

DIREKTIV

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**(direktivet om alternativ tvistlösning)**

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR
ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-
sätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de natio-
nella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-
téns yttrande ⁽¹⁾,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽²⁾, och

av följande skäl:

(1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (*EUF-fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som beslutas i enlighet med artikel 114 i EUF-fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.

(2) Enligt artikel 26.2 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster säkerställs. Den inre marknaden bör ge konsumenterna ett mervärde i form av högre kvalitet, större variation, rimliga priser och höga säkerhetsstandarder för varor och tjänster, vilket bör främja en hög konsumentskyddsnivå.

(3) Fragmenteringen av den inre marknaden inverkar negativt på konkurrenskraften, tillväxten och sysselsättningskapandet inom unionen. Att avlägsna direkta och indirekta hinder för en välfungerande inre marknad och att öka medborgarnas förtroende är avgörande för fullbordandet av den inre marknaden.

(4) Att säkerställa tillgång till enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa nationella och gränsöverskridande tvister som uppstår till följd av köpe- eller tjänsteavtal bör gynna konsumenterna och därmed öka deras förtroende för marknaden. Denna tillgång bör omfatta såväl onlinehandel som offlinehandel och är särskilt viktig när konsumenterna handlar över gränserna.

(5) Alternativ tvistlösning erbjuder en enkel, snabb och billig lösning utanför domstol av tvister mellan konsument och näringsidkare. Alternativ tvistlösning är dock ännu inte tillräckligt och konsekvent utvecklad i unionen. Det är beklagligt att alternativa tvistlösningsmekanismer, trots kommissionens rekommendationer 98/257/EG av den 30 mars 1998 om principer som ska tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol ⁽³⁾ och 2001/310/EG av den 4 april 2001 om principer som ska tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo ⁽⁴⁾, för närvarande inte har införts korrekt och inte fungerar tillfredsställande i alla geografiska områden och näringslivssektorer i unionen. Konsumenterna och näringsidkarna känner fortfarande inte till de alternativa tvistlösningsmekanismer som finns och endast en liten andel av medborgarna vet hur man inger ett klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan. I de fall där alternativa tvistlösningsförfaranden finns tillgängliga, varierar kvalitetsnivån avsevärt i medlemsstaterna och gränsöverskridande tvister hanteras inte alltid effektivt av alternativa tvistlösningsorgan.

(6) Olikheter i tillgången till, kvaliteten på och medvetenheten om alternativ tvistlösning utgör ett hinder för den inre marknaden och är ett av skälen till att många konsumenter avstår från handel över gränserna och inte har förtroende för att eventuella tvister med näringsidkare kan lösas lätt, snabbt och billigt. Av samma skäl kan näringsidkare avstå från att sälja till konsument i andra medlemsstater, där det inte finns tillräcklig tillgång till

⁽¹⁾ EUT C 181, 21.6.2012, s. 93.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 12 mars 2013 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 22 april 2013.

⁽³⁾ EGT L 115, 17.4.1998, s. 31.

⁽⁴⁾ EGT L 109, 19.4.2001, s. 56.

alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet. Dessutom hamnar näringsidkare som är etablerade i en medlemsstat där det inte finns tillräcklig tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet i ett konkurrensunderläge gentemot näringsidkare som har tillgång till sådana förfaranden och därför kan lösa konsumenttvister snabbare och billigare.

- (7) För att konsumenter fullt ut ska kunna utnyttja den inre marknadens potential, bör alternativ tvistlösning vara tillgänglig för alla typer av nationella och gränsöverskridande tvister som omfattas av detta direktiv, varvid de alternativa tvistlösningsförfarandena bör uppfylla konsekventa kvalitetskrav, som är tillämpliga inom hela unionen, och konsumenterna och näringsidkarna bör känna till att dessa förfaranden existerar. På grund av den ökade gränsöverskridande handeln och rörligheten för personer, är det också viktigt att de alternativa tvistlösningsorganen hanterar gränsöverskridande tvister på ett effektivt sätt.
- (8) Som Europaparlamentet förespråkar i sin resolution av den 25 oktober 2011 om alternativ tvistlösning i civil-, handels- och familjerättsliga ärenden och i sin resolution av den 20 maj 2010 om förverkligandet av en inre marknad för konsumenter och medborgare, bör alla helhetsstrategier för den inre marknaden som gynnar medborgarna prioritera utvecklingen av enkla, ekonomiskt överkomliga, snabba och tillgängliga tvistlösningssystem.
- (9) I sitt meddelande av den 13 april 2011 "Inremarknadsakten – Tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för inre marknaden – Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt" har kommissionen angett lagstiftning om alternativ tvistlösning som även omfattar elektronisk handel (e-handel) som en av de tolv åtgärderna för att stimulera tillväxten, stärka förtroendet för och göra framsteg mot fullbordande av den inre marknaden.
- (10) I sina slutsatser av den 24-25 mars och den 23 oktober 2011 uppmanade Europeiska rådet Europaparlamentet och rådet att före utgången av 2012 anta en första uppsättning prioriterade åtgärder, så att den inre marknaden ges ny stimulans. I sina slutsatser av den 30 maj 2011 om prioriteringarna för nylanseringen av den inre marknaden betonade Europeiska unionens råd dessutom vikten av e-handel och ansåg att systemen för alternativ tvistlösning för konsumenter kan ge billig, enkel och snabb tvistlösning för såväl konsumenter som näringsidkare. Ett framgångsrikt genomförande av dessa system kräver ett beslutsamt politiskt åtagande och stöd från alla aktörer, utan att det äventyrar ett rimligt pris samt öppenhet, flexibilitet, snabbhet och kvalitet för de beslut som fattas av de alternativa tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv.
- (11) Med tanke på den ökade betydelsen av e-handel och i synnerhet gränsöverskridande handel som en bärande del av unionens ekonomiska verksamhet, är det nödvändigt med en välfungerande infrastruktur för alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och en verkligt integrerad ram

för tvistlösning online för avtalstvister som uppstår vid online-transaktioner, om målet i inremarknadsakten att öka medborgarnas förtroende för den inre marknaden ska nås.

- (12) Detta direktiv och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister ⁽¹⁾ är två sammankopplade och kompletterande förslag. I förordning (EU) nr 524/2013 föreskrivs inrättandet av en plattform för tvistlösning online som erbjuder en gemensam kontaktpunkt för tvistlösning online utanför domstol för konsumenterna och näringsidkarna genom alternativa tvistlösningsorgan som är kopplade till plattformen och erbjuder alternativ tvistlösning genom alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet. Tillgången till alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet inom hela unionen är sålunda en förutsättning för att plattformen för att tvistlösning online ska fungera väl.
- (13) Detta direktiv bör inte gälla för icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse. Icke-ekonomiska tjänster är tjänster som inte utförs av ekonomiska skäl. Följaktligen bör detta direktiv inte omfatta icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse som utan betalning utförs av staten eller för statens räkning, oberoende av den rättsliga form genom vilken dessa tjänster tillhandahålls.
- (14) Detta direktiv bör inte tillämpas på hälso- och sjukvårdstjänster enligt definitionen i artikel 3 a i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/24/EU av den 9 mars 2011 om tillämpningen av patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård ⁽²⁾.
- (15) Att inom unionen utveckla välfungerande alternativ tvistlösning är nödvändigt för att stärka konsumenternas förtroende för den inre marknaden, inklusive e-handeln, och för att förverkliga potentialen hos och möjligheterna till gränsöverskridande handel och e-handel. Denna utveckling bör bygga på befintliga alternativa tvistlösningsförfaranden i medlemsstaterna och respektera dessas rättsliga traditioner. Såväl befintliga som nyinrättade välfungerande tvistlösningsorgan som uppfyller de kvalitetskrav som anges i detta direktiv bör anses utgöra "alternativa tvistlösningsorgan" i den mening som avses i detta direktiv. Spridningen av alternativ tvistlösning kan dessutom visa sig viktig i de medlemsstater där det finns ett stort antal oavgjorda tvister vid domstolar, eftersom denna eftersläpning hindrar unionsmedborgare från att utöva sin rätt till en rättvis rättegång inom rimlig tid.
- (16) Detta direktiv bör gälla för tvister mellan konsumenter och näringsidkare om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller avtal om tillhandahållande av tjänster, såväl online som offline, inom alla näringsgrenar utom de undantagna grenarna. Detta bör inbegripa tvister som

⁽¹⁾ Se sidan 1 i detta nummer av EUT.

⁽²⁾ EUT L 88, 4.4.2011, s. 45.

- uppstår till följd av försäljning eller tillhandahållande av digitalt innehåll mot betalning. Direktivet bör gälla för konsumenters klagomål mot näringsidkare. Det bör inte gälla för näringsidkares klagomål mot konsumenter eller tvister mellan näringsidkare. Det bör dock inte hindra medlemsstaterna från att anta eller bibehålla bestämmelser om förfaranden för lösning av sådana tvister utanför domstol.
- (17) Medlemsstaterna bör tillåtas att bibehålla eller införa nationella bestämmelser för förfaranden som inte omfattas av detta direktiv, såsom interna förfaranden för behandling av klagomål som drivs av näringsidkaren. Sådana interna förfaranden för behandling av klagomål kan utgöra ett effektivt sätt att lösa konsumenttvister i ett tidigt skede.
- (18) Definitionen av *konsument* bör omfatta fysiska personer som agerar utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Om avtalet ingås för ändamål som faller delvis inom och delvis utanför en persons egen näringsverksamhet (avtal med dubbla syften) och näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar inom ramen för tillhandahållandet, bör dock även denna person anses som konsument.
- (19) Vissa befintliga unionsrättsakter innehåller redan bestämmelser om alternativ tvistlösning. Av rättssäkerhetsskäl bör det föreskrivas att detta direktiv ska ha företräde vid konflikter, om inte någonting annat uttryckligen föreskrivs. I synnerhet bör detta direktiv inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område ⁽¹⁾ vilket redan fastställer en ram för medlingssystem på unionsnivå för gränsöverskridande tvister, utan att det direktivets tillämpning på interna medlingssystem hindras. Det här direktivet är avsett att tillämpas övergripande på alla typer av alternativ tvistlösning, inbegripet de alternativa tvistlösningsförfaranden som omfattas av direktiv 2008/52/EG.
- (20) Detta direktiv bör omfatta alla organ som är varaktigt inrättade, erbjuder lösning av tvister mellan en konsument och en näringsidkare genom ett alternativt tvistlösningsförfarande och har förtecknats i enlighet med detta direktiv. Detta direktiv kan, om medlemsstaterna så beslutar, också omfatta tvistlösningsorgan som ålägger lösningar som är bindande för parterna. Ett utomrättsligt förfarande som inrättas specifikt för en enda tvist mellan en konsument och en näringsidkare bör dock inte anses vara ett alternativt tvistlösningsförfarande.
- (21) Det finns stora skillnader mellan de alternativa tvistlösningsförfarandena inom unionen och även inom medlemsstaterna. De kan utgöras av förfaranden där tvistlösningsorganet sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo eller förfaranden där tvistlösningsorganet föreslår parterna en lösning eller förfaranden där tvistlösningsorganet ålägger parterna en lösning. De kan också utgöras av en kombination av två eller fler sådana förfaranden. Detta direktiv bör inte påverka formen för de alternativa tvistlösningsförfarandena i medlemsstaterna.
- (22) Förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får någon form av ersättning enbart av näringsidkaren kan sannolikt utsättas för en intressekonflikt. Dessa förfaranden bör därför i princip inte omfattas av detta direktiv, om inte en medlemsstat beslutar att sådana förfaranden kan betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv och under förutsättning att dessa organ fullständigt uppfyller de specifika krav på oberoende och opartiskhet som anges i detta direktiv. Alternativa tvistlösningsorgan som erbjuder tvistlösning genom sådana förfaranden bör bli föremål för regelbunden utvärdering avseende respekten för de kvalitetskrav som anges i detta direktiv, inklusive de specifika ytterligare krav som säkerställer deras oberoende.
- (23) Detta direktiv bör inte gälla för förfaranden inför sådana system för behandling av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren eller för direkta förhandlingar mellan parterna. Det bör inte heller gälla för försök av en domare att avgöra en tvist under ett rättsligt förfarande rörande tvisten i fråga.
- (24) Medlemsstaterna bör se till att tvister som omfattas av detta direktiv kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som följer kraven i detta direktiv och har förtecknats i enlighet med det. Medlemsstaterna bör kunna fullgöra denna skyldighet genom att bygga på befintliga välfungerande alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras tillämpningsområde eller genom att besluta om inrättande av nya alternativa tvistlösningsorgan. Detta direktiv bör inte utesluta verksamhet inom medlemsstaternas befintliga tvistlösningsorgan inom ramen för nationella konsumentskyddsmyndigheter, där statstjänstemän har ansvaret för tvistlösning. Statstjänstemän bör betraktas som företrädare för både konsumenternas och näringsidkarnas intressen. Detta direktiv bör inte ålägga medlemsstaterna att inrätta ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan inom varje detaljhandelssektor. När det är nödvändigt för att säkerställa fullständig sektoriell och geografisk täckning av och tillgång till alternativ tvistlösning, bör medlemsstaterna ha möjlighet att besluta att det ska inrättas ett kompletterande alternativt tvistlösningsorgan som hanterar tvister för vilkas lösning inget specifikt alternativt tvistlösningsorgan är behörigt. Kompletterande alternativa tvistlösningsorgan är avsedda att skydda konsumenter och näringsidkare genom att se till att det inte finns några luckor i tillgången till ett alternativt tvistlösningsorgan.

⁽¹⁾ EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (25) Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att bibehålla eller införa sådan lagstiftning om förfaranden för lösning av konsumenters avtalstvister utanför domstol som stämmer överens med kraven i detta direktiv. För att säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen kan fungera effektivt, bör dessa enheter dessutom ha möjlighet att, i enlighet med lagstiftningen i den medlemsstat där de är inrättade, bibehålla eller införa förfaranderegler som under särskilda omständigheter tillåter dem att avstå från att hantera tvister, exempelvis när en tvist är för komplex och därför bättre kan lösas inför domstol. Det bör dock inte vara tillåtet att förfaranderegler, som tillåter alternativa tvistlösningsorgan att avstå från att hantera en tvist, väsentligt försämrar konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister. Därför bör medlemsstaterna, när de fastställer ett tröskelbelopp, alltid beakta att tvistens reella värde kan variera mellan medlemsstaterna och att fastställande av ett oproportionellt högt tröskelbelopp i en medlemsstat skulle kunna försämrade tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden för konsumenterna från andra medlemsstater. Det bör inte åläggas medlemsstaterna att säkerställa att konsumenten kan lämna in sitt klagomål till ett annat alternativt tvistlösningsorgan, när det alternativa tvistlösningsorgan för vilket klagomålet först lades fram har avvisat det på grund av sina förfaranderegler. I sådana fall bör medlemsstaterna anses ha uppfyllt sina skyldigheter att säkerställa fullständig täckning av alternativa tvistlösningsorgan.
- (26) Detta direktiv bör göra det möjligt för näringsidkare som är etablerade i en medlemsstat att omfattas av ett alternativt tvistlösningsorgan som är etablerat i en annan medlemsstat. För att förbättra den geografiska täckningen och konsumenternas tillgång till alternativ tvistlösning i hela unionen bör medlemsstaterna ha möjlighet att besluta att använda alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller regionala, gränsöverskridande eller paneuropeiska tvistlösningsorgan, om näringsidkare i olika medlemsstater omfattas av samma alternativa tvistlösningsorgan. Anlitande av alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller av gränsöverskridande eller paneuropeiska alternativa tvistlösningsorgan bör emellertid inte påverka medlemsstaternas ansvar för att säkerställa fullständig täckning samt tillgång till alternativa tvistlösningsorgan.
- (27) Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att bibehålla eller införa alternativa tvistlösningsförfaranden för gemensam hantering av identiska eller liknande tvister mellan en näringsidkare och flera konsumenter. Utförliga konsekvensbedömningar bör göras av kollektiv reglering av tvister utanför domstol innan sådan reglering föreslås på unionsnivå. Förekomsten av ett effektivt system för kollektiv talan och en smidig tillgång till alternativ tvistlösning bör komplettera varandra och förfarandena bör inte utesluta varandra.
- (28) Behandlingen av information om tvister som omfattas av detta direktiv bör överensstämma med reglerna för skydd av personuppgifter i de av medlemsstaternas lagar och andra författningar som har antagits i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter⁽¹⁾.
- (29) Sekretess och integritet bör respekteras vid alla tidpunkter under det alternativa tvistlösningsförfarandet. Medlemsstaterna bör uppmuntras att skydda sekretessen i alternativa tvistlösningsförfaranden i senare civil- eller handelsrättsliga domstols- eller skiljeförfaranden.
- (30) Medlemsstaterna bör trots detta se till att alternativa tvistlösningsorgan offentliggör systematiska eller betydande problem som ofta förekommer och leder till tvister mellan konsumenterna och näringsidkare. Den information som lämnas i detta hänseende skulle kunna åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden, för att höja näringsidkarnas standarder och underlätta utbytet av information och bästa praxis.
- (31) Medlemsstaterna bör se till att alternativa tvistlösningsorgan löser tvister på ett rättvist, praktiskt och proportionellt sätt för såväl konsumenten som näringsidkaren, med utgångspunkt i en objektiv bedömning av de omständigheter under vilka klagomålet har lämnats in och med vederbörligt beaktande av parternas rättigheter.
- (32) De alternativa tvistlösningsorganens oberoende och integritet är avgörande för att unionsmedborgarna ska kunna lita på att de alternativa tvistlösningsmekanismerna kommer att erbjuda dem en rättvis och oberoende lösning. Den fysiska person eller det kollegium som ansvarar för den alternativa tvistlösningen bör vara oberoende av alla som kan ha ett intresse av resultatet och bör inte ha några intressekonflikter som kan hindra henne/honom/det att fatta ett beslut på ett rättvist, opartiskt och oberoende sätt.
- (33) De fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen bör endast anses vara opartiska om de inte kan utsättas för påtryckningar som skulle kunna påverka deras inställning till tvisten. För att säkerställa att deras agerande är oberoende bör dessa personer också utses för tillräckligt lång tid och inte få instruktioner av någondera parten eller av parternas företrädare.
- (34) För att säkerställa att det inte föreligger någon intressekonflikt bör fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning uppges alla omständigheter som kan påverka deras oberoende eller ge upphov till intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa. Detta skulle kunna vara ett finansiellt intresse, direkt eller indirekt, av resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet eller en relation av personlig eller affärsmässig art med en eller flera av parterna under tre år innan ämbetet tillträdde, inbegripet att personen i något annat syfte än alternativ tvistlösning har agerat för en eller flera av parterna, för en yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken en av parterna är medlem eller för en annan medlem i en sådan organisation eller sammanlutning.

(1) EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

- (35) Det är särskilt nödvändigt att se till att sådana påtryckningar inte förekommer när de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen är anställda av eller får någon annan form av ersättning av näringsidkaren. Det bör därför införas specifika krav för de fall där medlemsstaterna beslutar att tillåta att tvistlösningsförfaranden i sådana fall betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv. När fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning är anställda av eller får någon form ersättning enbart av en yrkesorganisation eller näringslivorganisation i vilken näringsidkaren är medlem, bör de ha en separat och särskilt öronmärkt budget som är tillräcklig för att de ska kunna utföra sina uppgifter.
- (36) För att alternativ tvistlösning ska bli framgångsrik, särskilt för att säkerställa det nödvändiga förtroendet för de alternativa tvistlösningsförfarandena, är det nödvändigt att de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen innehar nödvändig sakkunskap, inbegripet allmän kännedom om lagen. I synnerhet bör dessa personer ha tillräckliga allmänna kunskaper om juridiska frågor för att förstå tvistens rättsliga konsekvenser, utan att de därför behöver ha yrkesmässiga juridiska kvalifikationer.
- (37) Möjligheten att tillämpa vissa kvalitetsprinciper på alternativa tvistlösningsförfaranden ökar såväl konsumenternas som näringsidkarnas förtroende för sådana förfaranden. Sådana kvalitetsprinciper utvecklades för första gången på unionsnivå i rekommendationerna 98/257/EG och 2001/310/EG. Genom att göra vissa av de principer som fastställs i dessa rekommendationer från kommissionen bindande, fastställer detta direktiv en uppsättning kvalitetskrav som är tillämpliga på alla alternativa tvistlösningsförfaranden som genomförs av ett alternativt tvistlösningsorgan som har anmälts till kommissionen.
- (38) Detta direktiv bör fastställa kvalitetskrav för alternativa tvistlösningsorgan, vilka bör säkerställa samma nivå vad gäller skydd och rättigheter för konsumenterna vid såväl inhemska som gränsöverskridande tvister. Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att anta eller bibehålla mer långtgående bestämmelser än vad som föreskrivs i detta direktiv.
- (39) De alternativa tvistlösningsorganen bör vara tillgängliga och transparenta. För att trygga alternativa tvistlösningsorganens och alternativa tvistlösningsförfarandens transparens måste parterna få den tydliga och tillgängliga information de behöver för att fatta ett välgrundat beslut, innan de inleder ett alternativt tvistlösningsförfarande. Tillhandahållande av sådan information till näringsidkare bör inte krävas när deras medverkan i alternativa tvistlösningsförfaranden är obligatorisk enligt nationell rätt.
- (40) Ett välfungerande alternativt tvistlösningsorgan bör genomföra tvistlösningsförfaranden online och offline snabbt, och göra resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet tillgängligt inom en tidsfrist på 90 kalenderdagar från och med den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottar den fullständiga klagomålsakten, inklusive alla relevanta handlingar rörande klagomålet. Det alternativa tvistlösningsorgan som har tagit emot ett klagomål bör underrätta parterna om det efter att ha tagit emot alla de handlingar som är nödvändiga för att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet. I vissa undantagsfall av synnerligen komplex art, inbegripet fall där en av parterna av berättigade skäl är förhindrad att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet, bör alternativa tvistlösningsorgan kunna förlänga tidsfristen för att utreda fallet i fråga. Parterna bör informeras om sådana förlängningar samt om ungefär hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten.
- (41) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör helst vara kostnadsfria för konsumenterna. Om kostnader tillämpas, bör det alternativa tvistlösningsförfarandet vara åtkomligt, attraktivt och billigt för konsumenterna. Av denna anledning bör kostnaderna inte överstiga en nominell avgift.
- (42) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör vara rättvisa, så att parterna i en tvist till fullo är medvetna om sina rättigheter och om följderna av sina val inom ramen för ett sådant förfarande. De alternativa tvistlösningsorganen bör informera konsumenterna om deras rättigheter, innan de godtar eller rättar sig efter en föreslagen lösning. Båda parterna bör också kunna lämna information och bevis utan att närvara fysiskt.
- (43) En överenskommelse mellan en konsument och en näringsidkare om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan bör inte vara bindande för konsumenten, om den ingicks innan tvisten uppstod och den innebär att konsumenten frångår sin rätt att väcka talan inför domstol för att reglera tvisten. Vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att ålägga parterna en lösning, bör dessutom den ålagda lösningen endast vara bindande för parterna om de informerades om dess bindande karaktär i förväg och uttryckligen godtog denna. Särskilt godtagande från näringsidkarens sida bör inte krävas om nationella regler fastställer att sådana lösningar är bindande för näringsidkare.
- (44) I alternativa tvistlösningsförfaranden som har som syfte att lösa tvister genom att ålägga konsumenten en lösning i en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt bör den ålagda lösningen inte leda till att konsumenten frångår det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där konsumenten och näringsidkaren har sin hemvist. I en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 6.1 och 6.2 i Europaparlamentets

och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I)⁽¹⁾ bör den lösning som åläggs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fräntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist. I en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 5.1–5.3 i konventionen av den 19 juni 1980 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser⁽²⁾ bör den lösning som åläggs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fräntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

- (45) Rätten till ett effektivt rättsmedel och rätten till en rättvis rättegång är grundläggande rättigheter som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Därför bör alternativa tvistlösningsförfaranden inte syfta till att ersätta domstolsförfaranden och bör inte fränta konsumenterna eller näringsidkarna rätten att söka rättelse inför en domstol. Detta direktiv bör inte hindra parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning. I fall där en tvist inte kunde lösas genom ett visst förfarande för alternativ tvistlösning vars resultat inte är bindande, bör parterna inte därefter hindras från att inleda rättsliga förfaranden rörande tvisten. Medlemsstaterna bör själva få välja lämpliga medel för att uppnå detta mål. De bör ha möjlighet att bland annat föreskriva att talfrister och preskriptionstider inte löper ut under ett alternativt tvistlösningsförfarande.
- (46) För att de alternativa tvistlösningsorganen ska kunna fungera effektivt bör de ha tillräckliga personella, materiella och finansiella resurser till sitt förfogande. Medlemsstaterna bör besluta om en lämplig form av finansiering av alternativa tvistlösningsförfaranden på sina territorier utan att begränsa finansieringen av organ som redan är verksamma. Detta direktiv bör inte påverka frågan huruvida de alternativa tvistlösningsorganen är offentligt eller privat finansierade eller finansierade genom en kombination av offentliga och privata medel. De alternativa tvistlösningsorganen bör emellertid uppmuntras att särskilt överväga privata former av finansiering och att endast använda offentliga medel i enlighet med medlemsstaternas önskemål. Detta direktiv bör inte påverka företags eller yrkesorganisationers eller näringslivsorganisationers möjligheter att finansiera alternativa tvistlösningsorgan.
- (47) När en tvist uppstår måste konsumenterna snabbt kunna fastställa vilka alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla deras klagomål och veta om den berörda näringsidkaren kommer att medverka i ett förfarande inför ett alternativt tvistlösningsorgan. Näringsidkaren som åtar sig att använda sig av alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter bör därför informera konsumenten om adressen till webbplatsen för de alternativa tvistlösningsorgan som de omfattas av. Denna information bör på ett tydligt,

klart och lättillgängligt sätt göras tillgänglig på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, och i förekommande fall i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenten. Näringsidkaren bör ha möjlighet att på sina webbplatser och i villkoren för relevanta avtal ta med eventuell ytterligare information om sina interna förfaranden för behandling av klagomål eller om andra sätt att direkt kontakta dem för lösning av tvister med konsumenter utan hänskjutande till ett alternativt tvistlösningsorgan. När en tvist inte kan lösas direkt, bör näringsidkaren på papper eller något annat varaktigt medium ge konsumenten information om relevanta alternativa tvistlösningsorgan och ange om han kommer att anlita dem.

- (48) Skyldigheten för näringsidkaren att underrätta konsumenterna om de alternativa tvistlösningsorganen dessa näringsidkare omfattas av bör inte påverka tillämpningen av de bestämmelser om information till konsumenterna om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter, vilka bör vara tillämpliga utöver den relevanta informationskyldighet som föreskrivs i detta direktiv.
- (49) I detta direktiv bör det inte föreskrivas att det ska vara obligatoriskt för näringsidkarna att medverka i alternativa tvistlösningsförfaranden och inte heller att resultatet av förfarandena är bindande för näringsidkarna, när en konsument har lämnat in ett klagomål mot dem. I syfte att se till att konsumenterna har tillgång till prövning och att de inte tvingas avstå från sina anspråk bör emellertid näringsidkarna uppmuntras att i möjligaste mån medverka i alternativa tvistlösningsförfaranden. Därför bör detta direktiv inte påverka tillämpningen av nationella bestämmelser som gör näringsidkarnas medverkan i sådana förfaranden obligatorisk eller gör den till föremål för incitament eller sanktioner eller gör resultatet av förfarandena bindande för näringsidkarna, förutsatt att den lagstiftningen inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning, som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.
- (50) För att undvika onödig belastning på de alternativa tvistlösningsorganen bör medlemsstaterna uppmuntra konsumenterna att kontakta näringsidkaren direkt för att försöka lösa problemet bilateralt, innan ett klagomål lämnas in till ett alternativt tvistlösningsorgan. I många fall skulle detta göra det möjligt för konsumenterna att lösa tvister snabbt och i ett tidigt skede.
- (51) Medlemsstaterna bör också engagera företrädare för yrkesorganisationer, näringslivsorganisationer och konsumentorganisationer när system för alternativ tvistlösning utvecklas, i synnerhet i anslutning till principerna om opartiskhet och oberoende.
- (52) Medlemsstaterna bör se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister.

(1) EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

(2) EGT L 266, 9.10.1980, s. 1.

- (53) Nätverk av alternativa tvistlösningsorgan, såsom nätverket för lösning av finansiella tvister (*FIN-Net*) när det gäller finansiella tjänster, bör stärkas inom unionen. Medlemsstaterna bör uppmantra alternativa tvistlösningsorgan att bli medlemmar i sådana nätverk.
- (54) Ett nära samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter bör förstärka den faktiska tillämpningen av tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd. Kommissionen och medlemsstaterna bör underlätta samarbete mellan de alternativa tvistlösningsorganen för att främja utbyte av bästa praxis och teknisk sakkunskap och diskutera eventuella problem som uppstår vid tillämpning av förfarandena för alternativ tvistlösning. Detta samarbete bör stödjas bland annat genom unionens kommande konsumentprogram.
- (55) De alternativa tvistlösningsorganen bör övervakas noga, så att det säkerställs att de fungerar korrekt och effektivt. I detta syfte bör varje medlemsstat utse en behörig myndighet eller behöriga myndigheter, som ska utföra denna uppgift. Kommissionen och de behöriga myndigheterna enligt detta direktiv bör offentliggöra och uppdatera en förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv. Medlemsstaterna bör se till att alternativa tvistlösningsorgan, nätverket av europeiska konsumentcentrum och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med detta direktiv offentliggör den förteckningen på sina webbplatser genom en länk till kommissionens webbplats och om möjligt på ett varaktigt medium i sina lokaler. Dessutom bör medlemsstaterna uppmantra relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att också offentliggöra förteckningen. Medlemsstaterna bör också sörja för tillräcklig spridning av information om vad konsumenterna bör göra vid en tvist med en näringsidkare. Dessutom bör de behöriga myndigheterna offentliggöra regelbundna rapporter om utvecklingen av alternativa tvistlösningsorgan och hur de fungerar i deras medlemsstater. De alternativa tvistlösningsorganen bör ge de behöriga myndigheterna specifik information, på vilken rapporterna bör baseras. Medlemsstaterna bör uppmantra de alternativa tvistlösningsorganen att lämna information i enlighet med kommissionens rekommendation 2010/304/EU av den 12 maj 2010 om användning av en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenterna (1).
- (56) Det är nödvändigt att medlemsstaterna fastställer regler om sanktioner för överträdelse av de nationella bestämmelser som antas för att följa detta direktiv och ser till att dessa regler tillämpas. Sanktionerna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (57) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (förordningen om konsumentskyddssamarbete) (2) bör ändras, så att en hänvisning till detta direktiv införs i bilagan till förordningen i syfte att förstärka det gränsöverskridande samarbetet om tillämpningen av detta direktiv.
- (58) Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbuds föreläggande för att skydda konsumenternas intressen (3) (direktivet om förbuds föreläggande) bör ändras, så att en hänvisning till detta direktiv införs i bilagan till direktivet i syfte att säkerställa skyddet av de kollektiva konsumentintressen som fastställs i detta direktiv.
- (59) I enlighet med medlemsstaternas och kommissionens gemensamma politiska förklaring om förklarande dokument av den 28 september 2011 (4) har medlemsstaterna åtagit sig att i motiverade fall låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av en eller flera förklarande handlingar om förhållandet mellan ett direktivs olika delar och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. För detta direktiv anser lagstiftaren att översändandet av sådana handlingar är motiverat.
- (60) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till en välfungerande inre marknad, genom att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och utan att begränsa konsumenternas tillgång till domstolsprövning, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (61) Detta direktiv står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.
- (62) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 28.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter (5), och avgav ett yttrande den 12 januari 2012 (6).

(1) EUT L 136, 2.6.2010, s. 1.

(2) EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

(3) EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

(4) EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

(5) EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

(6) EUT C 136, 11.5.2012, s. 1.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

Syftet med detta direktiv är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenterna på frivillig grund kan lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden. Detta direktiv påverkar inte tillämpningen av nationell lagstiftning som gör näringsidkarnas medverkan i sådana förfaranden obligatorisk, förutsatt att sådan lagstiftning inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Detta direktiv ska tillämpas på förfaranden för att utanför domstol lösa inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare som är etablerad i unionen och en konsument som är bosatt i unionen genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan, som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo.

2. Detta direktiv ska inte tillämpas på

- a) förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får ersättning enbart av den enskilda näringsidkaren, om inte medlemsstaterna beslutar att sådana förfaranden får betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv och kraven i kapitel II, under förutsättning att de specifika krav rörande oberoende och opartiskhet som anges i artikel 6.3 är uppfyllda,
- b) förfaranden inför sådana system för behandling av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren,
- c) icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse,
- d) tvister mellan näringsidkare,
- e) direkta förhandlingar mellan konsumenten och näringsidkaren,
- f) försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande rörande tvisten i fråga,
- g) förfaranden som inleds av en näringsidkare mot en konsument,

h) hälso- och sjukvårdstjänster som tillhandahålls patienter av hälso- och sjukvårdsanställda, i syfte att bedöma, bevara eller återupprätta patienternas hälsotillstånd, däribland förskrivning, utlämnande och tillhandahållande av läkemedel och medicintekniska produkter,

i) offentliga tillhandahållare av vidareutbildning eller högre utbildning.

3. I detta direktiv fastställs harmoniserade kvalitetskrav för alternativa tvistlösningsorgan och alternativa tvistlösningsförfaranden för att säkerställa att konsumenterna efter dess genomförande ska ha tillgång till högkvalitativa, öppna, effektiva och rättvisa prövningsmekanismer utanför domstol oavsett var i unionen de är bosatta. Medlemsstaterna får behålla eller införa bestämmelser som är strängare än bestämmelserna i detta direktiv, för att säkerställa en högre konsumentskyddsnivå.

4. I detta direktiv erkänns medlemsstaternas behörighet att besluta huruvida alternativa tvistlösningsorgan inrättade på deras territorium ska kunna ålägga parterna en lösning.

Artikel 3

Förhållande till andra unionsrättsakter

1. Om en bestämmelse i detta direktiv strider mot en bestämmelse som fastställs i en annan unionsrättsakt som rör prövningsförfaranden utanför domstol som inleds av en konsument mot en näringsidkare, ska bestämmelsen i detta direktiv ha företräde, om inte något annat föreskrivs i detta direktiv.

2. Detta direktiv ska inte påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG.

3. Artikel 13 i det här direktivet ska inte påverka tillämpningen av de bestämmelser om information till konsumenterna om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter, vilka ska tillämpas utöver bestämmelserna i den artikeln.

Artikel 4

Definitioner

1. I detta direktiv gäller följande definitioner:

- a) *konsument*: fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.
- b) *näringsidkare*: fysisk person eller juridisk person, privatägad eller offentligägd, som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.

- c) *köpeavtal*: varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till en vara till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal vari både varor och tjänster ingår.
- d) *tjänsteavtal*: varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna.
- e) *inhemsk tvist*: avtalstvist som uppstår på grund av ett köpe- eller tjänsteavtal, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i samma medlemsstat som den där näringsidkaren är etablerad.
- f) *gränsöverskridande tvist*: avtalstvist som uppstår på grund av ett köpe- eller tjänsteavtal, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i en annan medlemsstat än den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad.
- g) *alternativt tvistlösningsförfarande*: ett förfarande enligt artikel 2, som motsvarar kraven i detta direktiv och genomförs av ett alternativt tvistlösningsorgan.
- h) *alternativt tvistlösningsorgan*: varje organ, oavsett beteckning, som är varaktigt inrättat och erbjuder tvistlösning genom ett alternativt tvistlösningsförfarande och som är förtecknat i enlighet med artikel 20.2.
- i) *behörig myndighet*: varje offentlig myndighet som utses av en medlemsstat vid tillämpning av detta direktiv och inrättas på nationell, regional eller lokal nivå.

2. En näringsidkare är etablerad

— om näringsidkaren är en fysisk person, där denne bedriver sin verksamhet,

— om näringsidkaren är ett företag eller en annan juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, där näringsidkaren har sitt säte, sitt huvudkontor eller sin verksamhet, inklusive en filial, agentur eller annan etablering.

3. Ett alternativt tvistlösningsorgan är inrättat

— om det drivs av en fysisk person, på den plats där alternativt tvistlösning genomförs,

— om organet drivs av en juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, på den plats där den juridiska personen eller sammanslutningen av fysiska eller juridiska personer bedriver alternativt tvistlösning eller har sitt säte,

— om det drivs av en myndighet eller ett annat offentligt organ, på den plats där myndigheten eller det offentliga organet har sitt säte.

KAPITEL II

TILLGÅNG TILL OCH TILLÄMPLIGA KRAV FÖR ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSORGAN OCH ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSFÖRFARANDEN

Artikel 5

Tillgång till alternativa tvistlösningsorgan och -förfaranden

1. Medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och se till att sådana tvister som omfattas av detta direktiv och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv.

2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan

a) har en webbplats som uppdateras regelbundet och ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet och även ger konsumenterna möjlighet att lämna in klagomål och de begärda dokumenten online,

b) på parternas begäran ger dem den information som avses i led a via ett varaktigt medium,

c) i förekommande fall ger konsumenten möjlighet att lämna in ett klagomål offline,

d) möjliggör utbyte av uppgifter mellan parterna på elektronisk väg eller i förekommande fall per post,

e) tar emot både inhemska och gränsöverskridande tvister, inklusive tvister som omfattas av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013, och

f) när de hanterar tvister som omfattas av detta direktiv, vidtar nödvändiga åtgärder för att se till att behandlingen av personuppgifter uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i den nationella lagstiftning som genomför direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat.

3. Medlemsstaterna får fullgöra sin skyldighet enligt punkt 1 genom att se till att det inrättas ett kompletterande alternativt tvistlösningsorgan, som är behörigt att hantera sådana tvister som avses i den punkten för vilkas lösning inget befintligt alternativt tvistlösningsorgan är behörigt. Medlemsstaterna får också fullgöra denna skyldighet genom att anlita alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller regionala, gränsöverskridande eller paneuropeiska tvistlösningsorgan, där näringsidkare från olika medlemsstater omfattas av samma alternativa tvistlösningsorgan, utan att detta påverkar medlemsstaternas ansvar för att säkerställa fullständig täckning samt tillgång till alternativa tvistlösningsorgan.

4. Det står medlemsstaterna fritt att tillåta alternativa tvistlösningsorgan att behålla eller införa förfarandemässiga regler som tillåter dem att avstå från att hantera en tvist med motiveringen att

- a) konsumenten inte har försökt kontakta den berörda näringsidkaren för att diskutera klagomålet och i första hand försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren,
- b) tvisten saknar grund eller inleds av okynne,
- c) tvisten hanteras eller har tidigare hanterats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol,
- d) klagomålets värde understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp,
- e) konsumenten har inte lämnat in klagomålet till det alternativa tvistlösningsorganet inom en fastställd tidsfrist, vilken inte får fastställas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till näringsidkaren,
- f) hanteringen av en sådan tvist skulle på annat sätt allvarligt hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt.

Om ett alternativt tvistlösningsorgan i enlighet med sina förfaranderegler inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det, ska det alternativa tvistlösningsorganet inom tre veckor efter det att klagomålet mottogs tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte kan hantera tvisten.

Sådana förfaranderegler får inte väsentligen försämra konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister.

5. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan som tillåts att på förhand fastställa tröskelbelopp för att begränsa tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden inte fastställer dessa tröskelbelopp på en sådan nivå att de väsentligen försämrar konsumenternas tillgång till de alternativa tvistlösningsorganens behandling av klagomål.

6. Om ett alternativt tvistlösningsorgan i enlighet med förfaranderegler i punkt 4 inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det, ska det inte krävas av en medlemsstat att den säkerställer att konsumenten kan lämna in sitt klagomål till ett annat tvistlösningsorgan.

7. Om ett alternativt tvistlösningsorgan som hanterar tvister inom en specifik näringsgren är behörigt att hantera tvister som rör en näringsidkare som är verksam inom den näringsgrenen och som inte är medlem av den organisation eller sammanslutning som bildar eller finansierar det alternativa tvistlösningsorganet, ska medlemsstaten anses ha fullgjort sin skyldighet enligt punkt 1 även i förhållande till tvister som rör den näringsidkaren.

Artikel 6

Sakkunskap, oberoende och opartiskhet

1. Medlemsstaterna ska se till att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändig sakkunskap och är oberoende och opartiska. Detta ska garanteras genom att det säkerställs att dessa personer

- a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen,
- b) utses för en så lång mandatperiod att oberoendet för deras handlande kan säkerställas och inte kan avsättas utan skälig grund,
- c) inte är underkastade instruktioner av någondera parten eller parternas företrädare,
- d) får ersättning på ett sätt som inte är kopplat till resultatet av förfarandet,
- e) utan onödigt dröjsmål underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om alla omständigheter som kan påverka eller kan anses påverka deras oberoende och opartiskhet eller ge upphov till en intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa. Skyldigheten att meddela sådana förhållanden ska bestå under hela det alternativa tvistlösningsförfarandet. Den ska inte vara tillämplig när det alternativa tvistlösningsorganet bara omfattar en fysisk person.

2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan har inrättat förfaranden som under de omständigheter som avses i punkt 1 e säkerställer att

- a) den berörda fysiska personen ersätts med en annan fysisk person, som ska få i uppgift att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet, eller i annat fall
- b) den berörda fysiska personen avstår från att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet och det alternativa tvistlösningsorganet föreslår om möjligt parterna att de hänskjuter tvisten till ett annat alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt att hantera tvisten, eller i annat fall
- c) parterna underrättas om omständigheterna och den berörda fysiska personen endast tillåts att fortsätta att genomföra tvistlösningsförfarandet, om parterna inte har invänt mot detta efter det att de underrättats om omständigheterna och om rätten att invända.

Denna punkt ska inte påverka tillämpningen av artikel 9.2 a.

När det alternativa tvistlösningsorganet endast omfattar en fysisk person ska endast leden b och c i första stycket i denna punkt tillämpas.

3. Om medlemsstaterna beslutar att de förfaranden som avses i artikel 2.2 a får betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv, ska de se till att dessa förfaranden, utöver de allmänna kraven i punkterna 1 och 5, uppfyller följande specifika krav:

- a) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen utses av eller ingår i ett kollegium bestående av ett lika stort antal företrädare för konsumentorganisationer och företrädare för näringsidkaren, och utses genom ett öppet förfarande.
- b) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen utses för en mandatperiod på minst tre år, så att det kan säkerställas att deras handlande är oberoende.
- c) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen förpliktar sig att inte arbeta för näringsidkaren eller en yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken näringsidkaren är medlem under en period av tre år efter det att de har upphört att tillhöra tvistlösningsorganet.
- d) Tvistlösningsorganet har inte någon hierarkisk eller verksamhetsmässig koppling till näringsidkaren och är tydligt åtskilt från näringsidkarens operativa enheter och förfogar över en tillräcklig budget, som är åtskild från näringsidkarens allmänna budget, för att utföra sina uppgifter.

4. Om de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning är anställda av eller enbart får ersättning av den yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken näringsidkaren är medlem, ska medlemsstaterna se till att de, utöver de allmänna kraven i punkterna 1 och 5, förfogar över en separat och särskilt öronmärkt budget som är tillräcklig för att de ska kunna utföra sina uppgifter.

Denna punkt ska inte tillämpas när de berörda fysiska personerna ingår i ett kollegium bestående av samma antal företrädare för den yrkesorganisation eller näringslivsorganisation de är anställda av eller får ersättning av och för konsumentorganisationer.

5. Om de fysiska personer som ansvarar för tvistlösning i ett alternativt tvistlösningsorgan bildar ett kollegium, ska medlemsstaterna se till att organet sörjer för att kollegiet består av ett lika stort antal företrädare för konsumentintressen och företrädare för näringsidkarintressen.

6. Vid tillämpningen av punkt 1 a ska medlemsstaterna uppmuntra de alternativa tvistlösningsorganen att tillhandahålla utbildning för fysiska personer med ansvar för alternativ

tvistlösning. Om sådan utbildning tillhandahålls, ska de behöriga myndigheterna övervaka de utbildningsplaner som upprättas av de alternativa tvistlösningsorganen på grundval av den information som lämnas till dem i enlighet med artikel 19.3 g.

Artikel 7

Öppenhet

1. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och på begäran på ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör tydlig och lättbegriplig information om

- a) kontaktuppgifter, inklusive postadress och e-postadress,
- b) att de alternativa tvistlösningsorganen ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2,
- c) de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, hur de har utsetts och hur länge deras mandatperiod varar,
- d) sakkunskapen, opartiskheten och oberoendet hos de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, om de är anställda eller får ersättning enbart av näringsidkaren,
- e) deras medlemskap i nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister i tillämpliga fall,
- f) de typer av tvister som de är behöriga att hantera, inbegripet eventuella trösklar i tillämpliga fall,
- g) förfarandereglerna för tvistlösning och de grunder på vilka det alternativa tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i överensstämmelse med artikel 5.4,
- h) på vilka språk klagomål kan lämnas in till det alternativa tvistlösningsorganet och på vilka språk det alternativa tvistlösningsförfarandet genomförs,
- i) de typer av regler som det alternativa tvistlösningsorganet kan använda som grund för tvistlösningen (t.ex. rättsregler, skälighetshänsyn eller uppförandekoder),
- j) eventuella förhandskrav som parterna måste uppfylla innan ett alternativt tvistlösningsförfarande kan inledas, bland annat kravet att konsumenten ska försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren,
- k) huruvida parterna kan dra sig ur förfarandet,
- l) de eventuella kostnader som parterna ska stå för, inbegripet regler om fördelningen av kostnader vid förfarandets slut,

- m) den genomsnittliga längden på ett alternativt tvistlösningsförfarande,
- n) den rättsliga verkan av det alternativa tvistlösningsförfarandets resultat, inbegripet sanktionerna vid bristande efterlevnad i fråga om ett beslut med bindande verkan för parterna, i tillämpliga fall,
- o) det alternativa tvistlösningsförfarandets verkställbarhet, om det är relevant.

2. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och, på begäran, ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör årliga verksamhetsrapporter. Rapporterna ska innehålla följande information om både inhemska och gränsöverskridande tvister:

- a) Antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg.
- b) Eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare; sådan information får åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden, för att höja näringsidkarnas standarder och underlätta utbytet av information och bästa praxis.
- c) Andelen tvister som det alternativa tvistlösningsorganet har avstått från att hantera och procentandelen för de olika grunderna för avståendet som avses i artikel 5.4.
- d) Vid de förfaranden som avses i artikel 2.2 a, procentandelen lösningar som föreslås eller fastställs till förmån för konsumenten och till förmån för näringsidkaren, samt tvister som lösts genom uppgörelse i godo.
- e) Procentandelen tvistlösningsförfaranden som har avbrutits och skälen till att de har avbrutits, om dessa är kända.
- f) Den genomsnittliga tid det har tagit att lösa tvister.
- g) I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt.
- h) Tvistlösningsorganensamarbete inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister, i tillämpliga fall.

Artikel 8

Effektivitet

Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden är effektiva och uppfyller följande krav:

- a) Det alternativa tvistlösningsförfarandet är tillgängligt och lätt att få tillgång till både online och offline för båda parter, oberoende av var de befinner sig.

- b) Parterna har tillgång till förfarandet utan att behöva företräddas av en advokat eller ett juridiskt ombud, men förfarandet ska inte frånta parterna rätten till oberoende rådgivning eller till att när som helst under förfarandet låta sig företräddas eller bistås av tredje man.
- c) Det alternativa tvistlösningsförfarandet är kostnadsfritt eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenterna.
- d) Det alternativa tvistlösningsorgan som har tagit emot klagomålet underrättar parterna i tvisten så snart det har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet.
- e) Resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet görs tillgängligt inom en period av 90 kalenderdagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottar den fullständiga klagomålsakten. För mycket komplexa tvister får det ansvariga alternativa tvistlösningsorganet skönsmässigt besluta att förlänga perioden på 90 kalenderdagar. Parterna ska informeras om förlängningar av denna period samt om hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten.

Artikel 9

Rättvisa

1. Medlemsstaterna ska se till att följande gäller vid alternativa tvistlösningsförfaranden:

- a) Parterna har inom rimlig tid möjlighet att framföra sin ståndpunkt, att av det alternativa tvistlösningsorganet få tillgång till argument, bevis, handlingar och sakförhållanden som den andra parten lägger fram och till eventuella yttranden och utlåtanden från experter samt att få möjlighet att kommentera dem.
- b) Parterna informeras om att de inte är skyldiga att låta sig företräddas av ett juridiskt ombud, men får söka oberoende rådgivning eller låta sig företräddas eller bistås av tredje man när som helst under förfarandet.
- c) Parterna meddelas resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet skriftligen eller på ett varaktigt medium och får en redogörelse för grunderna för resultatet.

2. Vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning föreslås, ska medlemsstaterna se till att följande gäller:

- a) Parterna tillåts dra sig ur förfarandet när som helst om de är missnöjda med förfarandets resultat eller gång. De ska informeras om denna rätt innan förfarandet inleds. Om nationella bestämmelser föreskriver obligatorisk medverkan i alternativa tvistlösningsförfaranden för näringsidkaren, ska denna punkt enbart vara tillämplig på konsumenten.

- b) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de underrättas om att
- i) de kan välja om de vill godta eller följa den föreslagna lösningen eller inte,
 - ii) medverkan i förfarandet inte utesluter möjligheten att söka prövning genom ett domstolsförfarande,
 - iii) den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett avgörande av en domstol som tillämpar rättsregler.
- c) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de underrättas om den rättsliga verkan av att godta eller följa en sådan föreslagen lösning.
- d) Innan parterna godtar en föreslagen lösning eller en upp-
görelse i godo, ska de ges en rimlig betänketid.

3. När de alternativa tvistlösningsförfarandena i enlighet med nationell rätt fastställer att resultatet av förfarandet blir bindande för näringsidkaren så snart konsumenten har godtagit den föreslagna lösningen, ska artikel 9.2 tolkas så att den är tillämplig endast på konsumenten.

Artikel 10

Frihet

1. Medlemsstaterna ska se till att en överenskommelse mellan en konsument och en näringsidkare om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan inte är bindande för konsumenten, om den ingicks innan tvisten uppstod och den innebär att konsumenten berövas sin rätt att väcka talan inför domstol för att lösa tvisten.

2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att ålägga parterna en lösning, endast är bindande för parterna om de informerades om dess bindande karaktär i förväg och uttryckligen godtog denna. Särskilt godtagande från näringsidkarens sida krävs inte, om nationella regler fastställer att lösningarna är bindande för näringsidkare.

Artikel 11

Legalitet

1. Medlemsstaterna ska se till att följande gäller vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning åläggs konsumenten:

- a) I en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt får den ålagda lösningen inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där konsumenten och näringsidkaren har sin hemvist.

- b) I en situation där det föreligger en lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 6.1 och 6.2 i förordning (EG) nr 593/2008, ska den lösning som fastställs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

- c) I en situation där det föreligger en lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 5.1–5.3 i Romkonventionen av den 19 juni 1980 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser, ska den lösning som fastställs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

2. Vid tillämpning av denna artikel ska begreppet *hemvist* fastställas i enlighet med förordning (EG) nr 593/2008.

Artikel 12

Alternativa tvistlösningsförfarandens effekt på talefrister och preskriptionstider

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att parter som i syfte att söka lösa en tvist anlitar alternativa tvistlösningsförfaranden vilkas resultat inte är bindande, inte senare förhindras att inleda ett domstolsförfarande i förhållande till tvisten genom att talefristerna eller preskriptionstiderna löper ut under det alternativa tvistlösningsförfarandet.

2. Punkt 1 ska inte påverka bestämmelserna om talefrister och preskriptionstider i internationella överenskommelser som medlemsstaterna är part i.

KAPITEL III

INFORMATION OCH SAMARBETE

Artikel 13

Näringsidkares information till konsumenter

1. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkare som är etablerade på deras territorium underrättar konsumenterna om det alternativa tvistlösningsorganet eller de alternativa tvistlösningsorgan som dessa näringsidkare omfattas av, när dessa näringsidkare åtar sig att eller är skyldiga att använda dessa organ för att lösa tvister med konsumenter. Informationen ska omfatta det berörda alternativa tvistlösningsorganets eller de berörda alternativa tvistlösningsorganens webbadress.

2. Den information som avses i punkt 1 ska tillhandahållas på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, och i förekommande fall i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och en konsument.

3. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkaren, i sådana fall där en tvist mellan en konsument och en näringsidkare som är etablerad på deras territorium inte kunde lösas efter det att ett klagomål lämnades direkt till näringsidkaren av konsumenten, ger konsumenten den information som avses i punkt 1 samt meddelar om han kommer att anlita de relevanta alternativa tvistlösningsorganen för att lösa tvisten. Denna information ska tillhandahållas på papper eller något annat varaktigt medium.

Artikel 14

Bistånd till konsumenter

1. Medlemsstaterna ska se till att konsumenterna vid tvister som uppstår vid gränsöverskridande köpe- eller tjänsteavtal kan få bistånd med att få tillgång till det alternativa tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat som är behörigt att hantera den gränsöverskridande tvisten.

2. Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för den uppgift som avses i punkt 1 till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller andra organ.

Artikel 15

Allmän information

1. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan, konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med artikel 14.2 på sina webbplatser genom en länk till kommissionens webbplats och om möjligt på ett varaktigt medium i sina lokaler offentliggör den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4.

2. Medlemsstaterna ska uppmuntra relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att offentliggöra den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4 på sina webbplatser och på annat sätt som de anser lämpligt.

3. Kommissionen och medlemsstaterna ska se till att information om hur konsumenterna kan få tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister som omfattas av detta direktiv får lämplig spridning.

4. Kommissionen och medlemsstaterna ska vidta kompletterande åtgärder för att uppmuntra konsumentorganisationer och yrkesorganisationer att på unionsnivå och nationell nivå höja medvetenheten om de alternativa tvistlösningsorganen och deras förfaranden och främja yrkesfolks och konsumenters anlitan av alternativa tvistlösningsorgan. Dessa organ ska också uppmuntras att förse konsumenter med information om behöriga alternativa tvistlösningsorgan, när de mottar klagomål från konsumenterna.

Artikel 16

Samarbete och erfarenhetsutbyte mellan alternativa tvistlösningsorgan

1. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister och fortlöpande utbyter bästa praxis i fråga om reglering av både gränsöverskridande och inhemska tvister.

2. Kommissionen ska stödja och underlätta uppbyggande av nätverk av nationella alternativa tvistlösningsorgan samt utbyte och spridning av deras bästa praxis och deras erfarenheter.

3. Om det finns ett nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister inom en viss sektor i unionen, ska medlemsstaterna uppmuntra de alternativa tvistlösningsorgan som hanterar tvister inom sektorn att bli medlemmar i nätverket.

4. Kommissionen ska offentliggöra en förteckning med namn och kontaktuppgifter för de nätverk som avses i punkt 3. Kommissionen ska vid behov uppdatera denna förteckning.

Artikel 17

Samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd

1. Medlemsstaterna ska säkerställa samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd.

2. Detta samarbete ska i synnerhet omfatta ömsesidigt utbyte av information om metoder inom särskilda affärssektorer mot vilka konsumenter upprepade gånger har lämnat in klagomål. Det ska också omfatta teknisk bedömning och information från de nationella myndigheterna till de alternativa tvistlösningsorganen, om bedömningen eller informationen är nödvändig för hanteringen av enskilda tvister och redan finns tillgänglig.

3. Medlemsstaterna ska se till att det samarbete och ömsesidiga informationsutbyte som avses i punkterna 1 och 2 uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i direktiv 95/46/EG.

4. Denna artikel ska inte påverka bestämmelser om sekretess för uppgifter om affärs- och driftförhållanden som är tillämpliga för nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd. De alternativa tvistlösningsorganen ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga skyldigheter beträffande sekretess som föreskrivs i lagstiftningen i den medlemsstat där de är inrättade.

KAPITEL IV

DE BEHÖRIGA MYNDIGHETERNAS OCH KOMMISSIONENS ROLL

Artikel 18

Utseende av behöriga myndigheter

1. Varje medlemsstat ska utse en behörig myndighet som ska utföra de uppgifter som avses i artiklarna 19 och 20. Varje medlemsstat får utse mer än en behörig myndighet. Om en medlemsstat gör detta, ska den bestämma vilken av de utsedda behöriga myndigheterna som ska vara den gemensamma kontaktpunkten för kommissionen. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen vilken behörig myndighet eller i förekommande fall vilka behöriga myndigheter, inklusive den gemensamma kontaktpunkten, som den har utsett.

2. Kommissionen ska upprätta en förteckning över de behöriga myndigheter och i förekommande fall den gemensamma kontaktpunkt som den har fått meddelande om i enlighet med punkt 1 och offentliggöra förteckningen i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artikel 19

Information som tvistlösningsorgan ska lämna till de behöriga myndigheterna

1. Medlemsstaterna ska se till att de tvistlösningsorgan som är etablerade på deras territorium och som avser att bli godkända som alternativa tvistlösningsorgan enligt detta direktiv och att bli förtecknade i enlighet med artikel 20.2 lämnar följande information till den behöriga myndigheten:

- a) Namn, kontaktuppgifter och webbadress.
- b) Information om organens struktur och finansiering, inklusive information om de fysiska personer som ansvarar för tvistlösning, ersättning, mandatperiod och av vem de är anställda.
- c) Förfaranderegler.
- d) Organens avgifter, i förekommande fall.
- e) De alternativa tvistlösningsförfarandenas genomsnittliga längd.
- f) Det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och på vilka det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras.
- g) En redogörelse för de typer av tvister som omfattas av det alternativa tvistlösningsförfarandet.
- h) De grunder på vilka tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4.

- i) En motiverad förklaring om huruvida organet kan anses vara ett alternativt tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv och uppfyller krav som anges i kapitel II.

Om de uppgifter som avses i leden a–h ändras, ska de alternativa tvistlösningsorganen utan onödigt dröjsmål meddela den behöriga myndigheten dessa ändringar.

2. Om medlemsstaterna beslutar att tillåta sådana förfaranden som avses i artikel 2.2 a, ska de se till att de alternativa tvistlösningsorgan som tillämpar sådana förfaranden till den behöriga myndigheten, utöver de uppgifter som avses i punkt 1, lämnar de uppgifter som krävs för bedömningen av deras efterlevnad av de specifika ytterligare krav på oberoende och öppenhet som anges i artikel 6.3.

3. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen vartannat år lämnar information till de behöriga myndigheterna om

- a) antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg,
- b) procentandelen alternativa tvistlösningsförfaranden som avbröts innan ett resultat kunde nås,
- c) den genomsnittliga tid det tog att lösa de mottagna tvisterna,
- d) i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt,
- e) eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare; den information som lämnas i detta avseende kan åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden,
- f) i förekommande fall, en bedömning av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister,
- g) i förekommande fall, den utbildning som ges fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning i enlighet med artikel 6.6,
- h) en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är och möjliga sätt att förbättra effektiviteten.

Artikel 20

De behöriga myndigheternas och kommissionens roll

1. Varje behörig myndighet ska, i synnerhet på grundval av den information den har fått i enlighet med artikel 19.1, bedöma huruvida de tvistlösningsorgan som anmäls till dem kan anses vara sådana alternativa tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv och uppfyller kvalitetskraven i kapitel II och i de nationella bestämmelser genom vilka det genomförs, inbegripet nationella bestämmelser som går utöver kraven i detta direktiv, i överensstämmelse med unionsrätten.

2. Varje behörig myndighet ska på grundval av den bedömning som avses i punkt 1 upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som har anmälts till den och som uppfyller kraven i punkt 1.

Förteckningen ska omfatta följande uppgifter:

- a) Namn, kontaktuppgifter och webbadresser för de alternativa tvistlösningsorgan som avses i första stycket.
- b) Organens avgifter, i förekommande fall.
- c) Det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och på vilka det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras.
- d) De typer av tvister som omfattas av det alternativa tvistlösningsförfarandet.
- e) De sektorer och tvistkategorier som omfattas av varje alternativt tvistlösningsorgan.
- f) Behovet av parternas eller deras ombuds fysiska närvaro, i förekommande fall, inbegripet en förklaring från det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida det alternativa tvistlösningsförfarandet bedrivs eller kan bedrivas som ett muntligt eller skriftligt förfarande.
- g) Huruvida resultatet av förfarandet är bindande eller inte.
- h) De grunder på vilka tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4.

Varje behörig myndighet ska sända den förteckning som avses i första stycket i denna punkt till kommissionen. Om de behöriga myndigheterna får meddelande om ändringar i enlighet med artikel 19.1 andra stycket, ska den förteckningen uppdateras utan onödigt dröjsmål och uppgifterna i fråga meddelas kommissionen.

Om ett tvistlösningsorgan som är förtecknat som alternativt tvistlösningsorgan enligt detta direktiv inte längre uppfyller kraven i punkt 1, ska den berörda behöriga myndigheten kontakta tvistlösningsorganet och ange vilka krav som tvistlösningsorganet inte uppfyller samt uppmana det att omedelbart se till att det uppfyller kraven. Om det alternativa tvistlösningsorganet efter en period på tre månader fortfarande inte uppfyller de krav som avses i punkt 1, ska den behöriga myndigheten stryka det alternativa tvistlösningsorganet från den förteckning som avses i första stycket i den här punkten. Den förteckningen ska uppdateras utan onödigt dröjsmål och uppgifterna i fråga ska meddelas kommissionen.

3. Om en medlemsstat har utsett fler än en behörig myndighet, ska förteckningen och de uppdateringar som avses i punkt 2 meddelas kommissionen av den gemensamma kontaktpunkt

som avses i artikel 18.1. Förteckningen och uppdateringarna ska avse alla alternativa tvistlösningsorgan som har inrättats i medlemsstaten i fråga.

4. Kommissionen ska upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som den har fått meddelande om i enlighet med punkt 2 och uppdatera förteckningen, när den får meddelande om ändringar. Kommissionen ska offentliggöra förteckningen och uppdateringarna av den på sin webbplats och på ett varaktigt medium. Kommissionen ska översända den förteckningen och dess uppdateringar till de behöriga myndigheterna. Om en medlemsstat har utsett en gemensam kontaktpunkt i enlighet med artikel 18.1 ska kommissionen översända den förteckningen och dess uppdateringar till den gemensamma kontaktpunkten.

5. Varje behörig myndighet ska offentliggöra en konsoliderad förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som avses i punkt 4 på sin webbplats, genom att tillhandahålla en länk till relevant webbplats hos kommissionen. Dessutom ska varje behörig myndighet offentliggöra den konsoliderade förteckningen på ett varaktigt medium.

6. Senast den 9 juli 2018 och därefter vart fjärde år ska varje behörig myndighet offentliggöra en rapport om de alternativa tvistlösningsorganens utveckling och om hur de fungerar och översända rapporten till kommissionen. I rapporten ska man särskilt

- a) fastställa bästa praxis för de alternativa tvistlösningsorganens arbete,
- b) med stöd av statistik i förekommande fall påpeka brister som hindrar de alternativa tvistlösningsorganen från att fungera som avsett vid både inhemska och gränsöverskridande tvister,
- c) i förekommande fall lägga fram rekommendationer om hur de alternativa tvistlösningsorganen kan fås att fungera mer ändamålsenligt och effektivt.

7. Om en medlemsstat har utsett mer än en behörig myndighet i enlighet med artikel 18.1 ska den rapport som avses i punkt 6 i den här artikeln offentliggöras av den gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 18.1. Rapporten ska avse alla alternativa tvistlösningsorgan som har inrättats i medlemsstaten.

KAPITEL V

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 21

Sanktioner

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner för överträdelser av de nationella bestämmelser som har antagits särskilt i enlighet med artikel 13 och vidta alla åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

Artikel 22

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

I bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 ska följande punkt läggas till:

- "20. Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s 63.): artikel 13."

Artikel 23

Ändring av direktiv 2009/22/EG

I bilaga I till direktiv 2009/22/EG ska följande punkt läggas till:

- "14. Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s 63.): artikel 13."

Artikel 24

Meddelande

1. Senast den 9 juli 2015 ska medlemsstaterna meddela kommissionen följande uppgifter:

- a) I förekommande fall, namn på och kontaktuppgifter för de organ som har utsetts i enlighet med artikel 14.2.
- b) De behöriga myndigheterna, inklusive i förekommande fall den gemensamma kontaktpunkt som har utsetts i enlighet med artikel 18.1.

Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om eventuella ändringar av dessa uppgifter.

2. Senast den 9 januari 2016 ska medlemsstaterna sända en första förteckning enligt artikel 20.2 till kommissionen.

3. Kommissionen ska översända de uppgifter som avses i punkt 1 a till medlemsstaterna.

Artikel 25

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 9 juli 2015 sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast överlämna texten till dessa bestämmelser till kommissionen.

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser 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.

2. Medlemsstaterna ska till kommissionen överlämna texten till de centrala bestämmelser i nationell lagstiftning som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 26

Rapport

Kommissionen ska senast den 9 juli 2019 och därefter vart fjärde år lägga fram en rapport om tillämpningen av detta direktiv för Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén. I rapporten ska utvecklingen och användningen av alternativa tvistlösningsorgan och konsekvenserna av detta direktiv för konsumenter och näringsidkare beaktas, särskilt konsumenternas kunskaper och omfattningen av näringsidkarnas användning. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av detta direktiv.

Artikel 27

Ikraftträdande

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

Artikel 28

Adressat

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdad i Strasbourg den 21 maj 2013.

På Europaparlamentets vägnar

M. SCHULZ

Ordförande

På rådets vägnar

L. CREIGHTON

Ordförande