

## II

(Retsakter hvis offentliggørelse ikke er obligatorisk)

## KOMMISSIONEN

## KOMMISSIONENS HENSTILLING

af 4. april 2001

om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet

(meddelt under nummer K(2001) 1016)

(EØS-relevant tekst)

(2001/310/EF)

KOMMISSIONEN FOR DE EUROPÆISKE FÆLLESSKABER —

som henviser til traktaten om oprettelse af Det Europæiske Fællesskab, særlig artikel 221, og

som tager følgende i betragtning:

- (1) For at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og øge forbrugernes tillid bør Fællesskabet sikre, at forbrugerne har adgang til enkle og effektive klagemuligheder, og fremme og lette bilæggelsen af tvister på forbrugerområdet på et tidligere tidspunkt.
- (2) Den fortsatte udvikling af nye former for handelspraksis, der berører forbrugerne, f.eks. elektronisk handel, og den forventede stigning i handlen på tværs af grænserne kræver, at der lægges særlig vægt på at skabe tillid hos forbrugerne, især ved at give dem let adgang til praktiske, effektive og billige klagemuligheder, herunder klageadgang via elektroniske hjælpemidler. I *e*Europe-handlingsplanen, der blev vedtaget på Det Europæiske Råds møde i Feira den 19.-20. juni 2000 erkendes det, at det for at sikre forbrugernes fulde tillid er nødvendigt at øge den elektroniske handel i partnerskab med forbrugergrupper, erhvervslivet og medlemsstaterne ved at fremme adgangen til alternativ bilæggelse af tvister.
- (3) Den 30. marts 1998 vedtog Kommissionen henstilling 98/257/EF om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet<sup>(1)</sup>. Anvendelsesområdet for denne henstilling var imidlertid begrænset til ordninger, som uafhængigt af deres benævnelse fører til bilæggelse af tvisten på foranledning af den tredjemand, som foreslår eller foreskriver en løsning, og vedrørte ikke ordninger, som kun omfatter et forsøg på at bringe parterne sammen for at overtale dem til at finde en løsning efter fælles overenskomst.
- (4) Rådet noterede sig i sin resolution af 25. maj 2000 om et fællesskabsdækkende netværk af nationale organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet<sup>(2)</sup>, at de organer for udenretslig bilæggelse, der ikke er omfattet af henstilling 98/257/EF, spiller en nyttig rolle for

<sup>(1)</sup> Kommissionens henstilling af 30. marts 1998 om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31).

<sup>(2)</sup> EFT C 155 af 6.6.2000, s. 1.

forbrugerne, og opfordrede Kommissionen til i tæt samarbejde med medlemsstaterne at udarbejde fælles kriterier for vurderingen af sådanne organer, hvilket bl.a. skal sikre kvaliteten, uvildigheden og effektiviteten af disse. Det understregede navnlig, at medlemsstaterne skal lade disse kriterier gælde for organer eller ordninger i det netværk, der henvises til i Kommissionens arbejdsdokument om oprettelse af Det Europæiske Udenretslige Netværk (EEJ-nettet) <sup>(1)</sup>.

- (5) I artikel 17 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked <sup>(2)</sup> fastsættes det, at medlemsstaterne skal sikre, at deres lovgivning ikke er til hinder for anvendelsen af de udenretslige ordninger, der under den nationale lovgivning findes for bilæggelse af tvister.
- (6) Elektronisk handel letter transaktioner på tværs af grænserne mellem erhvervslivet og forbrugerne. Sådanne transaktioner repræsenterer ofte en beskeden værdi, og bilæggelsen af enhver tvist skal derfor være enkel, hurtig og billig. Ny teknologi kan bidrage til udviklingen af elektronisk bilæggelse af tvister ved at gøre det muligt effektivt at bilægge tvister på tværs af de forskellige jurisdiktioner, uden at parterne skal stå ansigt til ansigt, og bør derfor fremmes ved hjælp af en række principper, der sikrer sammenhængende og pålidelige standarder, der vækker tillid hos alle brugere.
- (7) I sine konklusioner af 29. maj 2000 <sup>(3)</sup> opfordrede Rådet Kommissionen til at fremlægge en grønbog om alternative metoder til bilæggelse af tvister, der henhører under det civil- og handelsretlige område og til at gøre status og gennemgå den nuværende situation samt lancere en bred høring.
- (8) Europa-Parlamentet har i sin udtalelse om forslag til Rådets forordning om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område <sup>(4)</sup> opfordret til i vidt omfang at gøre brug af udenretslige procedurer til bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, navnlig når parterne er bosiddende i forskellige medlemsstater, og i lyset af omkostningerne og den lange sagsbehandling ved afgørelsen af en tvist ved domstolene. Rådet og Kommissionen understregede i deres redegørelse for vedtagelsen af ovenstående forordning, at det generelt er i forbrugernes og de forretningsdrivendes interesse at forsøge at finde en mindelig løsning på deres tvister, inden de indbringer sagen for en domstol, og de henviste endnu en gang til, at det er vigtigt at udvikle alternative metoder til bilæggelse af tvister på fællesskabsniveau.
- (9) De principper, der er fastsat i denne henstilling, påvirker ikke principperne i Kommissionens henstilling 98/257/EF, som skal respekteres i forbindelse med den type udenretslige ordninger, som uafhængigt af deres benævnelse fører til bilæggelse af tvisten på foranledning af tredjemand, som foreslår eller foreskriver parterne en løsning sædvanligvis i form af en bindende eller ikke-bindende formel afgørelse. De nuværende principper, der er fastsat som et minimumskrav, bør respekteres i forbindelse med enhver tredjepartsprocedure, uanset den benævnelse, som letter bilæggelsen af en tvist på forbrugerområdet ved at bringe parterne sammen og bistå dem med at finde en løsning efter fælles overenskomst, f.eks. ved at fremsætte uformelle løsningsforslag. Principperne er begrænset til procedurer for bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, som er udformet som et alternativ til afgørelse af tvisten ved en domstol. Forbrugerklageordninger, som forvaltes af en forretningsdrivende i direkte samspil med forbrugeren eller ved en tredjemands mellemkomst, er således ikke omfattet, eftersom de er en del af de sædvanlige drøftelser mellem parterne forud for enhver egentlig tvist, som ville blive henvist til en tredjemand, der er ansvarlig for bilæggelse af tvister, eller en domstol.
- (10) Det skal sikres, at disse ordninger til bilæggelse af tvister er uvildige, således at alle parter kan have tillid til deres billighed. Uanset om det er en enkeltperson eller et kollegium, der er ansvarlig for ordningen til bilæggelse af tvister, skal der træffes passende foranstaltninger for at sikre deres uvildighed og sikre, at parterne kan indhente de relevante oplysninger, der bekræfter deres uvildighed og kompetence, således at parterne på informeret vis kan vælge, hvorvidt de ønsker at deltage i ordningen.

<sup>(1)</sup> SEC (2000) 405. Se:

[http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just06\\_en.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_en.pdf)

<sup>(2)</sup> EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

<sup>(3)</sup> SI (2000) 519.

<sup>(4)</sup> Udtalelse af 21.9.2000, Rådets forordning (EF) nr. 44/2001 (EFT L 12 af 16.1.2001, s. 1).

- (11) For at begge parter kan få adgang til de oplysninger, de har brug for, skal der sikres gennemsigtighed i forbindelse med det udenretslige organ. Det organ, der er ansvarlig for ordningen, skal registrere den løsning på tvisten, der opnås enighed om, og gøre den tilgængelig for parterne, for derved senere at undgå usikkerhed eller misforståelser.
- (12) For at øge disse ordningers effektivitet for så vidt angår bilæggelse af tvister på tværs af grænserne skal begge parter have let adgang til dem og de skal stå til rådighed for begge parter, uanset hvor de befinder sig. Man skal sørge for at fremme de elektroniske foranstaltninger for at lette dette.
- (13) Hvis sådanne ordninger skal udgøre et realistisk alternativ til afgørelse af tvisten ved domstolene, skal de tilknyttede problemer med omkostninger, tidsforbrug, kompleksitet og repræsentation løses. Hvis organet skal være effektivt, er det nødvendigt at sikre, at omkostningerne står i forhold til sagens værdi, eller at der ingen omkostninger påløber, at adgangen til organet er gjort nemmere, at sagen behandles effektivt, at der holdes øje med de fremskridt, der gøres i forbindelse med tvisten, og at parterne holdes informeret.
- (14) I henhold til artikel 6 i Den Europæiske Menneskeretskonvention er søgsmålsadgang en grundlæggende ret. EF-retten sikrer varenes og tjenesteydelseernes frie bevægelighed i det indre marked, hvilket indebærer, at aktørerne, herunder forbrugerne, med henblik på at bilægge eventuelle tvister som følge af deres økonomiske aktiviteter skal være i stand til at anlægge en sag ved en medlemsstats domstole på samme vilkår som landets egne statsborgere. Ordninger til bilæggelse af tvister på forbrugerområdet kan ikke udformes således, at de kan erstatte domstolsprøvelse. Anvendelsen af disse ordninger må derfor ikke fratage forbrugerne retten til at indbringe sagen for domstolene, medmindre de udtrykkeligt accepterer det med fuld kendskab til konsekvenserne heraf, og kun efter at tvisten er opstået.
- (15) Ordningens billighed må sikres ved at lade parterne fremskaffe alle nødvendige og relevante oplysninger. Afhængig af procedurens udformning skal de oplysninger, der afgives af parterne, behandles fortroligt, medmindre de udtrykkeligt aftaler andet, og hvis der på et tidspunkt anvendes en kontradiktorisk procedure, skal der træffes passende foranstaltninger for at sikre billighed. Der skal træffes foranstaltninger for at fremme og overvåge parternes samarbejde med organet navnlig ved at kræve de oplysninger, der er nødvendige for at sikre en retfærdig bilæggelse af tvisten.
- (16) Før parterne bliver enige om et forslag til, hvordan tvisten kan bilægges, skal de have rimelig tid til at overveje de nærmere detaljer og eventuelle betingelser.
- (17) For at sikre disse organers billighed og fleksibilitet, og at forbrugerne har mulighed for at træffe et informeret valg, skal de have stillet klare og forståelige oplysninger til rådighed, således at de kan overveje, hvorvidt de skal acceptere løsningsforslaget, søge rådgivning eller overveje andre muligheder.
- (18) Kommissionen vil i sin database over udenretslige organer, der er ansvarlige for bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, registrere de oplysninger om anvendelsen af sådanne principper af de organer til bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, der er omfattet af denne henstilling, som medlemsstaterne fremsender med henblik på at deltage i Det Europæiske Udenretslige Netværk (EEJ-Net).
- (19) Det synes under disse omstændigheder nødvendigt på fællesskabsplan at fastsætte principper for organer, der er ansvarlige for bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, der ikke er omfattet af principperne i henstilling 98/257/EF, for derved på et væsentligt område at støtte og supplere medlemsstaternes initiativer for i overensstemmelse med traktatens artikel 153 at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. Disse foranstaltninger går ikke længere end, hvad der er nødvendigt for at sikre, at organerne til bilæggelse af tvister på forbrugerområdet fungerer hensigtsmæssigt. Der er derfor i overensstemmelse med nærhedsprincippet —

HENSTILLER:

Principperne i del II skal respekteres af alle nuværende og fremtidige organer, der anvender udenretslige ordninger for bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, som er omfattet af denne henstilling som defineret i del I:

## I. ANVENDELSESOMRÅDE

1. Denne henstilling finder anvendelse på tredjepartsorganer, der er ansvarlige for ordninger for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, og som uanset deres benævnelse søger at bilægge en tvist ved at bringe parterne sammen og forsøge at overtale dem til at finde en løsning efter fælles overenskomst.
2. Den finder ikke anvendelse på forbrugerklageordninger, som forvaltes af en forretningsdrivende, og som anvendes i direkte samspil med forbrugeren, eller på sådanne ordninger, der varetager sådanne opgaver, og som forvaltes af den forretningsdrivende selv eller på dennes vegne.

## II. PRINCIPPER

### A. Uvildighed

Uvildigheden skal garanteres ved at sikre, at de ansvarlige for ordningen:

- a) udpeges for en fast periode og ikke kan afsættes uden gyldig grund
- b) ikke har noget særligt forhold til nogen af parterne, som kan skabe en reel interessekonflikt eller noget, der opfattes som sådan
- c) fremlægger oplysninger om deres uvildighed og kompetence til begge parter, inden proceduren iværksættes.

### B. Gennemsigtighed

1. Ordningens gennemsigtighed skal garanteres.
2. Der bør stilles nærmere, enkle oplysninger om, hvordan ordningen kan kontaktes, hvordan den fungerer, og hvem der kan bruge den, til rådighed for parterne, som de hurtigt kan få adgang til og forholde sig til, førend de forelægger den en tvist.
3. Der skal navnlig fremlægges oplysninger om:
  - a) hvorledes ordningen fungerer, hvilken type tvister den kan behandle samt eventuelle begrænsninger i dens arbejdsområde
  - b) bestemmelserne vedrørende alle forudgående krav, som parterne skal opfylde, og andre proceduremæssige krav, navnlig vedrørende den måde, hvorpå ordningen fungerer, og de sprog, der kan anvendes
  - c) eventuelle omkostninger, parterne skal dække
  - d) tidsplanen for behandlingen af tvisten, navnlig for så vidt angår arten af den pågældende tvist
  - e) enhver materiel regel, der finder anvendelse (retlige bestemmelser, bedste praksis i erhvervslivet, overvejelser vedrørende billighedsret, adfærdskodekser)
  - f) ordningens rolle med hensyn til finde en løsning på tvisten
  - g) den retlige status af den løsning, der er opnået enighed om som løsning af tvisten.
4. Alle løsninger af tvister, som parterne er enedes om, skal registreres på et varigt medium og med klar angivelse af, hvilke betingelser og præmisser der ligger til grund for resultaterne. Begge parter skal have adgang til dette register.
5. Oplysninger om ordningens arbejde skal offentligt stilles til rådighed og omfatte
  - a) antal og type klager, der er modtaget, og resultaterne heraf

- b) den tid, det har taget at bilægge tvister
- c) alle problemer, der systematisk opstår som følge af klager
- d) eventuelle oplysninger om, i hvor høj grad den aftalte løsning respekteres.

### C. Effektivitet

1. Ordningens effektivitet skal garanteres.
2. Begge parter skal have let adgang til ordningen, og den skal stå til rådighed for begge, f.eks. ved brug af elektroniske midler, uanset hvor parterne har bopæl.
3. Det skal være gratis for forbrugerne at bruge ordningen, eller også skal alle nødvendige omkostninger både stå i forhold til sagens værdi og være beskedne.
4. Parterne skal have adgang til ordningen uden at være forpligtet til at bruge en retlig repræsentant. Parterne skal dog have ret til at lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i en hvilken som helst fase af proceduren eller i alle faser.
5. Når ordningen har fået forelagt en tvist, skal den behandles hurtigst muligt i forhold til tvistens art. Organet, der er ansvarligt for ordningen, skal regelmæssigt kontrollere, hvor langt sagen er nået, for at sikre, at parternes tvist behandles hurtigt og hensigtsmæssigt.
6. Organet, der er ansvarligt for ordningen, skal kontrollere parternes adfærd for at sikre, at de reelt er interesseret i at finde en ordentlig og rimelig løsning i tide. Hvis en parts adfærd er utilfredsstillende, skal begge parter underrettes for at give dem mulighed for at overveje, hvorvidt bilæggelsen af tvisten skal fortsætte.

### D. Billighed

1. Ordningens billighed skal garanteres. Navnlig skal følgende overholdes:
  - a) Begge parter skal informeres om deres ret til at nægte at deltage eller til på et hvilket som helst tidspunkt at trække sig ud og få tvisten afgjort ved domstolene eller andre udenretslige organer, hvis de er utilfredse med ordningens indsats eller måde at fungere på.
  - b) Begge parter skal have mulighed for frit og ubesværet at fremføre alle argumenter, oplysninger eller beviser, der er relevante for deres sag, og disse oplysninger skal behandles fortroligt, medmindre parterne er enige om, at sådanne oplysninger kan videregives til den anden part. Hvis der på hvilket som helst trin af et tredjepartsorgan opstilles mulige løsninger for tvisten, skal hver part have mulighed for at fremføre sit synspunkt på og kommentarer til alle argumenter, oplysninger eller beviser, der fremlægges af den anden part.
  - c) Begge parter skal opfordres til fuldt og helt at samarbejde med ordningen, navnlig ved at fremskaffe alle nødvendige oplysninger for at finde frem til en retfærdig bilæggelse af tvisten.
  - d) Begge parter skal, inden de accepterer den foreslåede løsning på tvisten, have rimelig tid til at overveje den.
2. Forbrugeren skal have klare og forståelige oplysninger om følgende, inden den foreslåede løsning accepteres:
  - a) Forbrugeren kan vælge at acceptere eller ikke acceptere den foreslåede løsning.
  - b) Den foreslåede løsning kan være mindre favorabel end en afgørelse, afsagt af en domstol.
  - c) Forbrugeren kan søge uafhængig rådgivning, før forslaget til løsning accepteres eller afvises.
  - d) Ved at anvende ordningen fratages forbrugeren ikke muligheden for at henvise tvisten til en anden udenretslig ordning til bilæggelse af tvister, særligt en ordning der ligger inden for anvendelsesområdet af Kommissionens henstilling 98/257/EF, eller at gøre brug af andre klagemuligheder via forbrugers lands eget retssystem.
  - e) Den foreslåede løsnings karakter.

DENNE HENSTILLING

er rettet til medlemsstaterne, for så vidt som den vedrører dem, i forbindelse med alle ordninger, der har til formål at fremme en udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, og enhver fysisk eller juridisk person, der er ansvarlig for etableringen eller driften af sådanne organer.

Udfærdiget i Bruxelles, den 4. april 2001.

*På Kommissionens vegne*

David BYRNE

*Medlem af Kommissionen*

---