

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (forordningen om OTB på forbrugerområdet)

COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD)

(2012/C 181/18)

Ordfører: **Jorge PEGADO LIZ**

Europa-Parlamentet og Rådet besluttede henholdsvis den 13. og 14. december 2011 under henvisning til artikel 114 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde at anmode om Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalgs udtalelse om:

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

COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD).

Det forberedende arbejde henvistes til Den Faglige Sektion for Det Indre Marked, Produktion og Forbrug, som vedtog sin udtalelse den 9. marts 2012.

Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg vedtog på sin 479. plenarforsamling den 28.-29. marts 2012, mødet den 28. marts, følgende udtalelse med 117 stemmer for og 6 hverken for eller imod:

1. Konklusioner og henstillinger

1.1 EØSU, som længe har anmodet om et initiativ af denne art, glæder sig over Kommissionens forslag og støtter valget af en forordning som egnet instrument.

1.2 EØSU mener dog, at et mere passende retsgrundlag ville være artikel 169, stk. 2, litra b), og stk. 4 i TEUF og ikke blot artikel 114, ud over artikel 38 og 47 i EU's charter om grundlæggende rettigheder.

1.3 EØSU bifalder Kommissionens understregning af, at oprettelsen af dette system ikke har til formål at unddrage parterne retten til at anlægge sag ved domstolene eller erstatte den almindelige domstolsprøvelse, hvis parterne ønsker det.

1.4 EØSU mener ikke desto mindre, at forslaget er for forsigtigt og ligefrem misvisende i sin titel, og at det langt fra er på omgangshøjde med, hvad der kunne forventes og hvad der ville være ønskeligt og muligt, især mht. anvendelsen af en hel række teknologiske midler og elektroniske informationssystemer, som allerede findes og er afprøvet med gode resultater i den såkaldte anden OTB-generation.

1.5 EØSU opfordrer derfor Kommissionen til at betragte dette forslag som blot et indledende skridt i retning af en effektiv onlinetvistbilæggelse, og at den snarest tager fat på at udvikle systemets muligheder ved at indbygge al den nye teknologi, der er forenelig med juridisk sikkerhed, også selv om den til dette formål bliver nødt til at oprette et helt nyt specifikt og selvstændigt system for grænseoverskridende transaktioner.

1.6 Efter EØSU's mening er der ingen grund til, at systemet kun skal gælde for grænseoverskridende tvister og alene for tvister i forbindelse med transaktioner, der gennemføres via elektroniske medier (offline-tvister).

1.7 EØSU er modstander af, at disse mekanismer skal kunne omfatte klager indgivet af erhvervsdrivende mod forbrugere.

1.8 EØSU anbefaler, at der udtrykkeligt gives mulighed for, at parterne kan lade sig repræsentere af advokater eller tredje-parter, navnlig forbrugerorganisationer, i forbindelse med klager indgivet online.

1.9 EØSU opfordrer Kommissionen til tydeligere at forklare, hvorledes mere komplekse spørgsmål, der kan opstå i visse onlinetvister, såsom tvivlsspørgsmål om urimelige aftalevilkår eller lovvalg i forbindelse med kontrakter, vil kunne løses via platformen.

1.10 EØSU stiller et stort spørgsmålstejn ved, om fristerne er realistiske, og er bange for, at deres ufravigelige karakter kombineret med risikoen for, at de i praksis er umulige at overholde, vil medvirke til at miskreditere et system, som gerne skulle være hurtigt og effektivt.

1.11 EØSU foreslår, at OTB-platformen tilsluttes en fortegnelse over klager, hvortil der bør henvises på de onlinehandelndes hjemmesider.

1.12 EØSU anbefaler, at Kommissionen indfører en kvalitetsgarantiordning for det kommende system, og foreslår indførelsen af garantimærker (tillidsmærker), som af godkendte og bemyndigede organer tildeles de erhvervsdrivende, som (på deres websteder) reklamerer for og fremmer tvistbilæggelse via platformen; EØSU anbefaler også, at der i adfærdskodekserne henvises til tvistbilæggelse via denne platform.

1.13 EØSU anbefaler, at spørgsmålet om systemets finansiering drøftes modigt og uden omsvøb, idet forbrugerorganisationerne og nogle medlemsstater har vanskeligheder med at dække ekstraomkostningerne ved dets indførelse; man må huske på, at dette spørgsmål er afgørende for, at systemet kan blive uvildigt og uafhængigt.

1.14 EØSU mener, at for mange vigtige aspekter af retsaktens og systemets funktion overlades til senere gennemførelsesretsakter eller delegerede retsakter, som går langt videre end de begrænsninger, der er nedfældet i artikel 290 i traktaten, hvilket har konsekvenser for retssikkerheden og den juridiske klarhed i bestemmelserne.

1.15 Efter EØSU's mening bør ordlyden af flere bestemmelser revideres og forbedres for at gøre forskrifterne klarere, mindre vage og mere effektive, og anbefaler, at Kommissionen tager hensyn til nedenstående særlige bemærkninger.

2. Resumé af forslaget

2.1 En stor del af ordningerne for alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet (ATB) giver ikke forbrugerne mulighed for at gennemføre hele proceduren online.

Manglen på effektive klagemuligheder i forbindelse med grænseoverskridende onlinetransaktioner har negative konsekvenser både for forbrugere og virksomheder.

Det fremgår af indholdet og konklusionerne i utallige undersøgelser på området, at der er generel tilslutning til at udvikle redskaber for onlinetvistbilæggelse (OTB-redskaber) af forbrugertvister gennem en EU-indsats.

Resultaterne af konsekvensanalysen (SEC(2011) 1408 final af 29.11.2011) tyder på, at kun en kombination af to retsakter vedrørende ATB og OTB kan sikre, at der er adgang til uvildige, gennemsigtige og effektive midler til udenretslig bilæggelse af forbrugertvister i tilknytning til grænseoverskridende e-handelstransaktioner.

Det er Kommissionens hensigt med det foreliggende forslag til forordning at oprette et EU-dækkende OTB-system, som vil gøre det lettere at bilægge tvister i forbindelse med

grænseoverskridende salg af varer eller levering af tjenesteydelser online mellem erhvervsdrivende og forbrugere.

2.2 Til dette formål anvender Kommissionen udelukkende artikel 114 i TEUF, der omhandler det indre markeds oprettelse, for så vidt som målet er:

- a) at oprette en europæisk platform til onlinetvistbilæggelse (»OTB-plattform«) i form af et interaktivt netsted med elektronisk adgang på alle EU's officielle sprog, som kan benyttes vederlagsfrit. Platformen får en fælles indgangsportal for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker udenretslig bilæggelse af en tvist, der er opstået udelukkende i forbindelse med en grænseoverskridende e-handelstransaktion, hvor alle involverede parter er bosiddende eller etableret i forskellige medlemsstater inden for EU;
- b) oprette et »OTB-formidlernetværk«, som består af et enkelt kontaktpunkt for onlinetvistbilæggelse i hver medlemsstat – kompetent myndighed i henhold til ATB-direktivet, som er ansvarlig for at bidrage til bilæggelse af tvister, som henvises via OTB-plattformen.

2.3 Den foreslåede forordning finder kun anvendelse på tvister mellem erhvervsdrivende og forbrugere, som opstår i forbindelse med grænseoverskridende salg af varer eller levering af tjenesteydelser online.

2.4 Det kommende system bør baseres på de allerede eksisterende ATB-instanser og på medlemsstaternes retstraditioner mht. retsplejeregler, især når det gælder omkostninger, men der bør gælde fælles regler for systemets funktion for at sikre, at det fungerer effektivt og hurtigt. Dette system forhindrer ikke eksisterende ATB-instanser i EU i at fungere og forhindrer ikke ATB-instanser i at behandle grænseoverskridende onlinetvister, som er indgivet til dem på anden måde end via platformen.

2.5 OTB-procedurer skal ikke erstatte domstolsprøvelse eller unddrage forbrugere eller erhvervsdrivende deres ret til at anlægge sag ved domstolene. Den foreslåede forordning vil omfatte alle instanser, som på et varigt grundlag bidrager til tvistbilæggelse via en ATB-procedure, herunder institutionaliserede voldgiftsprocedurer, som ikke er oprettet til formålet.

3. Generelle bemærkninger

3.1 EØSU har i nogle af sine seneste udtalelser og navnlig efter vedtagelsen af den digitale dagsorden ⁽¹⁾, 50 forslag ⁽²⁾ og 12 løftestænger for det indre marked ⁽³⁾ opfordret til at indføre et system til online bilæggelse af tvister, så det kan kun glæde sig over Kommissionens initiativ, idet det også støtter den valgte retsakt, nemlig en forordning.

⁽¹⁾ COM(2010) 245 final.

⁽²⁾ COM(2010) 608 final.

⁽³⁾ COM(2011) 206 final.

3.2 Hvad retsgrundlaget angår, mener EØSU, at forslaget ikke kun drejer sig om gennemførelsen af det indre marked, men at der også er tale om et instrument til beskyttelse af forbrugerne. Derfor ville det – hvis valget ikke falder på artikel 81 i TEUF – være mere passende at basere forslaget på artikel 169, stk. 2, litra b), og stk. 4, og ikke blot artikel 114, ud over artikel 38 og 47 i EU's charter om grundlæggende rettigheder.

3.3 EØSU bifalder Kommissionens udtrykkelige understregning af, at oprettelsen af dette system ikke har til formål at unddrage parterne retten til anlægge sag ved domstolene eller erstatte den almindelige domstolsprøvelse, hvis parterne ønsker det.

3.4 Det godkender udvidelsen af begrebet forbruger, som falder i tråd med forslaget til ATB-direktiv og det nye direktiv om »forbrugerrettigheder«⁽⁴⁾, hvorefter definitionen af forbruger også dækker personer, som indgår aftaler med dobbelt formål, hvor det erhvervsmæssige formål ikke er fremherskende i forbindelse med aftalen. EØSU så dog gerne denne definition specificeret i teksten.

3.5 Værdsetter Kommissionens ønske om at respektere medlemsstaternes retstraditioner og ikke erstatte eller mindske de eksisterende ATB-instansers rolle i dette system, men tvivler på, at man på denne måde kan tage et afgørende skridt i retning af at dematerialisere tvisterne i forbindelse med onlinehandel.

3.6 Det erkender, at dette forslag i praksis indskrænker sig til at oprette en form for »e-postboks« eller et »indsamlingssted for e-mail«, hvor klagerne indgives, sorteres efter rent formelle kriterier og derefter videresendes til de forskellige ATB-instanser. Der er således tale om et bureaukratisk, administrativt og tungt forsendelsessystem.

3.7 EØSU mener, at forslaget er for forsigtigt og langt fra er på omgangshøjde med, hvad der kunne forventes og hvad der ville være ønskeligt og muligt, især set i forhold til:

- a) den flerårige handlingsplan for 2009-2013 vedrørende europæisk e-justice⁽⁵⁾;
- b) det fremskridtsorienterede dokument fra De Forenede Nationers Kommission for International Handelsret⁽⁶⁾ (UNCITRAL), A/CN.9/706, med titlen »Possible future work on online dispute resolution in cross border electronic commerce transactions«;
- c) Udelukkelsen af tvister, som ikke er rent grænseoverskridende, hvorved de medlemsstater, der ønsker en sådan

udvidet ordning, tvinges til at udforme rent nationale ordninger for indenlandske tvister, selv i tilfælde, hvor parterne har forskellig nationalitet, men er permanent eller midlertidigt bosiddende i samme medlemsstat;

- d) udelukkelsen af tvister, som ikke udelukkende er opstået i forbindelse med transaktioner foretaget via elektroniske medier (dvs. offline), hvilket strider mod den bredere definition af elektronisk handel i direktiv 2000/31/EF, som omfatter tvister i forbindelse med kommerciel kommunikation online, der ikke fører til nogen transaktion, eller udelukkelsen af den mulighed – som i dag anerkendes af nogle ATB-ordninger – for onlinebehandling af tvister, der er opstået i forbindelse med fjernsalg via ikke-elektroniske medier (postordresalg eller dørsalg) eller endog i forbindelse med transaktioner foretaget ved personligt fremmøde under rejser til andre medlemsstater, hvor tvisten opstår efter indgåelsen af handelstransaktionen;
- e) den manglende anvendelse af den såkaldte OTB (onlinetvistbilæggelse) af anden generation⁽⁷⁾, hvor den teknologi (der naturligt indgår i denne platform) spiller en aktiv rolle som en egentlig fjerde part⁽⁸⁾ (ved siden af de to parter og mægler/dommer) i onlinetvistbilæggelse af tvister på forbrugerområdet; dette ville gøre det muligt for parterne at kommunikere på afstand, i realtid eller forskudt, via de nye informations- og kommunikationsteknologier i stedet for, at alle parter skal være fysisk til stede;
- f) den manglende henvisning til en kvalitetsgarantiordning for systemet såsom ISO 10003-standarden vedrørende retningslinjer for ekstern tvistbilæggelse, der også ville kunne tjene til at standardisere en brochure om systemets funktion eller en »watch list«, hvor klager over erhvervsdrivende kunne registreres.

3.8 Selvom forordningen giver OTB-plattformen til opgave at sætte »parterne og ATB-instansen i stand til at gennemføre tvistbilæggelsesproceduren online« (artikel 5, stk. 3, litra d)), havde EØSU gerne set, at der var blevet lagt et grundlag for et OTB-system, som kunne bidrage til konsolideringen af e-justice. EØSU havde forventet, at systemet ville bruge de eksisterende strukturer og teknologiske midler, synkroniske eller asynkroniske, som for eksempel »chat«, elektroniske fora, mailinglister, e-post, telekonferencer, audio- og videokonferencer, virtuelle møderum osv. EØSU havde også gerne set, at e-justice-applikationerne var blevet styrket og at OTB-instrumenterne af første og anden generation (online forhandling, formidling og mægling) var blevet anvendt for at fremme e-mægling mellem parterne, øge produktionen og gøre procedurerne lettere at overvåge og mere forudsigelige.

⁽⁴⁾ Direktiv 2011/83/EU (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64).

⁽⁵⁾ EUT C 75 af 31.3.2009, s. 1.

⁽⁶⁾ Se http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html.

⁽⁷⁾ Jf. F. Peruginelli og G. Chiti »Artificial Intelligence Dispute Resolution« in Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents – LEA 2002.

⁽⁸⁾ Jf. bl.a. følgende procedurer: CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>), SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>), SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>) (sidstnævnte har været ansvarlig for løsningen af over 200 000 tvister i 120 lande siden 1999) og ECODIR (<http://www.ecodir.org>).

3.9 Selv uden at tage skridt til at anvende ovennævnte modeller af anden generation burde Kommissionen – for at imødekomme forventningerne til dette initiativ og opnå de bebudede fordele – i det mindste have overvejet muligheden for at udstyre platformen med beslutningsstøttesystemer. I disse anden-generationsmodeller anvendes telematiske værktøjer og kunstig intelligens-applikationer baseret på matematiske modeller til at lette afgørelsen af tvisterne gennem systematisk evaluering af parternes forslag med støtte fra IT-specialister med lige så stor kapacitet (»intelligente grænseflader«) i en interaktiv proces baseret på standardiserede forhandlingsmodeller såsom BATNA (»Best Alternative to a Negotiated Agreement«) eller WATNA (»Worst Alternative to a Negotiated Agreement«) for at nå frem til ZOPA (»Zone of Possible Agreement«). Eksempler på beslutningsstøttesystemer er eksperter-systemer, systemer med information baseret på tidligere sager, systemer med adgang til elektroniske databaser (såkaldt »case-baseret ræsonneren«) og online tvistbilæggelse baseret på parternes forskellige konflikt-tilgange.

3.10 For EØSU er det også et spørgsmål, hvordan Kommissionen har tænkt sig at online tvistbilæggelse skal kunne anvendes på sager, der ikke kun vedrører typiske kommercielle uoverensstemmelser såsom »defekte produkter«, »mangelfuld funktion« eller »forsinket levering eller ikke-levering«, men også på spørgsmål vedrørende urimelige kontraktvilkår eller lovvalg for kontrakterne.

3.11 EØSU så også gerne, at der udtrykkeligt gives mulighed for, at parterne kan lade sig repræsentere af advokater eller tredjeparter, navnlig forbrugerorganisationer, i forbindelse med klager indgivet online.

3.12 EØSU anbefaler, at spørgsmålet om systemets finansiering behandles udtrykkeligt og modigt, idet forbrugerorganisationerne under høringerne har påpeget, at dette spørgsmål er afgørende. Nogle medlemsstater har vanskeligheder med at dække ekstra omkostninger ved nye strukturer, uddannelse af mæglere og andre medarbejdere, forbrugeroplysning og -bistand samt nye administrative opgaver. Disse spørgsmål anses generelt for afgørende for, at systemet kan blive uvildigt og uafhængigt.

4. Særlige bemærkninger

4.1 Artikel 1 – Genstand

I emneområdet for denne forordning bør også medtages princippet om parternes adgang til domstolsprøvelse og til retfærdig sagsbehandling. Ud over tvistbilæggelse kunne platformen også have til opgave at forebygge tvister ved at stille relevant information til rådighed for at afhjælpe problemer.

4.2 Artikel 2 – Anvendelsesområde

EØSU ville også af besparelseshensyn sætte pris på, at forordningen kom til at gælde også for tvister, der opstår offline. Dette er allerede almindelig praksis i flere ATB-instanser, som anvender IT-teknologi i mæglingen mellem parterne.

Af rent formelle grunde foreslås det, at de områder, der udelukkes fra anvendelsesområdet, anføres i artikel 2 og ikke i artikel 4, der indeholder definitionerne.

4.3 Artikel 3 – Forhold til anden EU-lovgivning

EØSU foreslår her at medtage direktiverne om elektronisk handel, om forbruger køb og om fjernsalg⁽⁹⁾.

4.4 Kapitel II – Europæisk platform til onlinetvistbilæggelse

EØSU ville for klarhedens skyld foretrække, at platformens udformning og procedurerne behandles i særskilte kapitler.

4.5 Artikel 5, stk. 3, litra b)

EØSU tvivler på, at det i praksis vil være muligt for parterne at vælge en ATB-instans af mangel på viden herom og kriterier for et sådant valg. Det ville på den anden side være hensigtsmæssigt, at parterne selv kan udpege en instans, som de tidligere har brugt.

4.6 Artikel 5, stk. 3, litra i)

EØSU er bange for, at disse oplysninger er utilstrækkelige. Det foreslår, at platformen ud over statistikker om resultatet af tvisterne også oplyser om de mest anvendte ATB-fremgangsmåder og fremlægger statistikker over de behandlede sager. Platformen bør også omfatte et system til proceduremæssig forvaltning med tilhørende indikatorer, herunder anlagte, afsluttede eller verserende sager samt deres varighed og sagsomkostninger. Derudover mener EØSU, at det ikke er nok at oplyse eller foreslå parterne en eller flere ATB-instanser, hvis man vil sikre, at retsaktens opfylder sit formål, nemlig adgang for parterne til at få deres sag behandlet. EØSU henleder opmærksomheden på det forhold, at hvis blot én af parterne ikke kan godtage den foreslåede ATB-instans, kan det ende med at sagen må opgives (jf. artikel 7, stk. 3, artikel 8, stk. 2, litra b), og stk. 4), hvilket i realiteten dømmer systemet til fiasko.

⁽⁹⁾ Direktiv nr. 2000/31/EF (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1), direktiv nr. 1999/44/EF (EFT L 171 af 7.7.1999, s. 12) og direktiv nr. 97/7/EF (EFT L 144 af 4.6.1997, s. 19).

4.7 Artikel 6 – Netværk af formidlere af onlinetvistbilæggelse

EØSU mener, at udtrykket »onlinetvistbilæggelse« er misvisende og burde udelades, da der rent faktisk ikke er tale om tvistbilæggelse online, men derimod via de traditionelle ATB-metoder. Det er kun klagen, der indgives elektronisk.

EØSU er alvorligt bange for, at dette system kan komme til at gå ud over målet om hurtig og effektiv sagsbehandling, som er forordningsforslagets erklærede mål, ved at proceduren gøres tung, idet der foretrækkes en fremgangsmåde for videredirigering af klagerne i tre faser, hvilket gør det meget tvivlsomt, om fristen på 30 dage, der er anført i artikel 9, litra b), kan overholdes. Det skal noteres, at før parterne kan komme i gang med den egentlige bilæggelse af konflikten via ATB-instansen, skal klagen forelægges elektronisk for platformen, gennemgås og forelægges for de kompetente ATB-instanser, videresendes af OTB-formidlerne til den valgte ATB-instans, hvilket uundgåeligt vil trække sagen ud for parterne med deraf følgende omkostninger på grund af forsinkelser samt offeromkostninger.

4.8 Artikel 7 – Indgivelse af en klage

EØSU anbefaler, at man er behørigt opmærksom på nødvendigheden af, at klagen og de vedlagte dokumenter bliver oversat pålideligt og uden for store omkostninger for parterne. Dette er et spørgsmål af afgørende betydning for systemets funktion, som forslaget helt forbigår. Der henvises end ikke til den allerede eksisterende automatiske oversættelsesteknologi, som burde anvendes i denne ordning.

4.9 Artikel 7, stk. 2 og stk. 6

EØSU påpeger, at den vedlagte klageformular, som klageren skal udfylde, er aldeles utilstrækkelig hvad angår dens indhold og den måde, hvorpå den skal udfyldes, og at enhver kommentar hertil er overflødig.

EØSU mener, at OTB-plattformens hjemmeside – ud over at indeholde en formular – også bør give anvisninger på, hvorledes den skal udfyldes. Den bør indeholde en konkret vejledning heri (instruktioner om, hvorledes softwaren fungerer, og eventuelt et link til et supportwebsted med instruktioner, hjælp samt ofte stillede spørgsmål). Der bør være mulighed for interaktiv bistand, hvor parterne kan forelægge deres problemer og få umiddelbart svar online. Hjemmesiden bør give parterne mulighed for at fremlægge deres sag mundtligt på forskellige sprog med omgående oversættelse heraf ved hjælp af de eksisterende nye kommunikationsteknologier. Den bør også være udstyret med en mekanisme til automatisk opfangning af ukorrekte eller utilstrækkeligt udfyldte formularer, som giver den nødvendige vejledning i, hvorledes fejlen kan rettes, så det ikke bliver nødvendigt at indgive en ny klage.

EØSU mener, at visse vage juridiske begreber såsom »tilstrækkelige« (stk. 2) eller »data, der er ... relevante og ikke omfatter

mere end, hvad der kræves til opfyldelse af de formål, hvortil de indsamles« (stk. 6) bør præciseres for at sikre konkrete oplysninger.

EØSU foreslår, at der ikke kun tages højde for forpligtelsen til at stille midler til rådighed (dvs. den elektroniske klageformular), men at det også sikres, at den kan udfyldes intuitivt, brugervenligt, enkelt og ligetil⁽¹⁰⁾.

EØSU foreslår, at OTB-plattformen tilsluttes en fortegnelse over klager, hvortil der bør henvises på de onlinehandelndes hjemmesider. Den kunne i udfyldt stand sendes direkte, automatisk og elektronisk via en grænseflade til den centrale OTB-plattform, hvor bilæggelsen af tvisten kunne blive registreret.

4.10 Artikel 8, stk. 1

EØSU minder om, at gennemsnitsforbrugeren generelt ikke nødvendigvis er veluddannet (hvortil kommer den digitale kløft), og det frygter, at den i stk. 1 nævnte sanktion får en stik modsat effekt af den tilsigtede og kan resultere i en formel afvisning af klager, således at tvisterne aldrig bliver løst.

4.11 Artikel 12 – Datafortrolighed og -sikkerhed

EØSU påpeger, at reglerne om tavshedspligt og fortrolighedskrav er omfattet af den nationale lovgivning, og at der savnes en bestemmelse om bevisbyrden, og om forholdsregler i tilfælde af, at disse forpligtelser misligholdes.

4.12 Artikel 13 – Forbrugeroplysninger

EØSU foreslår indførelse af garantimærker (tillidsmærker), som af godkendte og bemyndigede organer tildeles de erhvervsdrivende, som (på deres websteder) reklamerer for og fremmer tvistbilæggelse via platformen, såsom »TRUSTe«, »Euro-Label« eller Global Trustmark Alliance».

EØSU går ind for, at der i adfærdskodekserne (som udarbejdes af de økonomiske aktører, sammenslutninger af forbrugere eller leverandører eller offentlige myndigheder) henvises til tvistbilæggelse via OTB-plattformen.

⁽¹⁰⁾ Faktisk kan vigtige meddelelser tabes på gulvet på grund af stavfejl, grammatiske fejl eller trykfejl. Stavfejl kan føre til forhastede konklusioner vedrørende modparten eller så tvivl om kvaliteten af tvistbilæggelsesproceduren. I denne forbindelse kan stavekontrol være nyttig og et eksempel herpå er <http://www.juripax.com/>.

4.13 Artikel 15 og 16 – Gennemførelsesretsakter og Udøvelse af de delegerede beføjelser

I flere bestemmelser i forslaget (artikel 6, stk. 5, artikel 7, stk. 4 og stk. 5) er der vigtige aspekter af retsakten og systemets funktion, som overlades til senere gennemførelsesretsakter eller delegerede retsakter, som efter EØSU's mening går langt videre end de begrænsninger, der er nedfældet i artikel 290 i traktaten, og defineret i Kommissionens Meddelelse om Anvendelse af artikel 290 i traktaten (COM (2009) 673 final af 9.12.2009), hvilket har konsekvenser for retssikkerheden og den juridiske klarhed i bestemmelserne.

Bruxelles, den 28. marts 2012

Staffan NILSSON

Formand

for Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg
