



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 29.11.2011
SEK(2011) 1409 endelig

ARBEJDSDOKUMENT FRA KOMMISSIONENS TJENESTEGRENE

RESUMÉ AF KONSEKVENSANALYSEN

Ledsagedokument til

Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (direktivet om ATB på forbrugerområdet)

og

Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (forordningen om OTB på forbrugerområdet)

{KOM(2011) 793 endelig}
{SEK(2011) 1408 endelig}

Ansvarsfraskrivelse

Denne konsekvensanalyse forpligter kun de af Kommissionens tjenestegrene, der har været involveret i dens udarbejdelse; der er tale om et diskussionsgrundlag, og teksten foregriber ikke den endelige form af en eventuel afgørelse, som træffes af Kommissionen.

1. INDLEDNING

Forbrugerbeskyttelseslovgivningen på EU- og medlemsstatsplan er blevet styrket betydeligt i de seneste årtier. Alligevel opnår de europæiske forbrugere ikke altid reel genopretning, når deres rettigheder krænkes.

Det skyldes, at domstolsprocedurer efter forbrugernes opfattelse er dyre, tidskrævende og besværlige. Tunge og ineffektive retsforhandlinger og de usikre resultater heraf afholder forbrugerne fra at klage, ja endog fra at forsøge at klage. Desuden er forbrugerne ikke altid klar over, hvad deres rettigheder konkret indebærer, og søger derfor ikke erstatning, når de har ret til det.

Mangelen på effektive klagemuligheder er forbundet med særlige problemer i forbindelse med grænseoverskridende transaktioner. Forbrugerne, der naturligt nok er varsomme, når de bevæger sig ind i et handelsmiljø, som de ikke er fortrolige med, er især bekymrede for, om noget kan gå galt i forbindelse med køb i en anden medlemsstat. De er betænkelige ved forskelle i medlemsstaternes lovgivning, sprogbarrierer, potentielt større omkostninger og retsplejeregler, som de ikke er fortrolige med, i forbindelse med tvistbilæggelse i en anden medlemsstat. I mange tilfælde opgiver forbrugerne deres klagesager, blot fordi de ikke ved, hvor de skal henvende sig i en anden medlemsstat. Usikkerhed om, hvordan man opnår genopretning, indvirker negativt på forbrugernes tillid til at handle på tværs af grænserne og afholder dem fra at drage fordel af det indre marked.

Ud over traditionel tvistbilæggelse ad rettens vej kan forbrugere og virksomheder i nogle medlemsstater indbringe deres krav for ordningerne for såkaldt **alternativ tvistbilæggelse ("ATB")**. Udtrykket alternativ tvistbilæggelse dækker udenretslige procedurer som f.eks. forlig, mægling, voldgift og klagenævn. I forbindelse med denne konsekvensanalyse forstås ved ATB løsning af tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende (B2C) i forbindelse med salg af varer og levering af tjenesteydelser. Formålet med ATB-ordningerne er at løse tvister, der opstår mellem parterne, ved f.eks. en forligsmands, en mæglers, en ombudsmands eller et klagenævns mellemkomst. ATB dækker ikke løsning af tvister gennem virksomhedernes egne klageordninger. ATB-ordninger til løsning af tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende via en onlineprocedure betegnes ordninger til **onlinetvistbilæggelse ("OTB")**; de vil muligvis kunne være et effektivt værktøj, især til løsning af tvister i forbindelse med onlinetransaktioner. OTB er dog endnu ikke tilstrækkelig udviklet¹.

Behovet for at forbedre forbrugernes klageadgang i form af ATB-ordninger bør gøres til genstand for overvejelser på EU-plan. Nærværende analyse tager fuldt ud hensyn til de forskellige niveauer, som udviklingen af alternativ tvistbilæggelse befinder sig på i medlemsstaterne og de forskellige eksisterende ATB-ordninger. Forskellene i de nationale politikker vedrørende ATB-ordninger (eller mangelen på samme) viser, at ensidig handling fra medlemsstaternes side ikke fører til nogen tilfredsstillende løsning for forbrugere og virksomheder. Mangelen på sammenhængende og effektive ATB-ordninger i medlemsstaterne har endvidere konsekvenser for forbrugernes mulighed for at forlade sig på

¹ OTB kan også forekomme i forbindelse med tvister mellem erhvervsdrivende (B2B), en form for alternativ tvistbilæggelse, der ikke omfattes af denne konsekvensanalyse. En service, der tilbydes af den tjekkiske voldgiftsret (www.adr.eu), og som hjælper varemærkeindehavere, domænenavnsregistrarer og -registreringsselskaber i hele verden med at løse konflikter gennem en onlineprocedure, er et eksempel på en B2B-OTB.

disse ordninger i forbindelse med grænseoverskridende tvister og onlinetvister, for hvilke adgangen til ATB/OTB-procedurer fortsat er meget begrænset. De grænseoverskridende aspekter af de problemer, der er påpeget i forbindelse med ATB- og OTB-ordninger, er direkte forbundet med den nationale situation. En forbedring af grænseoverskridende ATB beror på en forbedring af de nationale ATB-ordninger.

Konsekvensanalysen fokuserer udelukkende på udenretslig tvistbilæggelse. Den har til formål at undersøge en række politikløsninger med henblik på at forbedre forbrugernes klagemuligheder gennem ATB og OTB. Andre eksisterende instrumenter til fremme af forbrugerrettigheder i det indre marked ad rettens vej og håndhævelse heraf, er ikke omfattet af denne konsekvensanalyse.

2. IDENTIFIKATION AF PROBLEMET

Et betydeligt antal europæiske forbrugere oplever problemer, når de køber varer og tjenesteydelser i det indre marked. I 2010 var dette tilfældet for ca. én ud af fem europæiske forbrugere². Selv om lovgivningen generelt sikrer et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, sker det ofte, at forbrugernes problemer ikke løses. De tab, europæiske forbrugere påføres som følge af problemer med varer eller tjenesteydelser, de har købt, anslås til 0,4 % af EU's BNP. Dette omfatter også den skade, som europæiske forbrugere lider i forbindelse med grænseoverskridende handel, og som anslås til mellem 500 mio. og 1 mia. EUR³.

Der er blevet indkredset fire vigtige problemer, der hæmmer ATB-ordningernes effektivitet.

Mangler i ATB-dækningen, manglende kendskab til ordningerne og disses kvalitet

Europæiske forbrugere har ikke alle den samme adgang til ATB-ordninger af god kvalitet i EU. Til trods for, at der findes omkring 750 nationale ATB-ordninger, er der fortsat både geografiske og sektorspecifikke huller i dækningen. Herudover er mangelen på detaljerede oplysninger en betydelig hindring for forbrugernes anvendelse af ATB. Virksomhederne giver sjældent - på salgstidspunktet eller derefter - forbrugerne oplysninger om, hvilken ATB-ordning der er kompetent til at behandle en eventuel tvist. Endelig efterlever ATB-ordninger ikke altid centrale principper såsom gennemsigtighed, uvildighed og effektivitet, jf. Kommissionens to henstillinger fra hhv. 1998 og 2001.

OTB i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner

Manglende ATB-dækning i samtlige EU-medlemsstater resulterer i ineffektiv løsning af tvister i forbindelse med e-handelstransaktioner. I 2010 var over halvdelen (56,3 %) af de klager, som Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (ECC-Net) modtog, forbundet med e-handelstransaktioner, og heraf kunne mindre end 9 % indbringes for en ATB-ordning i en anden medlemsstat. Meget få eksisterende ATB-ordninger tilbyder en procedure, der kan

² Eurobarometer 342, s. 169.

³ Idet det antages, at tabene i forbindelse med national og grænseoverskridende handel i de enkelte tilfælde kan sammenlignes, anslås skaden for EU-forbrugerne i forbindelse med grænseoverskridende handel til mellem 500 mio. og 1 mia. EUR. Denne antagelse understøttes f.eks. af det forhold, at der ikke synes at være store forskelle i de problemer, der opstår i forbindelse med henholdsvis national og grænseoverskridende handel. 16 % af forbrugerne har oplevet en forsinkelse i forbindelse med et produkt, de har købt i et andet EU-land, mens 18 % har oplevet en forsinkelse i forbindelse med et produkt købt i deres eget land.

afvikles online fra ende til anden. Ved at håndtere hele proceduren online vil man kunne spare tid og lette kommunikationen mellem parterne.

3. NÆRHEDSPRINCIPPET OG BEHOVET FOR HANDLING PÅ EU-PLAN

Forbrugerbeskyttelse er en af EU's og medlemsstaternes fælles kompetencer. Som anført i artikel 169 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bl.a. bidrage til at beskytte forbrugernes økonomiske interesser og til at fremme deres ret til oplysning og uddannelse for at beskytte deres interesser. Et ATB/OTB-initiativ baseret på artikel 114 i TEUF vil bidrage til at gennemføre disse mål som led i et velfungerende indre marked. Det vil samtidig være i overensstemmelse med nærheds- og proportionalitetsprincippet.

At der udvikles ATB/OTB på forbrugerområdet, er afgørende for at tilgodese både forbrugerne og virksomhederne og for at forbedre den måde, hvorpå det indre marked fungerer. Dette blev bekræftet af alle interesserede parter under den offentlige høring og debat.

Tolv år efter Kommissionens henstillinger om ATB-ordninger på forbrugerområdet viser analysen af den nuværende situation, at de foranstaltninger, der er truffet udelukkende på nationalt plan, ikke har ført til tilstrækkelig ATB-dækning. En række mangler hæmmer fortsat ATB-ordningernes effektivitet, og der findes fortsat ikke tilstrækkeligt veludviklede OTB-ordninger, som fungerer godt og er lettilgængelige, til brug i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner. Europæiske forbrugere har derfor ikke alle den samme adgang til ATB-ordninger i EU. Oplysningen af forbrugerne om ATB i alle sektorer af detailmarkedet er heller ikke sikret. Hvis udviklingen af ATB overlades til medlemsstaterne alene, vil en række sektorer af detailmarkedet og en række geografiske områder i EU også fremover mangle ATB-ordninger af god kvalitet. Forbrugernes og virksomhedernes kendskab til ordningerne vil forblive begrænset, og overvågningen af de nationale ATB-ordninger vil blive foretaget af medlemsstaterne på frivillig basis. Endelig vil der ikke være sikkerhed for, at ATB/OTB-ordninger er i overensstemmelse med de vigtigste principper til sikring af deres kvalitet. Denne utilstrækkelige og opsplittede udvikling af ATB i EU står i kontrast til TEUF's målsætninger, da den undergraver eller skaber nye hindringer for det indre markeds funktion samt fører til uensartet forbrugerbeskyttelse i EU og varierende handelsbetingelser for virksomhederne. Desuden vil man uden et velfungerende system af nationale ATB-ordninger, som grænseoverskridende ATB-ordninger kan baseres på og støtte sig til, ikke kunne udvikle effektivt alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med grænseoverskridende tvister.

Mangelen på effektive ATB/OTB-ordninger begrænser muligheden for at anvende denne form for tvistbilæggelse og skaber ubalancer i effektiviteten af behandlingen af tvister på forbrugerområdet i forskellige medlemsstater, især hvad angår grænseoverskridende tvister. Denne situation påvirker forbrugernes tillid til handel på tværs af grænserne. Både virksomheder⁴ og forbrugere tilkendegiver klart, at betænkeligheder ved eventuelle problemer med genopretning i en anden medlemsstat afholder dem fra at sælge og købe på tværs af

⁴ Især SMV'er, da de på grund af deres begrænsede administrative kapacitet ikke har mulighed for at gøre deres krav gældende ad rettens vej. Adgang til en nem form for tvistbilæggelse såsom ATB ville afhjælpe sådanne betænkeligheder hos små og mellemstore virksomheder.

grænserne og dermed fra at få det fulde potentielle udbytte af det indre marked⁵. Der skal især fokuseres på at skabe tillid til det indre marked blandt forbrugerne og på at sikre lige konkurrencevilkår for virksomhederne i alle medlemsstater.

Herudover er der til trods for det i øjeblikket ringe omfang af grænseoverskridende e-handelstransaktioner et hastigt voksende digitalt detailmarked internt i medlemsstaterne⁶. Derfor er det meget vigtigt at sørge for enkle, overkommelige og effektive udenretslige klagemuligheder, således at forbrugere og erhvervsdrivende også kan foretage onlinetransaktioner på tværs af grænserne. Handling på medlemsstatsplan vil ikke føre til oprettelse af en EU-dækkende ordning for onlinetvistbilæggelse, der som anført i den digitale dagsorden er et væsentligt værktøj til fremme af e-handel.

De forfulgte målsætninger kan på grund af handlingens virkninger og omfang bedre opfyldes ved foranstaltninger på EU-plan. En klar fordel ved at fastlægge fælles principper og kriterier for ATB-ordninger i alle medlemsstater vil være effektiv og fyldestgørende behandling af tvister på forbrugerområdet i forbindelse med både nationale og grænseoverskridende transaktioner. Det vil også sikre, at ATB/OTB udvikles på en mere ensartet måde i EU.

Ensidig handling på medlemsstatsplan kan ikke i tilstrækkelig grad give forbrugere og erhvervsdrivende ovennævnte fordele. En ukoordineret indsats fra medlemsstaternes side vil sandsynligvis føre til yderligere opsplitning med hensyn til alternativ tvistbilæggelse, hvilket igen vil bidrage til uensartet behandling af forbrugere og erhvervsdrivende i det indre marked og føre til forskellige niveauer for klageadgang for forbrugerne i EU.

4. POLITIKMÅL

De generelle mål er følgende: i) at forbedre den måde, hvorpå det indre detailmarked fungerer, herunder e-detailmarkedet, ii) at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau, iii) at give forbrugere og erhvervsdrivende mulighed for at løse deres tvister på en effektiv måde. I nedenstående tabel beskrives de specifikke og operationelle mål:

⁵ Én ud af 20 forbrugere er stødt på problemer i forbindelse med grænseoverskridende køb af varer eller tjenesteydelser, mens 59 % af de erhvervsdrivende anfører, at de potentielt større omkostninger til løsning af klager og konflikter på tværnationalt plan - sammenlignet med omkostningerne på nationalt plan - er en alvorlig hindring for dem i forbindelse med grænseoverskridende salg.

⁶ Mellem 2004 og 2010 voksede antallet af enkeltpersoner, der bestilte varer eller tjenesteydelser over internettet i EU-25, betydeligt, fra 22 % til 37 %, specielt i Det Forenede Kongerige, Luxembourg, Tyskland, Nederlandene, Frankrig og Skandinavien, hvor mellem 45 % og 65 % af internetbrugerne køber over nettet.

Specifikke mål	Operationelle mål
<i>ATB - dækning, oplysning og kvalitet</i>	
At sikre adgang til ATB-ordninger med henblik på at fremme udenretslig tvistbilæggelse for forbrugere i forbindelse med nationale og grænseoverskridende tvister med erhvervsdrivende.	<ul style="list-style-type: none"> • At øge antallet af nationale og grænseoverskridende tvister på forbrugerområdet, som løses gennem ATB-ordninger. • At reducere antallet af uløste forbrugerproblemer med købte varer og tjenesteydelser både på nationalt plan og tværnationalt.
At sikre, at forbrugere og virksomheder er klar over, at der findes ATB-ordninger.	<ul style="list-style-type: none"> • At sikre, at forbrugerne oplyses om, hvilken ATB-ordning der er kompetent til at behandle deres sag, særlig i grænseoverskridende sammenhæng. • At sikre, at forbrugere og virksomheder er i besiddelse af generelle oplysninger vedrørende ATB-ordninger og disses anvendelse, særlig i grænseoverskridende sammenhæng.
At sikre, at ATB-ordningerne tilbyder forbrugere og virksomheder service af god kvalitet	<ul style="list-style-type: none"> • At sikre, at ATB-ordningerne yder virksomheder og forbrugere uvildig service. • At sikre, at ATB-ordningerne yder virksomheder og forbrugere kompetent og gennemsigtig service. • At sikre, at ATB-ordningerne yder effektiv service. • At sikre, at der føres regelmæssigt tilsyn med ATB-ordningerne.
<i>Onlinetvistbilæggelse (OTB) i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner</i>	
At sikre, at forbrugere og virksomheder kan forlade sig på en mekanisme til onlineløsning af deres grænseoverskridende e-handelstvister.	<ul style="list-style-type: none"> • At give forbrugere og virksomheder mulighed for at behandle alle grænseoverskridende e-handelstvister online og udenretsligt ved at stille et webbaseret værktøj til rådighed på EU-plan. • At udvikle fælles kriterier, hvorpå det webbaserede system skal baseres, med henblik på at fremme dets effektivitet.

5. POLITIKLØSNINGER OG ANALYSE HERAF

I nedenstående tabeller opsummeres de politikløsninger, der er indkredset for de to problemområder.

5.1. ATB - dækning, oplysning og kvalitet

Løsning 1	Ingen handling på EU-plan (referencescenarie)
Løsning 2	Et ikke-bindende juridisk instrument med henblik på at tilskynde til udvikling af ATB-ordninger af god kvalitet for alle nationale og grænseoverskridende tvister på forbrugerområdet, at tilskynde virksomheder til at oplyse forbrugerne om, hvilken ATB-ordning der er kompetent til at behandle deres sag, og at tilskynde ATB-ordninger til at deltage i eksisterende sektorspecifikke ATB-netværk på EU-plan.
Løsning 3	Et bindende juridisk instrument med henblik på at sikre, at forbrugerne kan indbringe alle deres nationale og grænseoverskridende tvister for ATB-ordninger af god kvalitet, som også dækker onlinetjenester; at forbrugerne oplyses om, hvilken ATB-ordning der er kompetent til at behandle deres sag; og at ATB-ordninger deltager i eksisterende sektorspecifikke ATB-netværk på EU-plan.
Løsning 4	Et bindende juridisk instrument med henblik på at indføre en EU-model for nationale ATB-ordninger af god kvalitet, som skal dække alle nationale og grænseoverskridende tvister på forbrugerområdet, herunder tvister i forbindelse med køb over internettet. Dette juridiske instrument skal også sikre, at forbrugerne oplyses om, hvilken ATB-ordning der er kompetent til at behandle deres sag, og at der oprettes EU-netværk af sektorspecifikke ATB-ordninger.

5.2. Onlinetvistbilæggelse (OTB) i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner

Løsning 1	Ingen handling på EU-plan (referencescenarie)
Løsning 2	Et ikke-bindende juridisk instrument med henblik på at forbinde nationale ATB-ordninger, der behandler grænseoverskridende e-handelstvister online, i et EU-netværk.
Løsning 3	Et bindende juridisk instrument med henblik på at oprette et EU-system bestående af en webbaseret platform, som er direkte tilgængelig for forbrugerne, som skal baseres på nationale ATB-ordninger, og som vil kunne behandle grænseoverskridende e-handelstvister online (OTB); samt at fastsætte fælles kriterier for den webbaserede platforms virkemåde.
Løsning 4	Et bindende juridisk instrument med henblik på at oprette et enkelt EU-organ til onlinebehandling af alle grænseoverskridende e-handelstvister.

6. SAMMENLIGNING AF POLITIKLØSNINGERNE OG DISSES VIRKNINGER

Politikløsningerne for problemområderne er blevet vurderet på grundlag af effektivitet og sammenhæng efter en skala fra 0 til 5. Resultaterne for de forskellige løsningskombinationer baseret på kriterierne (effektivitet og sammenhæng) fremgår af nedenstående oversigt. De viser, i hvilket omfang hver løsningskombination forventes at bidrage til politikmålene.

Kumuleret virkning (effektivitet sammenhæng) og	Onlinetvistbilæggelse i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner			
	Løsning 1	Løsning 2	Løsning 3	Løsning 4
ATB - dækning, oplysning og kvalitet				
Løsning 1	0	3	5	7
Løsning 2	3	6	6	8
Løsning 3	6	9	15	11
Løsning 4	8	8	13	12

Det kan ud fra vurderingen i ovenstående tabel konkluderes, at den løsningskombination, der ikke indebærer handling på EU-plan, bevarer status quo, og de afdækkede problemer vil derfor ikke blive løst. Den løsningskombination, der foreskriver vedtagelse af ikke-bindende juridiske instrumenter til håndtering af de afdækkede problemer, er ikke effektiv. Forbrugernes problemer vil følgelig forblive uløst, og tabene i det indre marked vil ikke blive dækket. En ny henstilling forventes ikke at bidrage med nogen merværdi i forbindelse med håndteringen af de nuværende problemer.

Den løsningskombination, der foreskriver vedtagelse af bindende juridiske instrumenter, i henhold til hvilke ATB-ordninger, som også kan behandle tvister online, skal gøres tilgængelige i sektorer af økonomien, hvor de ikke findes i forvejen (ATB-løsning 3), vil sikre fuld ATB-dækning. Fuld ATB-dækning vil skabe grundlag for, at et webbaseret EU-system kan behandle tvister i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner på en effektiv måde (OTB-løsning 3). Denne løsningskombination er derfor efter alt at dømme den mest effektive metode til at forbedre den måde, hvorpå nationale og grænseoverskridende tvister behandles.

Den løsningskombination, der indebærer en høj grad af harmonisering inden for ATB og OTB (løsning 4), ville give fuld dækning, men står ikke i rimeligt forhold til initiativets overordnede mål. Dette er blevet bekræftet af besvarelserne i forbindelse med den offentlige høring og de bilaterale drøftelser, Kommissionen har haft med medlemsstaterne. Desuden ville oprettelse af et enkelt OTB-organ på EU-plan gøre de eksisterende nationale ATB-ordninger, der behandler tvister online, overflødige. Endelig ville en sådan udvikling ikke tage hensyn til situationen på nationalt plan og er uforholdsmæssig, da den indebærer kraftig topstyring fra EU's side, hvilket også fører til unødvendige omkostninger for EU.

Det må konkluderes, at de forfulgte mål bedst kan gennemføres gennem særskilte, men komplementære instrumenter. Den foretrukne løsning er kombinationen af følgende to politikløsninger:

- 1) et rammedirektiv med henblik på at sikre, at forbrugerne kan indbringe alle deres nationale og grænseoverskridende tvister for ATB-ordninger af god kvalitet, som også dækker onlinetjenester; at de oplyses om, hvilken ATB-ordning der er kompetent til at behandle deres sag, og at ATB-ordninger deltager i eksisterende sektorspecifikke ATB-netværk på EU-plan (løsning 3). Direktivet vil være bindende for medlemsstaterne, idet det dog overlades til dem at bestemme form og midler (hvordan de vil "udfylde hullerne")

- 2) en forordning med henblik på at oprette et EU-system bestående af en webbaseret platform, som er direkte tilgængelig for forbrugerne, som skal baseres på nationale ATB-ordninger, og som vil kunne behandle grænseoverskridende e-handelstvister online (OTB); samt at fastsætte fælles kriterier for den webbaserede platforms virkemåde (løsning 3).

6.1. Virkningerne af den foretrukne løsning

Den foretrukne løsning gør en reel forskel for **forbrugerne**.

Forbrugerne vil kunne indbringe alle deres tvister (uanset erhvervssektor, købskanal eller land, hvor varen eller tjenesteydelsen er købt) for en ATB-ordning. De vil desuden have sikkerhed for, at alle ATB-ordninger er gennemsigtige og behandler deres tvister effektivt og uvildigt, og dermed vil de føle sig bedre i stand til at gøre brug af ATB. Som følge heraf vil flere forbrugerproblemer blive taget op og løst. De inddækkede tab kan derefter genanvendes i det indre marked til køb af varer og tjenesteydelser. Der vil ligeledes være store besparelser - svarende til ca. 0,17 % af EU's BNP - forbundet med indførelsen af ATB af god kvalitet. Forbrugerne vil i alle aftaler og handelsdokumenter (f.eks. kvitteringer og fakturaer) kunne finde oplysninger om, hvilken ATB-ordning de kan anvende i tilfælde af en tvist med en erhvervsdrivende. ATB vil således blive almindelig kendt blandt forbrugerne, og oplysningsniveauet vil blive væsentligt højnet.

De generelle konsekvenser for **virksomhederne** vil være af rimeligt omfang. Virksomhederne får en række omkostninger: i) Der kan blive stillet krav til virksomhederne om at oprette og - helt eller delvist - finansiere ATB-ordninger i sektorer, hvor de ikke findes. De hermed forbundne omkostninger afhænger af sektor, modtagne klager og land. De medlemsstater, der vil blive mest påvirket, er dem, der kun har få eller ingen ATB-ordninger. Omkostningerne for virksomhederne i forbindelse med forpligtelsen til fuld dækning er dog ikke direkte forbundet med den eksisterende ATB-dækning i den medlemsstat, hvor de er etableret. Det er ikke noget systematisk krav med henblik på fuld ATB-dækning, at virksomhederne skal oprette en specifik ATB-ordning i hver detailsektor. Medlemsstaterne kan i stedet, eventuelt i samarbejde med virksomhederne, beslutte at oprette et enkelt eller ekstra tværsektorielt organ til at "udfylde hullerne" på deres område. Herudover bør det bemærkes, at det allerede i mange sektorer og medlemsstater er almindelig praksis, at virksomhederne finansierer ATB-ordninger. ii) Virksomhederne vil skulle tilpasse deres aftaler og handelsdokumenter, så de omfatter oplysninger om de relevante ATB-ordninger. Dette vil påføre dem visse engangsomkostninger, som på EU-plan vil beløbe sig til ca. 771 mio. EUR (254 EUR pr. virksomhed).

Til gengæld vil virksomhederne, herunder SMV'erne, opnå en årlig besparelse på mellem 1,7 mia. og 3 mia. EUR, hvis de anvender ATB i stedet for domstolsprocedurer, og de vil samtidig spare 258 dage. Ved at vise deres vilje til at løse tvister på en overkommelig og lettilgængelig måde vil de desuden forbedre deres omdømme hos forbrugerne og i høj grad foregribe problemer relateret til omdømmerisiko. Fuld dækning for alle online, offline, nationale og grænseoverskridende varer og tjenesteydelser vil derfor sætte virksomhederne i stand til at anvende ATB. De vil således kunne undgå langvarige og dyre domstolsprocedurer og pleje deres forretningsmæssige omdømme. Følgelig vil virksomhederne, og især SMV'erne, blive tilskyndet til også at forbedre deres interne klageordninger, og konkurrencen vil blive forbedret. Virksomhederne vil også være mere tilbøjelige til at udbyde varer og tjenesteydelser over internettet.

Virkningerne for **medlemsstaterne** vil ligeledes være af rimeligt omfang. Der vil i forbindelse med oprettelse og drift af nye ATB-ordninger være en række omkostninger, som medlemsstaterne kan være nødt til at afholde helt eller delvist (afhængigt af, hvordan ATB-ordningerne finansieres - af den offentlige eller den private sektor eller begge). De relevante gennemførelsesomkostninger vil være nogenlunde de samme som anført ovenfor for virksomhederne. Medlemsstaterne vil have mulighed for at opfylde forpligtelsen til fuld dækning på flere forskellige måder. De vil desuden skulle afholde marginale omkostninger til rapportering om udviklingen af ATB-ordninger.

Virkningerne for **EU-budgettet** skal også tages i betragtning. EU vil afholde omkostningerne til udvikling af et webbaseret system til løsning af tvister i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner og den sagkundskab, der er nødvendig inden for ECC-Net. Det nødvendige budget til oprettelse af det webbaserede system kan anslås til ca. 2 mio. EUR, og de årlige vedligeholdelses- og driftsomkostninger til ca. 300 000 EUR, idet der er taget hensyn til eksisterende ATB-ordninger, som behandler tvister online, samt til lignende EU-værktøjer.

Endelig skal det nævnes, at EU's indgriben er begrænset til de foranstaltninger, der er strengt nødvendige for at nå målene. Et rammedirektiv om udvikling af ATB og en forordning om oprettelse af et OTB-system på EU-plan er de mest effektive midler til at nå målene til de laveste alternativomkostninger. Ved de foranstaltninger, der træffes på EU-plan, tages der hensyn til eksisterende nationale ATB-ordninger. Den byrde, der for virksomhederne og medlemsstaterne er forbundet med den foretrukne løsning, er den forholdsmæssigt letteste, da målene vil blive gennemført til de laveste omkostninger, idet man undgår dobbeltudgifter og unødvendige administrative byrder. Sluttelig er den foretrukne løsning i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet.

7. KONKLUSION/OVERVÅGNING OG EVALUERING

Det er meningen, at der i de foreslåede lovgivningsinitiativer skal indgå en bestemmelse, i henhold til hvilken der skal aflægges rapport om anvendelsen af initiativet og dets egnethed og effektivitet med hensyn til at nå målene. Herudover vil der blive anvendt en række overvågningsindikatorer til at måle de fremskridt, der sker med gennemførelsen af de mål, der er fastsat i initiativerne. Disse indikatorer er bl.a. stigningen i antallet af ATB-sager og i antallet af forbrugere og erhvervsdrivende, der køber og sælger over nettet på tværs af grænserne; højnelsen af oplysningsniveauet; hvorvidt antallet af virksomheder, der er villige til at sælge online i andre medlemsstater, stiger med 20 % senest i 2020, og om antallet af forbrugere, der er villige til at købe over nettet i en anden medlemsstat, stiger med 10 % senest i 2020; samt det omfang, i hvilket ATB-ordningerne opfylder kvalitetsprincipperne.