bakåtblickande och framåtblickande strategi för alternativ tvistlösning, och offentliggjort en inbjudan att inkomma med synpunkter som belyste de politiska åtgärderna för översynen av direktivet om alternativ tvistlösning på sin webbplats ”Kom med synpunkter”.
- (b) Anordnat olika workshoppar om fysiska samråd och hybridsamråd, bland annat mötet om alternativ tvistlösning 2021. Organiserat en paneldiskussion vid toppmötet om konsumentfrågor och rundabordsamtalet om gränsöverskridande alternativ tvistlösning 2022.
- (c) Utformat ett frågeformulär för att hjälpa de behöriga myndigheterna att sammanställa sina nationella rapporter om alternativ tvistlösning 2022 i enlighet med artikel 26 i direktivet om alternativ tvistlösning.
- (d) Deltagit i olika evenemang för att samla in synpunkter på hur alternativ tvistlösning kan förbättras (t.ex. jubileumsevenemang för alternativa tvistlösningsorgan, evenemang inom FIN-Net och TRAVEL-Net, informationsmöten osv.).
- (e) Beställt en studie som fokuserade på genomförandet av alternativ tvistlösning på fältet i 4 jurisdiktioner och en beteendestudie om alternativ tvistlösning.
- (f) Granskat de senaste ståndpunktsdokumenten om alternativ tvistlösning från viktiga berörda parter, däribland ECC-Net⁸, BEUC⁹ osv.

Eftersom det stora flertalet berörda parter inom alla kategorier betonade behovet av att se över direktivet om alternativ tvistlösning genom att utvidga dess tillämpningsområde till att uttryckligen omfatta tvister som rör konsumenters lagstadgade rättigheter oberoende av om det finns ett avtal eller inte eller vad som ingår i avtalet, så att ramen för alternativ tvistlösning blir mer tillgänglig och därmed kostnadseffektiv, särskilt för att hantera gränsöverskridande tvister. Det har funnits olika uppfattningar om huruvida kollektiv alternativ tvistlösning ska uppmuntras genom sammanslagning av ärenden på grund av vissa alternativa tvistlösningsorgans begränsade resurser och kapacitet. I samband med det öppna offentliga samrådet uttryckte 58 % av de 111 svarande sitt stöd för kollektiv alternativ tvistlösning. Vid rundabordsmötet om gränsöverskridande aspekter av alternativ tvistlösning kom man också fram till att kollektiv alternativ tvistlösning borde uppmuntras som ett sätt att säkra de alternativa tvistlösningsorganens fortbestånd i kristider. De berörda parterna betonade dock att utformningen av kollektiv alternativ tvistlösning bör överlåtas åt medlemsstaterna.

Vissa berörda parter anser att en uppgradering av kontaktpunkternas roll så att de i praktiken blir kontaktpunkter för alternativ tvistlösning särskilt skulle bidra till att förbättra möjligheterna att lösa gränsöverskridande tvister. De flesta berörda parter ansåg att onlineplattformen var ineffektiv och att det därför var nödvändigt att tillhandahålla

⁸ <https://www.eccnet.eu/publications>

⁹ https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf

användarvänliga verktyg för ge bättre vägledning till konsumenterna om deras möjligheter till prövning och om vilka alternativa tvistlösningsorgan som skulle kunna användas.

Berörda parter betonade också att de europeiska konsumentcentrumen spelar en mycket viktig roll när det gäller att hjälpa konsumenter som stöter på problem när de gör inköp över gränserna. Till exempel bekräftade det informella ministermötet om konsumentfrågor, som organiserades av det tjeckiska ordförandeskapet i september 2022, att alla medlemsstater är nöjda med det stöd som ECC-Net ger konsumenterna vid gränsöverskridande tvister och gärna ser att konsumentcentrumens roll stärks i framtiden.

Deltagarna i mötet om alternativ tvistlösning 2021 betonade vikten av att minska rapporteringsskyldigheterna för alternativa tvistlösningsorgan för att frigöra resurser som skulle kunna användas för att stärka deras förutsättningar att nå ut.

Insamling och användning av sakkunnigutlåtanden

Kommissionen beställde tre studier rörande alternativ tvistlösning från externa uppdragstagare:

- (1) En undersökning om uppgiftsinsamling för att analysera återkopplingen från det bakåtblickande offentliga samrådet, de nationella rapporter om alternativ tvistlösning som lämnats in till kommissionen från alla EU-medlemsstater, Norge och Island samt 5 fallstudier som baserades på skrivbordsundersökningar och intervjuer inom följande sektorer (e-handel, resor, finans, AI inom alternativ tvistlösning och ackreditering av alternativa tvistlösningsorgan).
- (2) En beteendestudie på området alternativ tvistlösning om hur man kan locka konsumenterna att använda alternativ tvistlösning och hur en AI-stödd ”juristbott” skulle kunna hjälpa konsumenterna att bättre förstå sina möjligheter att klaga och att vända sig till rätt alternativt tvistlösningsorgan.
- (3) En juridisk studie där man undersökte akademisk litteratur om alternativ tvistlösning/tvistlösning online i 4 EU-medlemsstater.

Alla studier kommer att offentliggöras på kommissionens sida för alternativ tvistlösning:
https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_en

Dessa förslag har fastställts efter en intern granskning av befintliga rapporteringsskyldigheter och baserat på erfarenheterna från genomförandet av den relaterade lagstiftningen. Eftersom detta är ett steg i processen för kontinuerlig bedömning av rapporteringskrav som följer av EU-lagstiftningen kommer granskningen av sådana bördor och konsekvenserna för berörda parter att fortsätta.

Konsekvensbedömning

I konsekvensbedömningen analyserades fyra olika alternativ: Det föredragna alternativet gällde utvidgningen av direktivets materiella tillämpningsområde, förenklingen av gränsöverskridande alternativ tvistlösning och införandet av svarsskyldigheten för näringsidkare.

Detta alternativ skulle leda till att antalet tvister som skulle kunna bli föremål för alternativ tvistlösning ökar med cirka 4,5 % som en direkt följd av att direktivets materiella tillämpningsområde utvidgats till att omfatta konsumenttvister som går utöver strikta avtalsfrågor, eftersom det skulle bli möjligt att inkludera ytterligare tvister om lagstadgade rättigheter som inte uttryckligen nämns i ett avtal eller som rör frågor som härrör från konsumenträttigheter, såsom byte mellan tjänsteleverantörer, diskriminering, pristransparens och förhandsinformation eller innehållsportabilitet. För närvarande, och som framgår av konsekvensbedömningens problemdefinition, finns det ungefär 2 250 000 konsumenter som upplever problem och som kan tänka sig att försöka lösa dem genom att anlita alternativ tvistlösning. Detta stora antal konsumenter som visar intresse för alternativ tvistlösning sjunker dock betydligt när det handlar om att faktiskt begära ett förfarande för alternativ tvistlösning. Detta beror på olika företeelser, såsom bristande kunskap om befintliga alternativa tvistlösningsorgan, långa förseningar som kan förväntas osv. Konsumenterna balanserar förlustbeloppet med den börda som de förutser och kommer att besluta att begära ett alternativt tvistlösningsförfarande endast om beloppet i fråga är relativt högt. Alternativa tvistlösningsorgan tillämpar kriterier avseende exempelvis omfattningen av de berörda rättigheterna och den typ av bevis som ska tillhandahållas rörande tidigare kontakter med näringsidkaren för att avgöra om alternativ tvistlösning är ett alternativ. Dessa tester minskar ytterligare antalet fall som i slutändan blir föremål för ett alternativt tvistlösningsförfarande. Enligt uppgifter från 23 nationella behöriga myndigheter anses i genomsnitt endast 300 000 fall per år i hela EU uppfylla kraven för att lösas genom ett alternativt tvistlösningsförfarande. Omkring hälften av dem kommer inte att gå vidare eftersom näringsidkarna i de flesta fall inte är skyldiga att gå med på att delta, eller näringsidkaren och konsumenten enas om att lösa tvisten innan det alternativa tvistlösningsförfarandet är avslutat, eller inte kan hitta en godtagbar lösning och besluta att avstå från det alternativa tvistlösningsförfarandet.

Av de 2 250 000 konsumenter som är intresserade av att genomföra en alternativ tvistlösning har omkring 4,5 % en tvist som i dag skulle falla utanför tillämpningsområdet för direktivet om alternativ tvistlösning och därmed inte skulle vara berättigad till alternativ tvistlösning (100 000 tvister). Med denna åtgärd ökar därför antalet potentiella tvister från 300 000 faktiska tvister till 400 000. I samband med en relevant tvist översänder det alternativa tvistlösningsorgan som tar emot ett klagomål ett meddelande till det berörda företaget i syfte att inleda ett tvistlösningsförfarande utanför domstol. Av dessa 400 000 meddelanden som alternativa tvistlösningsorgan översänder till företag, skulle 240 000 utmynna i en tvist¹⁰, medan omkring 128 000 inte skulle besvaras¹¹.

Om en svarsskyldighet införs i direktivet beräknas kostnaden för företagen att skicka ett enda svar uppgå till cirka 20 euro (inklusive förberedelse, behandling och utskick), vilket leder till en total kostnad för företagen på 2,6 miljoner euro per år, eller 23 miljoner euro på 10 år¹². En del av de 128 000 potentiella tvister angående vilka företagen i så fall skulle behöva förhålla sig till¹³ skulle kunna utmynna i faktiska tvister; även negativa svar från företagen leder till ökad säkerhet för konsumenterna, som utifrån det beskedet kan besluta att hävda sina anspråk

¹⁰ Förhållandet 180 000/300 000 gäller nu för 400 000.

¹¹ 96 000 såsom framgår av problemdefinitionen, dvs. 32 % av det totala antalet, vilket av 400 000 är 128 000. Det är okänt hur många obesvarade meddelanden som kommer från små och medelstora företag och hur många som kommer från stora företag.

¹² En diskonteringsfaktor på 3 % tillämpas för aktualisering av värden.

¹³ Observera, som framgår av utvärderingen (bilaga 6), att deltagande från näringsidkarnas sida redan är ett krav i sex medlemsstater (DK, HU, IS, LT, LV, SK). I övriga sju medlemsstater är näringsidkarnas deltagande obligatoriskt inom specifika sektorer (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL) och i ytterligare fyra medlemsstater krävs näringsidkarnas deltagande under särskilda omständigheter (BE, HR, PT, SE). För enkelhetens skull beaktas inte detta i dessa uppskattningar, vilket erkänns som en begränsning.

genom någon annan kanal. Av de 128 000 potentiella tvisterna uppskattas det att omkring 77 000 skulle utmytna i faktiska tvister¹⁴ (främst sådana som är kopplade till företag som tidigare inte kände till alternativ tvistlösning, dvs. totalt nästan 200 000 nya tvister inom ramen för detta alternativ¹⁵). Om konsumenterna vinner i 90 % av fallen (och företagen godtar resultatet av alternativ tvistlösning) skulle det minska skadorna med 33 miljoner euro per år¹⁶, dvs. 290 miljoner euro på 10 år. Hanteringen av dessa 200 000 nya tvister kan dock komma att kosta upp till 60 miljoner euro per år¹⁷ (527 miljoner euro på 10 år) för alternativa tvistlösningsorgan, som skulle kunna finansieras på olika sätt¹⁸. Om de alternativa tvistlösningsorganen får möjlighet att lägga samman likartade ärenden mot en viss näringsidkare, skulle detta medföra besparingar för dem (tack vare effektivare hantering) och kompensera för deras kostnader med 11 miljoner euro per år (dvs. 97 miljoner euro på 10 år)¹⁹. De extra nettokostnaderna för alternativa tvistlösningsorgan skulle, med hänsyn till stordriftsfördelar, kunna variera mellan 0 och 49 miljoner euro per år (i genomsnitt 25 miljoner euro), eller mellan 0 och 430 miljoner euro under 10 år (i genomsnitt 215 miljoner euro). Alternativa tvistlösningsorgan som ådrar sig kostnader kan också övervältra dem på näringsidkarna, eftersom dessa vet att de fortfarande skulle göra besparingar jämfört med att gå till domstol. Skyldigheten att svara skulle ersätta det nuvarande kravet på att lämna ut information om alternativ tvistlösning för företag som inte har för avsikt eller är skyldiga att lösa tvister genom alternativ tvistlösning (64 %²⁰ av näringsidkarna)²¹. Det framgår av den konsekvensbedömning som är kopplad till det nuvarande direktivet om alternativ tvistlösning²² att den inflationsjusterade kostnaden för att tillhandahålla information till konsumenterna uppgår till cirka 310 euro per företag²³. Detta är för det mesta en engångskostnad. För nyetablerade företag som inte är anslutna till något alternativt tvistlösningsorgan²⁴ skulle de totala besparingarna uppgå till 99 miljoner euro per år²⁵, dvs. 870 miljoner euro på 10 år; Även etablerade företag skulle kunna undvika en del av de kostnader som är förbundna med att lägga till information om alternativ tvistlösning i avtal,

¹⁴ Utifrån samma logik, dvs. att omkring 60 % av företagen, om de kontaktas av de europeiska konsumentcentrumen, vanligtvis hittar en lösning tillsammans med konsumenterna. Därför skulle 60 % av de företag som uppmanas att lämna ett positivt svar.

¹⁵ 300 000–180 000 i referensscenariot + 77 000.

¹⁶ 200 000 * 90 % * 185 EUR.

¹⁷ 300 EUR per tvist, se problemdefinitionen.

¹⁸ Man måste dock ta hänsyn till att alternativa tvistlösningsorgan skulle ge stordriftsfördelar efter en viss tidpunkt, och det faktum endast att marginella kostnader skulle tillkomma för att lägga till ytterligare tvister bör beaktas. De kostnader som är förbundna med dessa ytterligare tvister medför också högre kostnader för flera parter om målen hamnar i domstol.

¹⁹ Detta är en försiktig uppskattning av potentiella besparingar. Den tar hänsyn till antalet potentiella tvister (380 000) och förutsätter att endast 10 % av dem läggs samman. Med hänsyn till att det genomsnittliga värdet av en tvist är 300 euro uppgår besparingarna till 11 miljoner euro.

²⁰ Resultattavlan för konsumentvillkor – Konsumenterna och den inre marknaden, 2019, [consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf \(europa.eu\)](#).

²¹ I beteendestudien om alternativ tvistlösning/tvistlösning online konstaterades att information som tillhandahålls på de alternativa tvistlösningsorganens webbplatser inte verkar vara en viktig drivkraft för användning. Detta gäller särskilt om den näringsidkare som måste lämna ut denna information inte har för avsikt att delta.

²² Konsekvensbedömning som åtföljer förslaget till Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister) och Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister), COM (2011) 793 final tillbörliga.

²³ 254 EUR x 1.2217 som kumulativ inflation mellan 2012 och 2023 (på 2013dollars.com/Europe).

²⁴ Eurostat: 500 000 nya grossister och detaljhandlare i EU x 64 % = 320 000.

²⁵ 320 000 (se fotnot ovan) x 310 euro (näringsidkarnas kostnader för att fullgöra skyldigheten att lämna information).

fakturor, kvitton, webbplatser, broschyrer/foldrar²⁶. Det skulle handla om belopp på totalt 165 miljoner euro per år, dvs. 1,4 miljarder euro på 10 år (totalt 2,3 miljarder euro under 10 år i besparingar för företagen).

Att ge europeiska konsumentcentrum (eller andra organ) en stödjande roll innebär att de europeiska konsumentcentrumen måste bistå i ärenden om alternativ tvistlösning när det gäller frågor om tillämplig lagstiftning i andra medlemsstater, översättning av korrespondens och dokument som är relevanta för ärendet osv. Detta beräknas kräva cirka 50 heltidsekvivalenter i hela EU, motsvarande antalet tjänster som fungerar som kontaktpunkter för tvistlösning online i medlemsstaterna. Denna nollkostnadsåtgärd²⁷ skulle i sin tur ytterligare minska nackdelarna för konsumenterna och minska kostnaderna för de alternativa tvistlösningsorganen.

Sociala konsekvenser: Visshet om att snabbt få svar på klagomål som lämnats in till en lämplig alternativ tvistlösning skulle drastiskt minska påfrestningarna hos konsumenterna, som bättre skulle bedöma om de olika möjligheterna att lösa tvister är genomförbara. Direktivets utvidgade tillämpningsområde skulle också minska eftersläpningen i domstolarna, eftersom konsumenterna för närvarande måste vända sig till domstol för att få en prövning av tvister. Att ersätta onlineplattformen skulle inte ha någon social inverkan på sysselsättningen, eftersom medlemsstaternas kontaktpunkt (cirka 50 heltidsekvivalenter i hela EU) skulle absorberas av europeiska konsumentcentrum med nya gränsöverskridande ansvarsområden för alternativ tvistlösning.

Miljöpåverkan: En utvidgning av direktivets tillämpningsområde till att omfatta utomobligatoriska tvister skulle göra det möjligt för konsumenterna att söka gottgörelse för skador till följd av otillbörliga affärsmetoder, inbegripet sådana som rör vilseledande miljöpåståenden. Möjligheten att få gottgörelse mot grönmalning genom alternativ tvistlösning skulle stärka de offentliga konsumentskyddsmyndigheternas insatser och bidra till att uppnå målen i strategin för den europeiska gröna given. I detta sammanhang skulle konsumenterna också kunna ansöka om alternativ tvistlösning i andra fall med miljöpåverkan, t.ex. fall som rör vilseledande förhandsinformation om energiavtal eller miljöpåståenden.

Förslaget avser begränsade och riktade ändringar av lagstiftningen i syfte att rationalisera rapporteringskraven. Ändringarna baseras på erfarenheterna från genomförandet av lagstiftningen. De har inga betydande konsekvenser för politiken utan säkerställer endast ett mer effektivt och ändamålsenligt genomförande. Deras riktade karaktär och avsaknaden av relevanta politiska alternativ innebär att en konsekvensbedömning inte är nödvändig.

Lagstiftningens ändamålsenlighet och förenkling

Åtgärderna i den föreslagna översynen kommer att ge följande möjligheter till förbättrad effektivitet, beräknade på årsbasis:

- Löpande besparingar på 370 miljoner EUR i anpassningskostnader för företag (ersättning av EU:s plattform för tvistlösning online).

²⁶ 35 % av de totala kostnaderna (2011 års konsekvensbedömning), dvs. 109 euro. Vi antar att 10 % av dem skulle behöva tryckas på nytt varje år, till en kostnad av 11 euro per befintligt företag som inte är anslutet till ett alternativt tvistlösningsorgan (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

²⁷ Kontaktpunkterna för tvistlösning online finansieras genom medlemsstaternas budget, medan centrumen medfinansieras av EU. Genom att flytta över dessa poster skulle medlemsstaterna få lägre utgifter och EU något högre.

- Löpande besparingar på 264 miljoner euro för företag (avskaffande av informationsplikten inom ADR).

Det rekommenderade alternativet är förenat med följande små årliga anpassningskostnader:

- 2,6 miljoner euro i löpande anpassningskostnader för företag (svarsplikt).
- 25 miljoner euro i löpande anpassningskostnader för alternativa tvistlösningsorgan (hantering av ytterligare tvister).
- 11 miljoner euro avseende efterlevnad för privata leverantörer av plattformar för tvistlösning online.

Detta samlade belopp på 39 miljoner euro per år uppvägs i hög grad av de årliga kostnadsbesparingarna på 634 miljoner euro till följd av förenklingen.

Det är inte känt hur många tvister som rör små och medelstora företag och hur många som rör större företag, så kostnaderna i samband med svarsplikten skulle i princip kunna delas med små och medelstora företag. Eftersom de små och medelstora företagen utgör den stora majoriteten kommer det dock också att vara de som gynnas mest av de kostnadsbesparingar som är kopplade både till ersättandet av plattformen för tvistlösning online och alternativ tvistlösning i allmänhet. Konkurrenskraften hos EU:s små och medelstora företag kommer att påverkas positivt av detta alternativ, eftersom besparingarna kan användas för att göra deras priser mer attraktiva och eventuellt främja innovation.

En beteendeundersökning som gjordes rörande informationskrav i samband med alternativ tvistlösning visade att det nuvarande kravet för näringsidkare att på sina webbsidor tydligt ange länken till tvistlösning online inte har någon positiv inverkan på konsumenters avsikt att använda alternativ tvistlösning. Att ta bort det skulle således inte ha några negativa konsekvenser för konsumenters deltagande i alternativ tvistlösning. Företag som verkar online skulle inte behöva ha en e-postadress för korrespondens inom ramen för tvistlösning online och kan på så sätt spara 100 euro om året. Den totala fördelen för företagen skulle då bli 370 miljoner euro per år, dvs. **3,3 miljarder euro på 10 år**. Nyetablerade företag i EU under de kommande 10 åren skulle inte heller ådra sig några kostnader för att tillhandahålla information om tvistlösning online på sin webbplats, men denna uppskattning ingår redan i beräkningarna i samband med borttagandet av information om alternativ tvistlösning.

Grundläggande rättigheter

Kommissionens förslag har en övergripande positiv inverkan på de grundläggande rättigheterna. Direktivets utvidgade materiella och geografiska tillämpningsområde skulle säkerställa att konsumenterna har tillgång till privat prövning i ett större antal tvister, vilket skulle stärka deras rätt till ett effektivt rättsmedel i enlighet med artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Även om införandet av en svarsplikt skulle kräva att näringsidkarna undersöker eventuella tvister som vidarebefordras till dem av alternativa tvistlösningsorgan, säkerställer det faktum att företagen enligt direktivet inte är skyldiga att delta i alternativ tvistlösning att deras näringsfrihet respekteras.

4. BUDGETKONSEKVENSER

Översynen av direktivet om alternativ tvistlösning kommer inte att medföra några nya ekonomiska skyldigheter för kommissionen, och därför krävs inga ytterligare personalresurser och administrativa resurser för kommissionen. Till stöd för de nya bestämmelser som lagts till

i direktivet om alternativ tvistlösning kommer befintliga krediter som öronmärkts för att stödja konsumenters provningsmöjligheter i programmet för den inre marknaden 2021–2027²⁸ att användas för att förbättra tillgången till den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som kommissionen redan har offentliggjort som en del av plattformen, eller för att stödja europeiska konsumentcentrum och därigenom på ett bättre sätt hjälpa konsumenter som söker råd om tvistlösningsmetoder som fungerar mellan länder. Programmet för den inre marknaden gör det också möjligt att bevilja bidrag till alternativa tvistlösningsorgan för att förbättra deras kostnadseffektivitet, till exempel genom digitalisering eller utbildning av deras personal.

5. ÖVRIGA INSLAG

Genomförandeplaner samt åtgärder för övervakning, utvärdering och rapportering

Ändringsdirektivet ändrar inte kommissionens övervakningsskyldigheter enligt artikel 26 i direktivet om alternativ tvistlösning: det innebär att kommissionen vart fjärde år ska lämna en rapport med en bedömning av effektiviteten i direktivet om alternativ tvistlösning (i dess ändrade lydelse) på grundval av befintliga uppgiftskällor, inklusive de nationella rapporter som de behöriga myndigheterna också ska utarbeta vart fjärde år.

Ingående redogörelse för de specifika bestämmelserna i förslaget

Eftersom det nuvarande direktivet är ett ändringsdirektiv ges följande beskrivningar av de artiklar i direktivet om alternativ tvistlösning som har ändrats.

Artikel 2 – Tillämpningsområde

Det nuvarande tillämpningsområdet för direktivet om alternativ tvistlösning är begränsat till tvister som härrör från avtalsförpliktelser vid försäljning av varor eller tjänster. Genom denna översyn föreslår kommissionen att tillämpningsområdet utvidgas till frivilliga förfaranden för alternativ tvistlösning mot näringsidkare som säljer varor eller tjänster, inbegripet digitalt innehåll och digitala tjänster, till konsumenter som är bosatta i EU och till tvister som rör skeden innan avtal ingås, där konsumenten har rättigheter oavsett om konsumenten sluter ett avtal eller inte. Detta gäller till exempel vilseledande reklam, avsaknad av, otydlig eller vilseledande information eller oskäliga villkor eller garantier. Dessutom syftar det utvidgade tillämpningsområdet till att omfatta tvister som rör andra viktiga lagstadgade rättigheter för konsumenter, såsom rätten att inte utsättas för geoblockering, byte av telekomleverantörer eller tillgång till grundläggande finansiella tjänster.

Artikel 4 – Definitioner

Definitionerna av ”inhemska tvister” och ”gränsöverskridande tvister” i direktivet om alternativ tvistlösning ligger i linje med det nuvarande tillämpningsområdet och hänvisar därför endast till avtalstvister med näringsidkare som är etablerade i unionen. Kommissionen föreslår att dessa definitioner ändras så att de omfattar alla tvister som rör viktiga lagstadgade

²⁸ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/690 av den 28 april 2021 om inrättande av ett program för den inre marknaden, konkurrenskraft för företag, inklusive små och medelstora företag, området för växter, djur, livsmedel och foder och europeisk statistik (programmet för den inre marknaden) samt om upphävande av förordningarna (EU) nr 99/2013, (EU) nr 1287/2013, (EU) nr 254/2014 och (EU) nr 652/2014 (Text av betydelse för EES), EUT L 153, 3.5.2021, s. 1.

rättigheter för konsumenter. Dessutom syftar den nya definitionen av ”gränsöverskridande tvist” till att även omfatta fall där näringsidkaren är etablerad utanför unionen.

Artikel 5 – Tillgång till alternativa tvistlösningsorgan och -förfaranden

I sin nuvarande lydelse föreskriver artikel 5.1 att medlemsstaterna ska se till att det finns alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i direktivet om alternativ tvistlösning och som hanterar tvister mellan konsumenter och näringsidkare som är etablerade inom sina respektive territorier. I och med den föreslagna utvidgningen av tillämpningsområdet kan näringsidkare som är etablerade utanför EU också (på frivillig basis) delta i alternativa tvistlösningsförfaranden. Kommissionen föreslår därför att det införs en skyldighet för medlemsstaterna att inrätta alternativa tvistlösningsorgan som kommer att ha behörighet att hantera sådana tvister mellan å ena sidan konsumenter och å andra sidan näringsidkare utanför EU.

För att skydda konsumenter med begränsad digital kompetens hänvisar artikel 5.2 a till utsatta konsumenters möjlighet att på begäran skicka och få tillgång till handlingar i icke-digitalt format. I artikel 5.2 b betonas sårbara konsumenters behov av att ha enkel tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden med hjälp av inkluderande verktyg, medan artikel 5.2 c säkerställer fysiska personers rätt till prövning av ett automatiserat förfarande. Artikel 5.2 d stärker den möjlighet som redan finns i vissa medlemsstater för alternativa tvistlösningsorgan att slå samman liknande ärenden mot en viss näringsidkare för att spara resurser och tid för näringsidkaren och de berörda konsumenterna, och ger samtidigt de berörda konsumenterna rätt att invända mot en sammanläggning av ärenden.

I artikel 5.4 a klargörs att även om konsumenterna är skyldiga att försöka lösa tvisten bilateralt med näringsidkaren, bör de alternativa tvistlösningsorganen inte införa oproportionerliga regler om hur de ska kontakta näringsidkaren innan de kan gå vidare till alternativ tvistlösning.

I artikel 5.8 införs en svarsplikt för näringsidkare i syfte att ge dem incitament att delta mer i alternativ tvistlösning. Även om de inte är skyldiga att medverka i alternativ tvistlösning, såvida inte nationell lagstiftning eller sektorsspecifik EU-lagstiftning särskilt föreskriver en sådan skyldighet, föreslås att de ska vara skyldiga att inom en period på högst 20 arbetsdagar besvara en förfrågan från ett alternativt tvistlösningsorgan om huruvida de planerar att delta i ett förfarande för alternativ tvistlösning mot dem.

Artikel 7 – Öppenhet

Övergången från ”årliga” verksamhetsrapporter som offentliggörs av alternativa tvistlösningsorgan till verksamhetsrapporter vartannat år syftar till att minska den administrativa bördan och kostnaderna för sådana organ. Även om samarbete uppmuntras utgår artikel 7.2 h, vilket innebär att de alternativa tvistlösningsorganen inte längre kommer att vara skyldiga att rapportera om samarbetet mellan alternativa tvistlösningsorgan inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan för att underlätta gränsöverskridande tvistlösning.

Artikel 13 – Näringsidkares information till konsumenter

Kommissionen föreslår en strykning av artikel 13.3, som innebär ett krav på näringsidkare att informera konsumenterna om alternativ tvistlösning, oavsett om de avser att använda ett alternativt tvistlösningsförfarande eller inte. För näringsidkare som åtar sig att delta i alternativ tvistlösning regleras detta redan i artikel 13.1. Näringsidkare som inte är villiga att

delta i alternativ tvistlösning åläggs dock att informera konsumenterna om detta. En sådan information leder till att konsumenterna avhålls från att välja ett förfarande för alternativ tvistlösning. Detta är kontraproduktivt och innebär en omotiverad börda för näringsidkarna.

Artikel 14 – Stöd till konsumenter

Med tanke på den låga användningen av alternativ tvistlösning i gränsöverskridande fall föreslår kommissionen att man stärker konsumentstödet genom att i första hand inrätta kontaktpunkter för alternativ tvistlösning som en del av de europeiska konsumentcentrumen, som redan har en viktig roll när det gäller att bistå konsumenterna vid gränsöverskridande inköp. Dessa kontaktpunkter kommer att främja användningen av alternativ tvistlösning, bistå konsumenter och näringsidkare i samband med alternativa tvistlösningsförfaranden, t.ex. maskinöversättning, vägledning av konsumenter till det behöriga alternativa tvistlösningsorganet, förklaring av de olika förfarandena, hjälp med att lämna in klagomål osv. Sådana kontaktpunkter kan också bistå i inhemska ärenden om medlemsstaterna skulle komma överens om det.

Artikel 19 – Information som tvistlösningsorgan ska lämna till de behöriga myndigheterna

Kommissionen föreslår att artikel 19.3 f–h ska utgå. Enligt denna ska alternativa tvistlösningsorgan lämna följande typer av information till behöriga myndigheter: a) En bedömning av hur effektiva nätverken för alternativ tvistlösning är, b) information om utbildning för personalen och c) en bedömning av hur de avser att förbättra sina resultat. Syftet med detta är att minska de alternativa tvistlösningsorganens administrativa börda och i stället använda de sparade resurserna till att hantera fler tvister eller investera i produktivitetsförbättringar.

Artikel 20 – De behöriga myndigheternas och kommissionens roll

Utöver artikel 20.4, enligt vilken kommissionen ska offentliggöra förteckningen över godkända alternativa tvistlösningsorgan – som för närvarande offentliggörs på webbplatsen för plattformen för tvistlösning online – föreskrivs i den nya artikel 20.8 att kommissionen ska utveckla och upprätthålla användarvänliga verktyg för att förbättra konsumentvägledningen, det vill säga se till att personer som söker information om hur en konsumenttvist kan lösas snabbt kan få svar på vilket organ för alternativ tvistlösningsorgan som är bäst lämpat att hantera deras ärende. De nya verktygen kommer att integrera den befintliga flerspråkiga förteckningen över alternativa tvistlösningsorgan och tillhandahålla interaktiva lösningar så att konsumenterna kan söka de bästa alternativa tvistlösningsorganen för sina specifika tvister. Dessa verktyg bör också ge information om andra prövningsmekanismer och länkar till de nya kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning.

Artikel 24 – Kommunikation

Enligt artikel 24.4 ska medlemsstaterna senast ett visst datum meddela de utsedda kontaktpunkternas namn och kontaktuppgifter.

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV

om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt direktiven (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT
DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,
med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,
efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,
med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande,
i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och
av följande skäl:

- (1) Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU¹ antogs för att säkerställa att konsumenter i unionen har tillgång till högkvalitativa alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa avtalstvister som uppstår när näringsidkare som är etablerade i unionen säljer varor eller tillhandahåller tjänster till konsumenter som är bosatta i unionen. I direktivet föreskrivs att alternativa tvistlösningsförfaranden ska finnas tillgängliga för alla typer av inhemska och gränsöverskridande konsumenttvister inom unionen, vilket säkerställer att de alternativa tvistlösningsförfarandena uppfyller vissa minimikrav i fråga om kvalitet. Enligt direktivet ska medlemsstaterna övervaka de alternativa tvistlösningsorganens funktion. För att öka konsumenternas medvetenhet och främja användningen av alternativ tvistlösning föreskrivs det också att näringsidkare bör vara skyldiga att informera sina konsumenter om möjligheten att lösa tvisten utanför domstol genom alternativa tvistlösningsförfaranden.
- (2) År 2019 antog kommissionen en rapport om genomförandet av direktiv 2013/11/EU och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013², vilken visade att direktiv 2013/11/EU har lett till att konsumentmarknaderna i högre grad omfattas av alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet i hela unionen. I rapporten konstaterades dock också att konsumenternas och företagens användning av alternativa tvistlösningsförfaranden släpar efter i vissa sektorer och medlemsstater. En orsak till detta var näringsidkarnas och konsumenternas låga medvetenhet om sådana

¹ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).

² Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).

förfaranden i medlemsstater där de först nyligen hade införts. Ett annat skäl var konsumenternas och näringsidkarnas bristande förtroende för oreglerade alternativa tvistlösningsorgan. Uppgifter från de nationella behöriga myndigheterna i början av 2022 samt den utvärdering av genomförandet av direktiv 2013/11/EU som genomfördes 2023 tyder på att utnyttjandet förblev relativt stabilt (bortsett från en liten ökning av antalet fall i samband med covid-19-pandemin). De flesta berörda parter som rådfrågades i samband med utvärderingen bekräftade att konsumenternas bristande medvetenhet om och förståelse för alternativa tvistlösningsförfaranden, näringsidkarnas låga engagemang, luckor i täckningen för alternativ tvistlösning i vissa medlemsstater, höga kostnader och komplexa nationella alternativa tvistlösningsförfaranden samt skillnader i de alternativa tvistlösningsorganens befogenheter, är faktorer som ofta står i vägen för användningen av alternativa tvistlösningsförfaranden. Det finns ytterligare hinder för gränsöverskridande alternativ tvistlösning, såsom språk, bristande kunskaper om tillämplig lagstiftning och särskilda åtkomstsvårigheter för utsatta konsumenter.

- (3) Eftersom åtminstone två av fem onlinetransaktioner som utförs av konsumenter bosatta i unionen är med näringsidkare baserade i tredjeländer, bör direktivets tillämpningsområde utvidgas så att de näringsidkare i tredjeländ som är villiga att delta i ett förfarande för alternativ tvistlösning kan göra det. Inga förfarandemässiga hinder bör stå i vägen för konsumenter som är bosatta i unionen att försöka lösa tvister med näringsidkare, oavsett var dessa är etablerade, om näringsidkarna godtar att följa ett förfarande för alternativ tvistlösning genom ett tvistlösningsorgan som är etablerat i en medlemsstat.
- (4) Komplexiteten i konsumenttvister har utvecklats avsevärt sedan direktiv 2011/13/EU antogs. Digitaliseringen av varor och tjänster, den ökande betydelsen av e-handel och digital reklam vid utformningen av konsumentavtal har lett till att allt fler konsumenter utsätts för vilseledande onlineinformation och manipulativa gränssnitt som hindrar dem från att fatta välgrundade köpbeslut. Det är därför nödvändigt att klargöra att avtalstvister som uppstår vid försäljning av varor eller tjänster omfattar digitalt innehåll och digitala tjänster, och att utvidga tillämpningsområdet för direktiv 2011/13/EU, utöver sådana tvister, så att konsumenterna också kan söka gottgörelse för metoder som skadar dem innan avtal ingås, oavsett om de senare blir bundna av ett avtal eller inte.
- (5) Direktiv 2011/13/EU bör också omfatta konsumenträttigheter som följer av unionslagstiftning som reglerar förhållandet mellan konsumenter och näringsidkare när det inte finns något avtalsförhållande; detta gäller för rätten att få tillgång till och betala för varor och tjänster utan att diskrimineras på grund av nationalitet, bosättningsort eller etableringsort, i enlighet med artiklarna 4 och 5 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302³; rätten att öppna och byta bankkonto enligt artiklarna 9, 10, 11 och 16 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU⁴ och rätten att inte diskrimineras enligt artikel 15 i det direktivet; rätten att få öppen information om villkoren för roamingsamtal och sms-meddelanden i

³ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302 av den 28 februari 2018 om åtgärder mot omotiverad geoblockering och andra former av diskriminering på grund av kunders nationalitet, bosättningsort eller etableringsort på den inre marknaden och om ändring av förordningarna (EG) nr 2006/2004 och (EU) 2017/2394 samt direktiv 2009/22/EG (EUT L 60I, 2.3.2018, s. 1).

⁴ Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner (EUT L 257, 28.8.2014, s. 214).

slutkundsledet enligt artiklarna 13, 14 och 15 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/612⁵ och rätten till pristransparens i fråga om passagerarpriser och taxor enligt artikel 23 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008⁶. Det bör därför föreskrivas att tvister som uppstår i samband med sådana konsumenträttigheter kan hanteras inom ramen för alternativa tvistlösningsförfaranden.

- (6) Medlemsstaterna bör ha rätt att tillämpa alternativa tvistlösningsförfaranden även på tvister som rör andra utomobligatoriska rättigheter som grundar sig på unionsrätten, inbegripet rättigheter som härleds från artiklarna 101 och 102 i EUF-fördraget eller användares rättigheter enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/1925⁷. Detta påverkar inte det offentliga genomförandet av dessa regler.
- (7) Om det uppstår en tvist mellan en leverantör av en onlineplattform och en tjänstemottagare om leverantörens verksamhet för att moderera olagligt eller skadligt innehåll på sin plattform, är artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 om tvistlösning utanför domstol⁸ tillämplig på den tvisten, i enlighet med artikel 2.4 i den förordningen, eftersom den fastställer mer detaljerade regler för sådana tvister.
- (8) Definitionerna av ”inhemsk tvist” och ”gränsöverskridande tvist” bör anpassas i enlighet med detta för att återspegla utvidgningen av tillämpningsområdet för direktiv 2013/11/EU.
- (9) För att säkerställa att alternativa tvistlösningsförfaranden är väl lämpade för den digitala tidsåldern där kommunikation sker online, inbegripet i ett gränsöverskridande sammanhang, är det nödvändigt att säkerställa snabba och rättvisa förfaranden för alla konsument. Medlemsstaterna bör säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade på deras territorium har behörighet att tillhandahålla tvistlösningsförfaranden vid tvister mellan näringsidkare som är etablerade utanför unionen och konsumenter som är bosatta på deras territorium.
- (10) Medlemsstaterna bör vidare säkerställa att alternativ tvistlösning även ger möjlighet för konsumenter att inleda och följa alternativa tvistlösningsförfaranden offline på begäran. Det bör också säkerställas att digitala verktyg, när sådana tillhandahålls, kan användas av alla konsumenter, inbegripet utsatta konsumenter eller konsumenter med olika nivåer av digital kompetens. Medlemsstaterna bör säkerställa att parter i tvisterna på begäran alltid har möjlighet att få automatiserade förfaranden granskade av en fysisk person.

⁵ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/612 av den 6 april 2022 om roaming i allmänna mobilnät i unionen (EUT L 115, 13.4.2022, s. 1).

⁶ Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen (EUT L 293, 31.10.2008, s. 3).

⁷ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/1925 av den 14 september 2022 om öppna och rättvisa marknader inom den digitala sektorn och om ändring av direktiv (EU) 2019/1937 och (EU) 2020/1828 (förordningen om digitala marknader) (EUT L 265, 12.10.2022, s. 1).

⁸ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1).

- (11) Medlemsstaterna bör också göra det möjligt för alternativa tvistlösningsorgan att handlägga likartade ärenden mot en viss näringsidkare gemensamt, för att göra resultaten av alternativ tvistlösning enhetliga för konsumenter som är föremål för samma olagliga metoder och göra alternativ tvistlösning mer kostnadseffektivt för alternativa tvistlösningsorgan och näringsidkare. Konsumenterna bör informeras om detta och ges möjlighet att vägra att få sin tvist hanterad tillsammans med andra tvister.
- (12) Medlemsstaterna bör inte heller tillåta införande av oproportionerliga regler när det gäller vilka skäl som ett alternativt tvistlösningsorgan kan åberopa för att vägra att hantera en tvist, såsom en skyldighet att använda verksamhetens eskaleringssystem efter en första negativ kontakt med reklamationsavdelningen eller en skyldighet att bevisa att en viss del av ett företags kundservice har kontaktats.
- (13) Enligt direktiv 2013/11/EU får medlemsstaterna inom de sektorer de anser lämpliga införa nationell lagstiftning för att ålägga näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning, utöver sektorsspecifik unionslagstiftning som föreskriver obligatoriskt deltagande i alternativ tvistlösning för näringsidkare. För att uppmuntra näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning och för att säkerställa lämpliga och snabba förfaranden för alternativ tvistlösning bör näringsidkare åläggas att, särskilt i fall där deras deltagande inte är obligatoriskt, svara inom en viss period på förfrågningar från alternativa tvistlösningsorganisationer om huruvida de avser att delta i det föreslagna förfarandet.
- (14) För att minska informations- och rapporteringskraven och sänka kostnaderna för alternativa tvistlösningsorgan, nationella behöriga myndigheter och näringsidkare bör rapporterings- och informationskraven förenklas och mängden information som de alternativa tvistlösningsorganen lämnar till de behöriga myndigheterna minskas.
- (15) För att ge effektivt stöd till konsumenter och näringsidkare i gränsöverskridande tvister är det nödvändigt att se till att medlemsstaterna inrättar kontaktpunkter för alternativ tvistlösning med tydligt definierade uppgifter. De europeiska konsumentcentrumen är väl lämpade att utföra sådana uppgifter, eftersom de är specialiserade på att hjälpa konsumenter som stött på problem i samband med gränsöverskridande inköp, men medlemsstaterna bör också kunna välja andra organ med relevant sakkunskap. Dessa utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning bör meddelas kommissionen.
- (16) Trots att alternativa tvistlösningsförfaranden är avsedda att vara enkla kan konsumenterna låta sig bistås av en tredje part som de själva har valt under alternativa tvistlösningsförfaranden. Medlemsstaterna bör säkerställa att sådant bistånd tillhandahålls i god tro för att möjliggöra ett rättvist förfarande och med full insyn, särskilt när det gäller eventuella avgifter som uttas för biståndet.
- (17) För att säkerställa att konsumenterna enkelt kan hitta ett lämpligt alternativt tvistlösningsorgan, särskilt i ett gränsöverskridande sammanhang, bör kommissionen utveckla och upprätthålla ett digitalt interaktivt verktyg som ger information om de alternativa tvistlösningsorganens viktigaste egenskaper och länkar till de deras webbsidor, i enlighet med de uppgifter som har meddelats kommissionen.
- (18) Direktiv 2013/11/EU bör därför ändras i enlighet med detta.

- (19) Eftersom förordning (EU) nr 524/2013 ska ersättas av en separat akt är det till följd av dess upphävande också nödvändigt att ändra Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302⁹, (EU) 2019/2161¹⁰ och (EU) 2020/1828¹¹

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1
Ändringar av direktiv 2013/11/EU

Direktiv 2013/11/EU ska ändras på följande sätt:

1. I artikel 2 ska punkt 1 ersättas med följande:

”1. Detta direktiv ska tillämpas på förfaranden för att utanför domstol lösa tvister mellan konsumenter som är bosatta i unionen och näringsidkare som erbjuder varor eller tjänster, inbegripet digitalt innehåll och digitala tjänster, till dessa konsumenter genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan, som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo om något av följande:

- (a) Avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal, inbegripet för tillhandahållande av digitalt innehåll, eller tjänsteavtal.
- (b) Konsumenträttigheter – som är tillämpliga på utomobligatoriska situationer och situationer som uppstått innan avtal ingås – som föreskrivs i unionsrätten när det gäller
 - i) otillbörliga affärsmetoder och villkor,
 - ii) obligatorisk information innan avtal ingås,
 - iii) förbud mot diskriminering på grund av nationalitet eller bosättningsort,
 - iv) tillgång till tjänster och leveranser,
 - v) avhjälpan åtgärder vid bristande överensstämmelse hos produkter och digitalt innehåll,
 - vi) rätt att byta leverantör, och
 - vii) passagerares och resenärers rättigheter.

Medlemsstaterna får tillämpa de alternativa tvistlösningsförfaranden som anges i detta direktiv även på andra kategorier av tvister än de som förtecknas i första stycket b.”

2. Artikel 4.1 e och f ska ersättas med följande:

⁹ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1).

¹⁰ Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161 av den 27 november 2019 om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler (EUT L 328, 18.12.2019, s. 7).

¹¹ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/988 av den 10 maj 2023 om allmän produktsäkerhet, ändring av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1025/2012 och Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 och om upphävande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2001/95/EG och rådets direktiv 87/357/EEG (EUT L 135, 23.5.2023, s. 1).

”e) *inhemsk tvist*: en tvist mellan en konsument och en näringsidkare som rör avtalsförpliktelser och/eller konsumenträttigheter som föreskrivs i unionsrätten enligt vad som avses i artikel 2.1, om konsumenten är bosatt i samma medlemsstat som den där näringsidkaren är etablerad.

f) *gränsöverskridande tvist*: en tvist mellan en konsument och en näringsidkare om avtalsförpliktelser och/eller konsumenträttigheter som föreskrivs i unionsakter enligt vad som avses i artikel 2.1, om konsumenten är bosatt i en annan medlemsstat än den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad eller om konsumenten är bosatt i en medlemsstat och näringsidkaren är etablerad utanför unionen.”

3. Artikel 5 ska ändras på följande sätt:

(a) Punkt 1 ska ersättas med följande:

”1. Medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och säkerställa att tvister som omfattas av detta direktiv och som involverar en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium, eller en näringsidkare som inte är etablerad på någon medlemsstats territorium men som erbjuder varor eller tjänster, inbegripet digitalt innehåll och digitala tjänster, till konsumenter som är bosatta på deras respektive territorium, kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv.”

(b) I punkt 2 ska leden a–d ersättas med följande:

”a) säkerställer att konsumenterna kan lämna in klagomål och nödvändiga styrkande handlingar online på ett spårbart sätt och säkerställer att konsumenter också på begäran kan lämna in och få tillgång till dessa handlingar i icke-digitalt format,

b) erbjuder digitala alternativa tvistlösningsförfaranden genom lättillgängliga och inkluderande verktyg,

c) ger parterna i tvisten rätt att begära att resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet omprövas av en fysisk person om förfarandet genomfördes på automatisk väg,

d) kan samla sinsemellan likartade ärenden mot en viss näringsidkare i ett enda förfarande, under förutsättning att den berörda konsumenten informeras och inte motsätter sig detta.”

(c) I punkt 4 ska led a ersättas med följande:

”konsumenten inte har försökt kontakta den berörda näringsidkaren för att diskutera klagomålet och i första hand försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren, utan att införa oproportionerliga regler om den närmare formen av en sådan kontakt,”

(d) Följande punkt ska läggas till som punkt 8:

”8. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare som är etablerade på deras territorium och som kontaktas av ett alternativt tvistlösningsorgan från deras land eller från en annan medlemsstat underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida de godtar att delta i det föreslagna förfarandet inom en rimlig tidsperiod som inte ska överstiga 20 arbetsdagar. ”

4. Artikel 7.2 ska ändras på följande sätt:

(a) I det inledande stycket ska första meningen ersättas med följande:

”Medlemsstaterna ska säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och, på begäran, ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör årliga verksamhetsrapporter.”

- (b) Led h ska utgå.
- 5. Artikel 13.3 ska utgå.
- 6. Artikel 14 ska ersättas med följande:

”Artikel 14

Bistånd till konsumenter

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenter och näringsidkare i samband med gränsöverskridande tvister kan få bistånd med att få tillgång till det eller de alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att hantera den gränsöverskridande tvisten.

2. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för alternativ tvistlösning att ansvara för den uppgift som avses i punkt 1. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen namn och kontaktuppgifter för sin kontaktpunkt för alternativ tvistlösning. Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för driften av kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning till de centrum som ingår i nätverket av europeiska konsumentcentrum eller, om detta inte är möjligt, till konsumentorganisationer eller något annat organ som arbetar med konsumentskydd.

3. Kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning ska underlätta kommunikationen mellan parterna och det behöriga alternativa tvistlösningsorganet, vilket särskilt kan omfatta följande:

- (a) Bistå vid inlämnande av klagomålet och om lämpligt med relevant dokumentation.
- (b) Ge parterna och de alternativa tvistlösningsorganen allmän information om EU:s konsumenträttigheter.
- (c) Ge parterna förklaringar om de förfaranderegler som tillämpas av de specifika alternativa tvistlösningsorganen.
- (d) Informera den klagande parten om andra sätt att få upprättelse om en tvist inte kan lösas genom ett förfarande för alternativ tvistlösning.

4. Medlemsstaterna får ge kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning rätt att tillhandahålla konsumenter och näringsidkare bistånd enligt denna artikel också när de vänder sig till alternativa tvistlösningsorgan i samband med inhemska tvister.

5. Medlemsstaterna ska säkerställa att alla aktörer som bistår konsumenter i gränsöverskridande eller inhemska tvister agerar i god tro för att göra det möjligt för parterna i tvisten att nå en uppgörelse i godo och ger relevant information till konsumenterna med full insyn, inbegripet information om förfaranderegler och eventuella tillämpliga avgifter.”

7. I artikel 19.3 ska leden f, g och h utgå.

8. I artikel 20 ska följande punkt läggas till:

”8. Kommissionen ska utveckla och underhålla ett digitalt interaktivt verktyg som ger allmän information om konsumenters möjligheter till upprättelse och länkar till webbsidorna för de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen i enlighet med punkt 2 i denna artikel.”

9. I artikel 24 ska följande punkt läggas till som punkt 4:

”4. Senast den [*insert date*] ska medlemsstaterna meddela kommissionen namn och kontaktuppgifter för de kontaktpunkter för alternativ tvistlösning som utsetts i enlighet med artikel 14.2.”

Artikel 2
Ändring av direktiv (EU) 2015/2302

I artikel 7.2 i direktiv (EU) 2015/2302 ska led g ersättas med följande:

”g) information om tillgängliga interna förfaranden för hantering av klagomål och om alternativa tvistlösningsmekanismer i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU¹² och, i förekommande fall, om det alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren omfattas av.”

Artikel 3
Ändring av direktiv (EU) 2019/2161

I artikel 5 i direktiv (EU) 2019/2161 ska punkt b ersättas med följande:

”b) lämna in ett klagomål till det behöriga centrumet för nätverket av europeiska konsumentcentrum, beroende på vilka parter som berörs.”

Artikel 4
Ändring av direktiv (EU) 2020/1828

I bilaga I till direktiv (EU) 2020/1828 ska punkt 44 utgå.

Artikel 5
Införlivande

1. Senast den [*dd/month/year - 1 year after entry into force*] ska medlemsstaterna anta och offentliggöra de åtgärder som är nödvändiga för att följa artikel 1 i detta direktiv. De ska genast underrätta kommissionen om detta.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den [*date*].

2. Senast den [*dd/month/year... 1 year after entry into force of Regulation xx/.... [the proposal for a Regulation of the European Parliament and of the Council repealing Regulation (EU) No 524/2013 on online dispute resolution for consumers]*] ska medlemsstaterna anta och offentliggöra de åtgärder som är nödvändiga för att följa artiklarna 2, 3 och 4 i detta direktiv. De ska genast underrätta kommissionen om detta.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den [*insert date*].

3. När en medlemsstat antar de bestämmelser som avses i punkterna 1 och 2 ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

¹²Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).”

4. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om texten till de centrala bestämmelser i nationell rätt som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 6
Ikraftträdande

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artikel 7
Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande