

I

(Lovgivningsmæssige retsakter)

FORORDNINGER

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING (EU) Nr. 524/2013

af 21. maj 2013

om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION
HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions
funktionsmåde, særlig artikel 114,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de
nationale parlamenter,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske
og Sociale Udvalg ⁽¹⁾,

efter den almindelige lovgivningsprocedure ⁽²⁾, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) I henhold til artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som den vedtager i henhold til artikel 114 i TEUF. I henhold til artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder skal der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.

(2) I henhold til artikel 26, stk. 2, i TEUF indebærer det indre marked et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser. For at forbrugerne kan have tillid til og få udbytte af det indre markeds digitale dimension, er det nødvendigt, at de har adgang til enkle, effektive, hurtige og billige metoder til bilæggelse af

tvister, der opstår ved salg af varer eller levering af tjenesteydelser online. Det er særlig vigtigt, når forbrugerne handler på tværs af grænserne.

(3) I sin meddelelse af 13. april 2011 med titlen »Akten for det indre marked — Tolv løftestænger til at skabe vækst og øget tillid — »Sammen om fornyet vækst« pegede Kommissionen på lovgivning om alternativ tvistbilæggelse (ATB), som også omfatter e-handels-aspektet, som en af de tolv løftestænger til at skabe vækst og styrke tilliden til det indre marked.

(4) Opsplitningen af det indre marked hindrer bestræbelser på at sætte gang i Unionens konkurrenceevne og vækst. Desuden udgør den ulige adgang til, kvalitet af og bevidsthed om enkle, effektive, hurtige og billige metoder til løsning af tvister, der opstår i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser i hele Unionen, en hindring på det indre marked, som underminerer forbrugernes og de erhvervsdrivendes tiltro til indkøb og salg på tværs af grænserne.

(5) I sine konklusioner af 24.-25. marts og 23. oktober 2011 opfordrede Det Europæiske Råd Europa-Parlamentet og Rådet til inden udgangen af 2012 at vedtage et første sæt prioriterede foranstaltninger med henblik på at give ny fremdrift til det indre marked.

(6) Det indre marked er en realitet i forbrugernes dagligdag, når de rejser, handler og foretager betalinger. Forbrugerne er vigtige aktører i det indre marked og bør derfor være i centrum. Det indre markeds digitale dimension er ved at få altafgørende betydning både for forbrugerne og for de erhvervsdrivende. Forbrugerne foretager stadig flere indkøb online, og et stigende antal erhvervsdrivende sælger online. Forbrugerne og de erhvervsdrivende bør nære tillid til onlinetransaktioner, så det er afgørende at nedbryde de nuværende hindringer og styrke forbrugernes tillid. Det kunne bidrage betydeligt til at nå dette mål, hvis en pålidelig og effektiv onlinetvistbilæggelse (OTB) var tilgængelig.

⁽¹⁾ EUT C 181 af 21.6.2012, s. 99.

⁽²⁾ Europa-Parlamentets holdning af 12.3.2013 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 22.4.2013.

- (7) Adgang til let og billig tvistbilæggelse kan øge forbrugernes og de erhvervsdrivendes tillid til det digitale indre marked. Forbrugerne og de erhvervsdrivende støder dog stadig på hindringer, når de søger udenretslige løsninger, særlig på tvister, som opstår i forbindelse med grænseoverskridende onlinetransaktioner. Derfor sker det ofte, at sådanne tvister ikke bilægges.
- (8) OTB byder på enkle, effektive, hurtige og billige udenretslige løsninger på tvister, som opstår i forbindelse med onlinetransaktioner. På indeværende tidspunkt er der imidlertid mangel på mekanismer, som gør det muligt for forbrugerne og de erhvervsdrivende at bilægge sådanne tvister ad elektronisk vej. Dette er til skade for forbrugerne, er en hindring for navnlig grænseoverskridende onlinetransaktioner og skaber ulige vilkår for de erhvervsdrivende og hæmmer derfor onlinehandelens overordnede udvikling.
- (9) Denne forordning bør finde anvendelse på udenretslig bilæggelse af tvister, der indledes af forbrugere, der er bosiddende i Unionen, mod erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, som er omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (direktiv om ATB på forbrugerområdet)⁽¹⁾.
- (10) For at sikre, at OTB-plattformen også kan bruges til ATB-procedurer, som gør det muligt for de erhvervsdrivende at indgive klager mod forbrugerne, bør denne forordning også finde anvendelse på den udenretslige bilæggelse af tvister, der indledes af erhvervsdrivende mod forbrugere, såfremt de relevante ATB-procedurer tilbydes af de ATB-instanser, som er opført på en liste i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2, i direktiv 2013/11/EU. Anvendelsen af denne forordning på sådanne tvister bør ikke udgøre en forpligtelse for medlemsstaterne til at sikre, at ATB-instanserne tilbyder sådanne procedurer.
- (11) Selv om det især er de forbrugere og de erhvervsdrivende, som foretager grænseoverskridende onlinetransaktioner, der vil få gavn af OTB-plattformen, bør denne forordning ligeledes finde anvendelse på nationale onlinetransaktioner for at sikre, at der virkelig er lige vilkår i forbindelse med onlinehandel.
- (12) Denne forordning bør ikke berøre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF af 21. maj 2008 om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område⁽²⁾.
- (13) Definitionen af »forbruger« bør dække fysiske personer, der ikke handler som led i deres erhverv. Hvis aftalen indgås delvis inden for og delvis uden for personens erhverv (aftaler med dobbelt formål), og det erhvervs-mæssige formål er begrænset således, at det ikke er fremherskende i den samlede ydelse, bør den pågældende person imidlertid også anses for at være en forbruger.
- (14) Definitionen af »købs- eller tjenesteydelsesaftale online« bør dække købs- eller tjenesteydelsesaftaler, hvor den erhvervsdrivende eller den erhvervsdrivendes medlem har udbudt varer eller tjenesteydelser på et websted eller med andre elektroniske midler, og forbrugeren har bestilt de pågældende varer eller tjenesteydelser på webstedet eller med andre elektroniske midler. Dette bør også dække situationer, hvor forbrugeren har fået adgang til webstedet eller anden informationssamfundstjeneste med en mobil elektronisk enhed, f.eks. en mobiltelefon.
- (15) Denne forordning bør ikke finde anvendelse på tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, som opstår i forbindelse med købs- eller tjenesteydelsesaftaler, der er indgået offline, og tvister mellem erhvervsdrivende.
- (16) Denne forordning bør sammenholdes med direktiv 2013/11/EU, som pålægger medlemsstaterne at sikre, at alle tvister mellem forbrugere, der er bosiddende i Unionen, og erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, som opstår i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser, kan indbringes for en ATB-instans.
- (17) Før forbrugerne indgiver deres klage til en ATB-instans via OTB-plattformen, bør medlemsstaterne opfordre dem til ved hjælp af alle relevante midler at få kontakt til den erhvervsdrivende med henblik på at løse tvisten i mindelighed.
- (18) Denne forordning tager sigte på at oprette en OTB-plattform på EU-plan. OTB-plattformen bør være et interaktivt websted med en fælles indgangsportal for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker udenretslig bilæggelse af tvister, der er opstået i forbindelse med onlinetransaktioner. OTB-plattformen bør give generelle oplysninger om udenretslig bilæggelse af aftaleretlige tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, som opstår i forbindelse med købs- eller tjenesteydelsesaftaler online. Den bør give forbrugerne og de erhvervsdrivende mulighed for at indgive klager ved at udfylde en elektronisk klageformular, som findes på alle EU-institutionernes officielle sprog, og vedlægge relevante dokumenter. Den bør videresende klager til en ATB-instans, som har kompetence til at behandle den pågældende tvist. OTB-plattformen bør vederlagsfrit tilbyde et elektronisk sagsbehandlingsredskab, der gør det muligt for ATB-instanserne at gennemføre tvistbilæggelsesproceduren med parterne via OTB-plattformen. ATB-instanserne bør ikke være forpligtet til at bruge sagsbehandlingsredskabet.

(1) Se side 63 i denne EUT.

(2) EUT L 136 af 24.5.2008, s. 3.

- (19) Kommissionen bør være ansvarlig for OTB-plattformens udvikling, drift og vedligeholdelse og sørge for alle nødvendige tekniske faciliteter til platformens drift. OTB-plattformen bør tilbyde en elektronisk oversættelsesfunktion, der gør det muligt for parterne og ATB-instansen at få oplysninger, der udveksles gennem OTB-plattformen og er nødvendige for tvistbilæggelsen, oversat, såfremt det er relevant. Denne funktion bør kunne håndtere alle nødvendige oversættelser og bør om nødvendigt suppleres af menneskelig medvirken. Kommissionen bør på OTB-plattformen også give klager oplysninger om muligheden for at anmode om bistand fra OTB-kontaktpunkterne.
- (20) OTB-plattformen bør muliggøre sikker udveksling af data med ATB-instanser og overholde de underliggende principper i den europæiske interoperabilitetsramme, der er vedtaget i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets afgørelse 2004/387/EF af 21. april 2004 om interoperabel levering af paneuropæiske e-forvaltnings-tjenester til offentlige myndigheder, virksomheder og borgere (Idabc) ⁽¹⁾.
- (21) OTB-plattformen bør gøres tilgængelig navnlig gennem portalen »Dit Europa«, der er oprettet i medfør af bilag II til afgørelse 2004/387/EF, og som giver adgang til paneuropæiske, flersprogede onlineoplysninger og interaktive tjenester til virksomheder og borgere i Unionen. OTB-plattformen bør gives en fremtrædende plads på portalen »Dit Europa«.
- (22) En OTB-plattform på EU-plan bør bygge på de eksisterende ATB-instanser i medlemsstaterne og tage hensyn til medlemsstaternes retstraditioner. ATB-instanser, som har modtaget en klage via OTB-plattformen, bør derfor anvende deres egne procedureregler, herunder regler om udgifter. Denne forordning sigter dog mod at indføre visse fælles regler for de pågældende procedurer, som sikrer, at de er effektive. Dette bør omfatte regler, som sikrer, at en sådan tvistbilæggelse ikke kræver parternes eller deres repræsentanters fysiske tilstedeværelse ved ATB-instansen, med mindre muligheden herfor er fastsat i dens procedureregler, og parterne er enige. Parterne bør imidlertid kunne være enige om, at fysisk tilstedeværelse er nødvendig.
- (23) Ved at sikre, at alle ATB-instanser, som er opført på en liste i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2, i direktiv 2013/11/EU, er registreret på OTB-plattformen, bør der være fuld dækning for udenretslig bilæggelse online af tvister, som opstår i forbindelse med købs- eller tjenesteydelsesaftaler online.
- (24) Denne forordning bør ikke forhindre eksisterende instanser for tvistbilæggelse, der opererer online, eller OTB-mekanismer i Unionen i at fungere. Den bør ikke forhindre tvistbilæggesinstanser eller -mekanismer i at behandle onlinetvister, som er indbragt direkte for dem.
- (25) Der bør udpeges OTB-kontaktpunkter med mindst to OTB-rådgivere i hver medlemsstat. OTB-kontaktpunkterne bør støtte de parter, der er involveret i en tvist, som er indgivet via OTB-plattformen, uden at være forpligtet til at oversætte dokumenter vedrørende den pågældende tvist. Medlemsstaterne bør have mulighed for at overdrage ansvaret for OTB-kontaktpunkterne til deres centre i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre. Medlemsstaterne bør gøre brug af denne mulighed for fuldt ud at lade OTB-kontaktpunkterne drage fordel af den erfaring, som centre i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre har med at lette bilæggelsen af tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Kommissionen bør oprette et netværk af OTB-kontaktpunkter for at lette deres samarbejde og arbejde samt sørge for relevant uddannelse for OTB-kontaktpunkterne i samarbejde med medlemsstaterne.
- (26) Adgang til et effektivt retsmiddel og til en retfærdig rettergang er grundlæggende rettigheder, som er sikret ved artikel 47 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder. OTB er ikke beregnet på og må ikke udformes således, at den erstatter domstolsprøvelse, og OTB bør heller ikke fratage forbrugere eller erhvervsdrivende deres ret til at indbringe en sag for domstolene. Denne forordning bør derfor ikke forhindre parter i at udøve deres ret til adgang til retssystemet.
- (27) Behandlingen af oplysninger i henhold til denne forordning bør efterleve strenge garantier for fortrolighed og bør overholde reglerne om beskyttelse af personoplysninger i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger ⁽²⁾ og i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 45/2001 af 18. december 2000 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i fællesskabsinstitutionerne og -organerne og om fri udveksling af sådanne oplysninger ⁽³⁾. Disse regler bør finde anvendelse på den behandling af personoplysninger, som diverse af platformens aktører foretager i henhold til denne forordning, uanset om de handler alene eller i fællesskab med andre sådanne aktører.
- (28) De registrerede bør underrettes om og give deres samtykke til behandlingen af deres personoplysninger på OTB-plattformen og bør underrettes om deres rettigheder i forbindelse med den pågældende behandling ved hjælp af en fyldestgørende meddelelse om databeskyttelse, som Kommissionen offentliggør, og hvori den behandling, som platformens diverse aktører er ansvarlige for, præciseres i klare og enkle vendinger i overensstemmelse med artikel 11 og 12 i forordning (EF) nr. 45/2001 og national lovgivning vedtaget i henhold til artikel 10 og 11 i direktiv 95/46/EF.

⁽¹⁾ EUT L 144 af 30.4.2004, s. 62.

⁽²⁾ EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

⁽³⁾ EFT L 8 af 12.1.2001, s. 1.

- (29) Denne forordning bør ikke berøre bestemmelserne om fortrolighed i national lovgivning i forbindelse med ATB.
- (30) For at sikre bred bevidsthed blandt forbrugerne om OTB-plattformens eksistens bør de erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, og som indgår købs- eller tjenesteydelsesaftaler online, indsætte et elektronisk link til OTB-plattformen på deres websteder. De erhvervsdrivende bør ligeledes oplyse deres e-mail-adresse, så forbrugerne har et første kontaktpunkt. En betydelig del af købs- og tjenesteydelsesaftaler online indgås ved hjælp af de onlinemarkedspladser, der bringer forbrugere og erhvervsdrivende sammen eller letter onlinetransaktioner mellem dem. Onlinemarkedspladser er onlineplatforme, som giver de erhvervsdrivende mulighed for at gøre deres produkter og tjenesteydelser tilgængelige for forbrugerne. Sådanne onlinemarkedspladser bør derfor på samme måde være forpligtede til at indsætte et elektronisk link til OTB-plattformen. Denne forpligtelse bør ikke berøre artikel 13 i direktiv 2013/11/EU vedrørende kravet om, at erhvervsdrivende oplyser forbrugere om de ATB-procedurer, som de pågældende erhvervsdrivende er omfattet af, og om hvorvidt de forpligter sig til at anvende ADR-procedurer for at bilægge tvister med forbrugere. Desuden bør denne forpligtelse ikke berøre artikel 6, stk. 1, litra t), og artikel 8 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder⁽¹⁾. I henhold til artikel 6, stk. 1, litra t), i direktiv 2011/83/EU skal den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, give forbrugeren oplysninger om muligheden for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er omfattet af, og forudsætningerne for denne adgang. Med henblik på forbrugerbevidsthed bør medlemsstaterne af samme grund opfordre forbrugerorganisationer og erhvervsorganisationer til at indsætte et elektronisk link til OTB-plattformens websted.
- (31) For at tage højde for de kriterier, som ATB-instanserne bruger til at fastlægge deres respektive anvendelsesområde, bør beføjelsen til at vedtage retsakter delegeres til Kommissionen i overensstemmelse med artikel 290 i TEUF for så vidt angår at tilpasse de oplysninger, som en klager skal opgive i den elektroniske klageformular, som der er adgang til på OTB-plattformen. Det er navnlig vigtigt, at Kommissionen gennemfører relevante høringer under sit forberedende arbejde, herunder også på ekspertniveau. Kommissionen bør i forbindelse med forberedelsen og udarbejdelsen af delegerede retsakter sørge for samtidig, rettidig og hensigtsmæssig fremsendelse af relevante dokumenter til Europa-Parlamentet og til Rådet.
- (32) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af denne forordning bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser med hensyn til OTB-plattformens drift og de nærmere vilkår for indgivelsen af en klage og samarbejdet inden for netværket af OTB-kontaktpunkter. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU)

nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser⁽²⁾. Rådgivningsproceduren bør anvendes ved vedtagelsen af gennemførelsesretsakter vedrørende den elektroniske klageformular i betragtning af dens rent tekniske karakter. Undersøgelingsproceduren bør anvendes ved vedtagelsen af bestemmelserne om de nærmere vilkår for samarbejdet mellem OTB-rådgiverne i netværket af OTB-kontaktpunkter.

- (33) Ved anvendelsen af denne forordning bør Kommissionen høre Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse, hvis det er relevant.
- (34) Målet for denne forordning, nemlig at oprette en europæisk OTB-plattform til onlinetvister reguleret af fælles regler, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor på grund af deres omfang og virkninger bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går denne forordning ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (35) Denne forordning respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, som navnlig er anerkendt i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, særlig artikel 7, 8, 38 og 47.
- (36) Den europæiske tilsynsførende for databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 28, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 45/2001 og afgav en udtalelse den 12. januar 2012⁽³⁾ —

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

KAPITEL I

GENERELLE BESTEMMELSER

Artikel 1

Genstand

Formålet med denne forordning er gennem virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau at bidrage til det indre markeds korrekte funktion, særlig for så vidt angår dets digitale dimension, ved oprettelse af en europæisk OTB-plattform («OTB-plattform»), som letter en uafhængig, uvildig, gennemsigtig, effektiv, hurtig og rimelig udenretslig bilæggelse af tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende online.

⁽¹⁾ EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64.

⁽²⁾ EUT L 55 af 28.2.2011, s. 13.

⁽³⁾ EUT C 136 af 11.5.2012, s. 1.

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Denne forordning finder anvendelse på udenretslig bilæggelse af tvister, som vedrører aftaleretlige forpligtelser som følge af købs- eller tjenesteydelsesaftaler online mellem en forbruger, der er bosiddende i Unionen, og en erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, ved mellemkomst af en ADR-instans, der er opført på en liste i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2, i direktiv 2013/11/EU, og som indebærer brug af OTB-plattformen.

2. Denne forordning finder anvendelse på udenretslig bilæggelse af tvister som omhandlet i stk. 1, der indledes af en erhvervsdrivende mod en forbruger, i det omfang lovgivningen i den medlemsstat, hvor forbrugeren har sædvanlig bopæl, giver mulighed for at bilægge sådanne tvister ved mellemkomst af en ATB-instans.

3. Medlemsstaterne underretter Kommissionen om, hvorvidt deres lovgivning giver mulighed eller ej for at bilægge tvister som omhandlet i stk. 1, der indledes af en erhvervsdrivende mod en forbruger, ved mellemkomst af en ATB-instans. Når de kompetente myndigheder fremsender den liste, der henvises til i artikel 20, stk. 2, i direktiv 2013/11/EU, underretter de Kommissionen om, hvilke ATB-instanser, der behandler sådanne tvister.

4. Anvendelsen af denne forordning på tvister som omhandlet i stk. 1, der indledes af en erhvervsdrivende mod en forbruger, udgør ikke en forpligtelse for medlemsstaterne til at sikre, at ATB-instanserne tilbyder procedurer for udenretslig bilæggelse af sådanne tvister.

Artikel 3

Sammenhæng med andre EU-retsakter

Denne forordning berører ikke direktiv 2008/52/EF.

Artikel 4

Definitioner

1. I denne forordning forstås ved:

- a) »forbruger«: en forbruger som defineret i artikel 4, stk. 1, litra a), i direktiv 2013/11/EU
- b) »erhvervsdrivende«: en erhvervsdrivende som defineret i artikel 4, stk. 1, litra b), i direktiv 2013/11/EU
- c) »købsaftale«: en købsaftale som defineret i artikel 4, stk. 1, litra c), i direktiv 2013/11/EU
- d) »tjenesteydelsesaftale«: en tjenesteydelsesaftale som defineret i artikel 4, stk. 1, litra d), i direktiv 2013/11/EU

e) »købs- eller tjenesteydelsesaftale online«: en købs- eller tjenesteydelsesaftale, hvor den erhvervsdrivende eller den erhvervsdrivendes medlem har udbudt varer eller tjenesteydelser på et websted eller med andre elektroniske midler, og forbrugeren har bestilt de pågældende varer eller tjenesteydelser på webstedet eller med andre elektroniske midler

f) »onlinemarkedsplads«: en tjenesteyder som defineret i artikel 2, litra b), 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 (direktivet om elektronisk handel)⁽¹⁾, der gør det muligt for forbrugere og erhvervsdrivende at indgå købs- eller tjenesteydelsesaftaler på onlinemarkedspladsens websted

g) »elektroniske midler«: elektronisk udstyr til behandling (herunder digital kompression) og lagring af data, som udelukkende sendes, overføres og modtages via tråd, radio, optiske midler eller andre elektromagnetiske midler

h) »alternativ tvistbilæggelsesprocedure« (»ATB-procedure«): en procedure for udenretslig bilæggelse af tvister som omhandlet i denne forordnings artikel 2

i) »alternativ tvistbilæggelsesinstans« (»ATB-instans«): en ATB-instans som defineret i artikel 4, stk. 1, litra h), i direktiv 2013/11/EU

j) »klager«: den forbruger eller erhvervsdrivende, som har indgivet en klage via OTB-plattformen

k) »respondent«: den forbruger eller erhvervsdrivende, som der er indgivet en klage imod via OTB-plattformen

l) »kompetent myndighed«: en offentlig myndighed som defineret i artikel 4, stk. 1, litra i), i direktiv 2013/11/EU

m) »personoplysninger«: enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person (»den registrerede«). Ved en identificerbar person forstås en person, der direkte eller indirekte kan identificeres, bl.a. ved et identifikationsnummer eller et eller flere elementer, der er særlige for denne persons fysiske, fysiologiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet.

2. ATB-instansens og den erhvervsdrivendes hjemsted fastsættes i overensstemmelse med artikel 4, stk. 2 og 3, i direktiv 2013/11/EU.

⁽¹⁾ EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1.

KAPITEL II

OTB-PLATFORM

Artikel 5

Oprettelse af OTB-plattformen

1. Kommissionen udvikler OTB-plattformen og er ansvarlig for dens drift, herunder enhver oversættelsesfunktion, der er nødvendig med henblik på denne forordning, dens vedligeholdelse og finansiering samt databeskyttelse. OTB-plattformen skal være brugervenlig. OTB-plattformens udvikling, drift og vedligeholdelse skal sikre, at brugernes privatliv respekteres lige fra udformningen (»indbygget privatlivsbeskyttelse«), og at OTB-plattformen er tilgængelig og kan bruges af alle, herunder sårbare brugere (»design for alle«) så vidt som muligt.

2. OTB-plattformen er en fælles indgangsportal for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker udenretslig bilæggelse af tvister, der er omfattet af denne forordning. Den er et interaktivt websted, hvortil der er elektronisk adgang, og som kan benyttes vederlagsfrit på alle EU-institutionernes officielle sprog.

3. Kommissionen skal, når det er hensigtsmæssigt, gøre OTB-plattformen tilgængelig gennem sine websteder, der giver oplysninger til borgere og virksomheder i Unionen, navnlig gennem portalen »Dit Europa«, der er oprettet i henhold til afgørelse 2004/387/EF.

4. OTB-plattformen har følgende funktioner:

- a) at give adgang til en elektronisk klageformular, som klageren kan udfylde i henhold til artikel 8
- b) at oplyse respondenter om klagen
- c) at identificere den kompetente ATB-instans eller de kompetente ATB-instanser og overføre klagen til den ATB-instans, som parterne har aftalt at benytte, jf. artikel 9
- d) at tilbyde vederlagsfrit et elektronisk sagsbehandlingsredskab, der sætter parterne og ATB-instansen i stand til at gennemføre tvistbilæggelsesproceduren online via OTB-plattformen
- e) at tilbyde parterne og ATB-instansen en oversættelse af oplysninger, der er nødvendige for tvistbilæggelsen, og som udveksles gennem OTB-plattformen
- f) at give adgang til en elektronisk formular, som ATB-instanser benytter til at fremsende de oplysninger, der er omhandlet i artikel 10, litra c)
- g) at give adgang til et feedbacksystem, som giver parterne mulighed for at udtale sig om OTB-plattformens virkemåde og om den ATB-instans, der har behandlet deres tvist

h) at gøre følgende offentligt tilgængeligt:

- i) generelle oplysninger om ATB som et middel til udenretslig tvistbilæggelse
- ii) oplysninger om ATB-instanser, der er opført på en liste i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2, i direktiv 2013/11/EU, og som er kompetente til at behandle tvister, der er omfattet af nærværende forordning
- iii) en onlinevejledning om, hvordan man indgiver klager via OTB-plattformen
- iv) oplysninger, herunder kontaktoplysninger, om de OTB-kontaktpunkter, som medlemsstaterne har udpeget i overensstemmelse med nærværende forordnings artikel 7, stk. 1
- v) statistikker om resultatet af de tvister, der er overført til ATB-instanserne via OTB-plattformen.

5. Kommissionen sikrer, at de oplysninger, der er omhandlet i stk. 4, litra h), er korrekte, ajourførte og præsenteret på en klar, forståelig og lettilgængelig måde.

6. ATB-instanser, der er opført på en liste i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2, i direktiv 2013/11/EU, og som er kompetente til at behandle tvister, der er omfattet af nærværende forordning, skal registreres elektronisk af OTB-plattformen.

7. Kommissionen vedtager foranstaltninger vedrørende de nærmere vilkår for udøvelsen af de funktioner, der er omhandlet i nærværende artikels stk. 4, ved hjælp af gennemførelsesretsakter. Disse gennemførelsesretsakter vedtages efter undersøgelsesproceduren i nærværende forordnings artikel 16, stk. 3.

Artikel 6

Testning af OTB-plattformen

1. Senest den 9. januar 2015 tester Kommissionen OTB-plattformens og klageformularens tekniske funktionalitet og brugervenlighed, herunder med hensyn til oversættelsen. Testningen foretages og evalueres i samarbejde med eksperter i OTB fra medlemsstaterne og repræsentanter for forbrugere og erhvervsdrivende. Kommissionen forelægger Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om resultatet af testningen og træffer passende foranstaltninger til at imødegå potentielle problemer for at sikre, at OTB-plattformen fungerer effektivt.

2. I den i nærværende artikels stk. 1 omhandlede rapport beskriver Kommissionen også de tekniske og organisatoriske foranstaltninger, som den har til hensigt at træffe for at sikre, at OTB-plattformen overholder de bestemmelser om beskyttelse af privatlivets fred, som er fastsat i forordning (EF) nr. 45/2001.

*Artikel 7***Netværk af OTB-kontaktpunkter**

1. Hver medlemsstat udpeger et OTB-kontaktpunkt og meddeler Kommissionen kontaktpunktets navn og kontaktoplysninger. Medlemsstaterne kan overdrage ansvaret for OTB-kontaktpunkterne til deres centre i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, forbrugerorganisationer eller ethvert andet organ. Hvert OTB-kontaktpunkt råder over mindst to OTB-rådgivere.

2. OTB-kontaktpunkterne yder støtte til tvistbilæggelse i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, ved at varetage følgende funktioner:

a) efter anmodning at lette kommunikationen mellem parterne og den kompetente ATB-instans, hvilket navnlig kan omfatte:

i) at hjælpe med indgivelse af en klage og om nødvendigt relevant dokumentation

ii) at give parterne og ATB-instanserne generelle oplysninger om de forbrugerrettigheder i forbindelse med købs- og tjenesteydelsesaftaler, der gælder i medlemsstaten for det OTB-kontaktpunkt, hvor den pågældende OTB-rådgiver befinder sig

iii) at give oplysninger om OTB-plattformens virkemåde

iv) at give parterne forklaringer om de procedureregler, som de udpegede ATB-instanser anvender

v) at oplyse klageren om andre klagemuligheder, når en tvist ikke kan bilægges via OTB-plattformen

b) på grundlag af de praktiske erfaringer med varetagelsen af deres funktioner at indsende en aktivitetsrapport hvert andet år til Kommissionen og til medlemsstaterne.

3. OTB-kontaktpunktet er ikke forpligtet til at udføre de funktioner, der er nævnt i stk. 2, når der er tale om tvister, hvor parterne har sædvanlig bopæl i samme medlemsstat.

4. Uanset stk. 3 kan medlemsstaten under hensyn til nationale forhold beslutte, at OTB-kontaktpunktet skal udføre en eller flere af de funktioner, der er nævnt i stk. 2, når der er tale om tvister, hvor parterne har sædvanlig bopæl i samme medlemsstat.

5. Kommissionen opretter et netværk af kontaktpunkter (»netværket af OTB-kontaktpunkter«), som skaber mulighed for samarbejde mellem kontaktpunkter og bidrager til varetagelsen af de funktioner, der er nævnt i stk. 2.

6. Kommissionen indkalder mindst to gange om året medlemmerne af netværket af OTB-kontaktpunkter til et møde for at give dem mulighed for at udveksle bedste praksis og drøfte eventuelle tilbagevendende problemer i forbindelse med OTB-plattformens drift.

7. Kommissionen vedtager bestemmelser om de nærmere vilkår for samarbejdet mellem OTB-kontaktpunkterne ved hjælp af gennemførelsesretsakter. Disse gennemførelsesretsakter vedtages efter undersøgelsesproceduren i artikel 16, stk. 3.

*Artikel 8***Indgivelse af en klage**

1. For at indgive en klage via OTB-plattformen, udfylder klageren en elektronisk klageformular. Klageformularen skal være brugervenlig og let tilgængelig på OTB-plattformen.

2. De oplysninger, som klageren skal indgive, skal være tilstrækkelige til at identificere den kompetente ATB-instans. Disse oplysninger er beskrevet i bilaget til nærværende forordning. Klageren kan vedlægge dokumentation til støtte for klagen.

3. For at tage højde for de kriterier som ATB-instanser, der er opført på listen i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2, i direktiv 2013/11/EU, bruger til at fastlægge deres respektive anvendelsesområde tillægges Kommissionen beføjelse til at vedtage delegerede retsakter i overensstemmelse med nærværende forordnings artikel 17 med henblik på at tilpasse de oplysninger, der er opført i bilaget til nærværende forordning.

4. Kommissionen fastsætter regler vedrørende de nærmere vilkår for den elektroniske klageformular ved hjælp af gennemførelsesretsakter. Disse gennemførelsesretsakter vedtages efter rådgivningsproceduren i artikel 16, stk. 2.

5. Kun data, der er nøjagtige, relevante og ikke omfatter mere, end hvad der kræves til opfyldelse af de formål, hvortil de indsamles, behandles ved hjælp af den elektroniske klageformular og dertil knyttede dokumenter.

*Artikel 9***Behandling og overførelse af en klage**

1. Klager, der indgives via OTB-plattformen, behandles, hvis alle relevante felter i den elektroniske klageformular er udfyldt korrekt.

2. Hvis klageformularen ikke er udfyldt korrekt, underrettes klageren om, at klagen ikke kan behandles videre, medmindre de manglende oplysninger tilvejebringes.

3. Ved modtagelse af en korrekt udfyldt klageformular sender OTB-plattformen omgående på en let forståelig måde klagen til respondenter på et af EU-institutionernes officielle sprog, som denne har valgt, sammen med følgende oplysninger:

a) oplysning om, at parterne skal blive enige om en ATB-instans, således at klagen kan overføres hertil, og om, at klagen ikke vil blive behandlet videre, hvis der ikke opnås enighed mellem parterne, eller der ikke identificeres nogen kompetent ATB-instans

b) oplysning om, hvilken ATB-instans eller hvilke ATB-instanser, der er kompetente til at behandle klagen, hvis der er henvist til nogen sådan på den elektroniske klageformular, eller hvis OTB-plattformen har identificeret nogen sådan på grundlag af oplysningerne på skemaet

c) hvis respondenter er en erhvervsdrivende, en anmodning om inden ti kalenderdage at meddele:

— om den erhvervsdrivende forpligter sig til eller er forpligtet til at benytte en bestemt ATB-instans til at bilægge tvister med forbrugere, og

— om den erhvervsdrivende er indforstået med at benytte en hvilken som helst ATB-instans blandt dem, der er nævnt i litra b), medmindre den erhvervsdrivende er forpligtet til at benytte en bestemt ATB-instans

d) såfremt respondenter er en forbruger, og den erhvervsdrivende er forpligtet til at benytte en bestemt ATB-instans, en anmodning om inden ti kalenderdage at acceptere den pågældende ATB-instans, eller såfremt den erhvervsdrivende ikke er forpligtet til at benytte en bestemt ATB-instans, en anmodning om at vælge en eller flere ATB-instanser blandt dem, der er nævnt i litra b)

e) navn og kontaktoplysninger for OTB-kontaktpunktet i den medlemsstat, hvor respondenter er etableret eller er bosiddende, samt en kort beskrivelse af de funktioner, der er omhandlet i artikel 7, stk. 2, litra a).

4. Når OTB-plattformen fra respondenter har modtaget de oplysninger, der er omhandlet i stk. 3, litra c) eller d), meddeler den omgående klageren følgende oplysninger på en let forståelig måde og på et af EU-institutionernes officielle sprog, som klageren har valgt:

a) de oplysninger, der er nævnt i stk. 3, litra a)

b) såfremt klageren er en forbruger, oplysninger om den ATB-instans eller de ATB-instanser, som den erhvervsdrivende har nævnt i overensstemmelse med stk. 3, litra c), og en anmodning om inden ti kalenderdage at acceptere en ATB-instans

c) såfremt klageren er en erhvervsdrivende, og denne ikke er forpligtet til at benytte en bestemt ATB-instans, oplysninger om den ATB-instans eller de ATB-instanser, som forbrugeren har valgt i overensstemmelse med stk. 3, litra d), og en anmodning om inden ti kalenderdage at acceptere en ATB-instans

d) navn og kontaktoplysninger for OTB-kontaktpunktet i den medlemsstat, hvor klageren er etableret eller er bosiddende, samt en kort beskrivelse af de funktioner, der er omhandlet i artikel 7, stk. 2, litra a).

5. De oplysninger, der er nævnt i stk. 3, litra b), og stk. 4, litra b) og c), omfatter en beskrivelse af følgende kendetegn ved de enkelte ATB-instanser:

a) ATB-instansens navn, kontaktoplysninger og websted

b) eventuelle gebyrer for ATB-proceduren

c) det eller de sprog, som ATB-proceduren kan gennemføres på

d) ATB-procedurens gennemsnitlige varighed

e) hvorvidt resultatet af ATB-proceduren er bindende

f) de kriterier, ud fra hvilke ATB-instansen kan afvise at behandle en given tvist i overensstemmelse med artikel 5, stk. 4, i direktiv 2013/11/EU.

6. OTB-plattformen overfører automatisk og omgående klagen til den ATB-instans, som parterne er blevet enige om at benytte i overensstemmelse med stk. 3 og 4.

7. Den ATB-instans, som klagen er blevet overført til, underretter omgående parterne om, hvorvidt den påtager sig eller afviser at behandle tvisten i overensstemmelse med artikel 5, stk. 4, i direktiv 2013/11/EU. Den ATB-instans, der har påtaget sig at behandle tvisten, skal også underrette parterne om sine procedureregler og de eventuelle omkostninger, der er forbundet med den pågældende tvistbilægelsesprocedure.

8. Hvis parterne ikke er nået til enighed om en ATB-instans inden 30 kalenderdage efter indgivelsen af klageformularen, eller hvis ATB-instansen afviser at behandle tvisten, behandles klagen ikke videre. Klageren underrettes om muligheden for at kontakte en OTB-rådgiver for at få generelle oplysninger om andre klagemuligheder.

Artikel 10

Tvistbilæggelsen

En ATB-instans, der har påtaget sig at behandle en tvist i overensstemmelse med nærværende forordnings artikel 9, skal:

- a) afslutte ATB-proceduren inden den frist, der er fastsat i artikel 8, litra e), i direktiv 2013/11/EU
- b) ikke kræve, at parterne eller deres repræsentanter skal være fysisk til stede, medmindre muligheden herfor er fastsat i dens procedureregler, og parterne er enige
- c) omgående overføre følgende oplysninger til OTB-plattformen:
 - i) datoen for modtagelsen af klagesagen
 - ii) tvistens genstand
 - iii) datoen for ATB-procedurens afslutning
 - iv) resultatet af ATB-proceduren
- d) ikke være påkrævet at gennemføre ATB-proceduren via OTB-plattformen.

Artikel 11

Database

Kommissionen træffer de nødvendige foranstaltninger til at oprette og vedligeholde en elektronisk database, hvor den lagrer de oplysninger, der behandles i overensstemmelse med artikel 5, stk. 4, og artikel 10, litra c), idet der tages behørigt hensyn til artikel 13, stk. 2.

Artikel 12

Behandling af personoplysninger

1. Der gives kun adgang til nødvendige oplysninger, herunder personoplysninger, der vedrører en tvist og er lagret i den database, der er omhandlet i artikel 11, med henblik på de formål, der er omhandlet i artikel 10, til den ATB-instans, som tvisten er overført til i overensstemmelse med artikel 9. Der gives desuden adgang til de samme oplysninger til OTB-kontaktpunkterne i det omfang, det er nødvendigt med henblik på de formål, der er omhandlet i artikel 7, stk. 2 og 4.

2. Kommissionen har adgang til de oplysninger, som behandles i overensstemmelse med artikel 10 med henblik på overvågning af OTB-plattformens brug og drift og udarbejdelse af de rapporter, der er omhandlet i artikel 21. Den behandler personoplysninger om OTB-plattformens brugere, i det omfang det er nødvendigt for OTB-plattformens drift og vedligeholdelse, herunder med henblik på overvågning af ATB-instansers og OTB-kontaktpunkters brug af OTB-plattformen.

3. Personoplysninger vedrørende en tvist opbevares kun i den database, der er omhandlet i nærværende artikels stk. 1, så længe det er nødvendigt for at opfylde de formål, med henblik på hvilke de er indsamlet, og for at sikre, at de registrerede kan få adgang til deres personoplysninger, således at de kan udøve deres rettigheder, og personoplysningerne slettes automatisk senest seks måneder efter datoen for tvistens afslutning, som er meddelt OTB-plattformen i overensstemmelse med artikel 10, litra c), nr. iii). Nævnte opbevaringsperiode finder også anvendelse på personoplysninger, som opbevares i nationale akter af den ATB-instans eller det OTB-kontaktpunkt, som har behandlet den berørte tvist, medmindre ATB-instansens procedureregler eller eventuelle særlige bestemmelser i national lovgivning foreskriver en længere opbevaringsperiode.

4. Hver enkelt OTB-rådgiver betragtes som registeransvarlig med hensyn til sine databehandlingsaktiviteter i henhold til denne forordning, jf. artikel 2, litra d), i direktiv 95/46/EF, og sikrer, at disse aktiviteter er i overensstemmelse med national lovgivning vedtaget i henhold til direktiv 95/46/EF i medlemsstaten for det OTB-kontaktpunkt, hvortil OTB-rådgiveren er knyttet.

5. Hver enkelt ATB-instans betragtes som registeransvarlig med hensyn til sine databehandlingsaktiviteter i henhold til denne forordning, jf. artikel 2, litra d), i direktiv 95/46/EF, og sikrer, at disse aktiviteter er i overensstemmelse med national lovgivning vedtaget i henhold til direktiv 95/46/EF i den medlemsstat, hvor ATB-instansen er etableret.

6. Kommissionen betragtes som registeransvarlig, jf. artikel 2, litra d), i forordning (EF) nr. 45/2001, med hensyn til sine forpligtelser i henhold til denne forordning og behandlingen af personoplysninger i forbindelse hermed.

Artikel 13

Datafortrolighed og -sikkerhed

1. OTB-kontaktpunkter er omfattet af regler om tavshedspligt eller andre tilsvarende fortrolighedskrav i lovgivningen i den pågældende medlemsstat.

2. Kommissionen træffer passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at tilvejebringe sikkerhed i forhold til de oplysninger, der behandles i henhold til denne forordning, herunder tilstrækkelig adgangskontrol, en sikkerhedsplan og håndtering af brud på it-sikkerheden, jf. artikel 22 i forordning (EF) nr. 45/2001.

Artikel 14

Forbrugeroplysninger

1. Erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen og deltager i købs- eller tjenesteydelsesaftaler online, og onlinemarkedspladser, der er etableret i Unionen, indsætter et elektronisk link til OTB-plattformen på deres websteder. Dette link skal være let tilgængeligt for forbrugerne. Erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen og deltager i købs- eller tjenesteydelsesaftaler online, angiver også deres e-mail-adresse.

2. Erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen og deltager i købs- eller tjenesteydelsesaftaler online, og som er forpligtet til eller har givet tilsagn om at benytte en eller flere ATB-instanser til at bilægge tvister med forbrugere, oplyser forbrugerne om, at OTB-plattformen findes samt om muligheden for at benytte OTB-plattformen til at løse deres tvister. De indsætter et elektronisk link til OTB-plattformen på deres websteder og, hvis tilbuddet fremsættes i en e-mail, i denne e-mail. Hvis det er relevant, skal oplysningerne også være tilgængelige i de gældende generelle betingelser for købs- og tjenesteydelsesaftaler online.

3. Denne artikels stk. 1 og 2 berører ikke artikel 13 i direktiv 2013/11/EU⁺ og bestemmelserne vedrørende forbrugeroplysning om udenretslig klageadgang, som findes i andre EU-retsakter, og som anvendes ud over denne artikel.

4. Den liste over ATB-instanser, der er omhandlet i artikel 20, stk. 4, i direktiv 2013/11/EU og dens ajourføringer, offentliggøres på OTB-plattformen.

5. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser, centrene i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, de kompetente myndigheder som defineret i artikel 18, stk. 1, i direktiv 2013/11/EU og i givet fald de organer, der er udpeget i overensstemmelse med artikel 14, stk. 2, i direktiv 2013/11/EU indsætter et elektronisk link til OTB-plattformen.

6. Medlemsstaterne opfordrer forbrugerorganisationer og erhvervsorganisationer til at indsætte et elektronisk link til OTB-plattformen.

7. Når erhvervsdrivende er forpligtede til at give oplysninger i henhold til stk. 1 og 2 og de bestemmelser, der henvises til i stk. 3, skal de, når det er muligt, give oplysningerne samlet.

Artikel 15

De kompetente myndigheders rolle

Hver enkelt medlemsstats kompetente myndighed vurderer, om de ATB-instanser, der er etableret i den pågældende medlemsstat, overholder forpligtelserne i denne forordning.

KAPITEL III

AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

Artikel 16

Udvalgsprocedure

1. Kommissionen bistås af et udvalg. Dette udvalg er et udvalg som omhandlet i forordning (EU) nr. 182/2011.

2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 4 i forordning (EU) nr. 182/2011.

3. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011.

4. Når udvalgets udtalelse, i henhold til stk. 2 og 3, indhentes efter en skriftlig procedure, afsluttes proceduren uden noget resultat, hvis formanden for udvalget træffer beslutning herom, eller et simpelt flertal af udvalgsmedlemmerne anmoder herom, inden for tidsfristen for afgivelse af udtalelsen.

Artikel 17

Udøvelse af de delegerede beføjelser

1. Beføjelsen til at vedtage delegerede retsakter tillægges Kommissionen på de i denne artikel fastlagte betingelser.

2. Beføjelsen til at vedtage delegerede retsakter, jf. artikel 8, stk. 3, tillægges Kommissionen for en ubegrænset periode fra den 8. juli 2013.

3. Den i artikel 8, stk. 3, omhandlede delegation af beføjelser kan til enhver tid tilbagekaldes af Europa-Parlamentet eller Rådet. En afgørelse om tilbagekaldelse bringer delegationen af de beføjelser, der er angivet i den pågældende afgørelse, til ophør. Den får virkning dagen efter offentliggørelsen af afgørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende* eller på et senere tidspunkt, der angives i afgørelsen. Den berører ikke gyldigheden af delegerede retsakter, der allerede er i kraft.

4. Så snart Kommissionen vedtager en delegeret retsakt, giver den samtidig Europa-Parlamentet og Rådet meddelelse herom.

5. En delegeret retsakt vedtaget i henhold til artikel 8, stk. 3, træder kun i kraft, hvis hverken Europa-Parlamentet eller Rådet har gjort indsigelse inden for en frist på to måneder fra meddelelsen af den pågældende retsakt til Europa-Parlamentet og Rådet, eller hvis Europa-Parlamentet og Rådet inden udløbet af denne frist begge har informeret Kommissionen om, at de ikke agter at gøre indsigelse. Fristen forlænges med to måneder på Europa-Parlamentets eller Rådets initiativ.

Artikel 18

Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af denne forordning og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre gennemførelsen heraf. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.

Artikel 19

Ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

I bilaget til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 ⁽¹⁾ tilføjes følgende punkt:

- »21. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (forordning om OTB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1): artikel 14.«

Artikel 20

Ændring af direktiv 2009/22/EF

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF ⁽²⁾ ændres således:

- 1) I artikel 1, stk. 1 og 2, og artikel 6, stk. 2, litra b) erstattes ordene »direktiverne i bilag I« med ordene »EU-retsakterne i bilag I«.

- 2) I overskriften til bilag 1 erstattes ordene »LISTE OVER DIREKTIVER« med ordene »LISTE OVER EU-RETSAKTER«.

- 3) I bilag I tilføjes følgende punkt:

- »15. Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (forordning om OTB på forbrugerområdet)(EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1): artikel 14.«

Denne forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Strasbourg, den 21. maj 2013.

På Europa-Parlamentets vegne
M. SCHULZ
Formand

På Rådets vegne
L. CREIGHTON
Formand

Artikel 21

Rapporter

1. Kommissionen forelægger en rapport for Europa-Parlamentet og Rådet om OTB-plattformens funktioner årligt og første gang et år efter, at OTB-plattformen er blevet operationel.

2. Den 9. juli 2018 og derefter hvert tredje år forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen af nærværende forordning, herunder navnlig om klageformularens brugervenlighed og et eventuelt behov for at tilpasse de oplysninger, der er opført i bilaget til denne forordning. Rapporten ledsages om nødvendigt af forslag med henblik på tilpasning af forordningen.

3. Hvis de rapporter, der er omhandlet i stk. 1 og 2, skal forelægges det samme år, forelægges kun én fælles rapport.

Artikel 22

Ikrafttræden

1. Denne forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

2. Denne forordning finder anvendelse fra den 9. januar 2016, bortset fra følgende bestemmelser:

— artikel 2, stk. 3, og artikel 7, stk. 1 og 5, der finder anvendelse fra den 9. juli 2015.

— artikel 5, stk. 1, og 7, artikel 6, artikel 7, stk. 7, artikel 8, stk. 3 og 4, og artikel 11, 16 og 17, som finder anvendelse fra den 8. juli 2013.

⁽¹⁾ EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EUT L 110 af 1.5.2009, s. 30.

BILAG

Oplysninger der skal anføres ved indgivelsen af en klage

- 1) om klageren er forbruger eller erhvervsdrivende
 - 2) forbrugers navn og e-mail og fysiske adresse
 - 3) den erhvervsdrivendes navn og e-mail, websted og fysiske adresse
 - 4) klagerens repræsentants navn og e-mail og fysiske adresse, hvis det er relevant
 - 5) klagerens eller klagerens repræsentants sprog, hvis det er relevant
 - 6) respondentens sprog, hvis dette kendes
 - 7) oplysning om, hvilken type vare eller tjenesteydelse klagen vedrører
 - 8) om varen eller tjenesteydelsen blev tilbudt af den erhvervsdrivende og bestilt af forbrugeren på et websted eller med andre elektroniske midler
 - 9) prisen på den indkøbte vare eller tjenesteydelse
 - 10) datoen for forbrugers indkøb af varen eller tjenesteydelsen
 - 11) om forbrugeren har haft direkte kontakt med den erhvervsdrivende
 - 12) om tvisten er under behandling eller tidligere er blevet behandlet af en ATB-instans eller en domstol
 - 13) klagetypen
 - 14) beskrivelse af klagen
 - 15) hvis klageren er forbruger, de ATB-instanser, som den erhvervsdrivende har forpligtet sig til eller har givet tilsagn om at benytte i overensstemmelse med artikel 13, stk. 1, i direktiv 2013/11/EU, hvis det kendes
 - 16) hvis klageren er erhvervsdrivende, den ATB-instans eller de ATB-instanser, den erhvervsdrivende er forpligtet til eller har givet tilsagn om at benytte.
-