



2023/2211

19.10.2023

KOMMISSIONENS HENSTILLING (EU) 2023/2211

af 17. oktober 2023

**om kvalitetskrav til de tvistbilæggelsesprocedurer, der tilbydes af onlinemarkedspladser og
brancheorganisationer i Unionen**

(meddelt under nummer C(2023) 7019)

EUROPA-KOMMISSIONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 292, og

ud fra følgende betragtninger:

- (1) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU ⁽¹⁾ sikrer, at forbrugere i Unionen har adgang til alternative tvistbilæggelsesprocedurer (»ATB«) af høj kvalitet til bilæggelse af kontraktretlige tvister, der opstår i forbindelse med, at erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, sælger varer eller tjenesteydelser til forbrugere med bopæl i Unionen.
- (2) I den nylige evaluering af nævnte direktiv blev det konkluderet, at et stigende antal forbrugere anvender onlinemarkedspladser til at købe varer og tjenesteydelser og gør brug af de tvistbilæggelsesprocedurer, der stilles til rådighed af disse onlinemarkedspladser som en del af deres tjenesteydelser. Sådanne tvistbilæggelsesprocedurer er ikke reguleret af direktiv 2013/11/EU, og det kan derfor ikke fastslås, om de er retfærdige. For at sikre, at forbrugere, der gør brug af sådanne tvistbilæggelsesprocedurer, behandles retfærdigt og med det højeste niveau af erhvervsmæssig diligenspligt, henstilles det, at de relevante kvalitetskriterier, der er fastsat i direktiv 2013/11/EU, anvendes i forbindelse med sådanne procedurer.
- (3) Evalueringen af direktiv 2013/11/EU viste også, at der sjældent anvendes grænseoverskridende ATB-procedurer på grund af de mange hindringer i forbindelse med anvendelsen heraf i grænseoverskridende sammenhæng. Visse brancheorganisationer tilbyder grænseoverskridende tvistbilæggelsesordninger, der ikke er knyttet til specifikke nationale ATB-procedurer. For at sikre forbrugerne et ensartet beskyttelsesniveau bør det henstilles, at disse brancheorganisationer så vidt muligt overholder de relevante kvalitetskriterier i direktiv 2013/11/EU.
- (4) Onlinemarkedspladser og brancheorganisationer, der tilbyder tvistbilæggelsesprocedurer som en del af deres tjenesteydelser, bør informere forbrugerne og de erhvervsdrivende om de vigtigste karakteristika ved sådanne procedurer, inden en procedure indledes, således at parterne kan beslutte, om de vil have bilagt deres tvist ved hjælp af disse midler. Desuden bør disse onlinemarkedspladser og brancheorganisationer regelmæssigt offentliggøre rapporter med en selvevaluering af deres procedurer for så vidt angår overholdelsen af kravene i denne henstilling. Når der anvendes automatiserede metoder til at bilægge tvister, bør dette offentliggøres, og forbrugere eller erhvervsdrivende bør have mulighed for at kræve, at resultatet af proceduren gennemgås af en fysisk person —

VEDTAGET DENNE HENSTILLING:

FORMÅLET MED HENSTILLINGEN

1. Formålet med denne henstilling er at fremme høje kvalitetskriterier for de tvistbilæggelsesprocedurer, der tilbydes af onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen, ved at sikre effektivitet og retfærdighed i forbindelse med disse procedurer samt ekspertise, uafhængighed og upartiskhed hos de fysiske personer, der er ansvarlige for disse procedurer.

⁽¹⁾ Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63).

DEFINITIONER

2. De begreber, der er defineret i direktiv 2013/11/EU, har samme betydning, når de anvendes i denne henstilling. Derudover forstås ved:
- a) »onlinemarkedsplads«: en formidlingstjeneste, der anvender en onlinegrænseflade, som gør det muligt for forbrugere at indgå aftaler om fjernsalg af produkter eller tjenesteydelser med andre erhvervsdrivende
 - b) »brancheorganisation i Unionen«: enhver brancheorganisation med medlemmer, der er etableret i forskellige EU-medlemsstater
 - c) »tvistbilæggelsesprocedurer«: enhver procedure, der tilbydes af en onlinemarkedsplads og brancheorganisation i Unionen til bilæggelse af tvister:
 - vedrørende kontraktretlige forpligtelser, der følger af købsaftaler, herunder levering af digitalt indhold, eller aftaler om tjenesteydelser og/eller
 - vedrørende forbrugerrettigheder, der følger af EU-retsakter vedrørende faserne forud for og efter indgåelsen af sådanne aftalermellem en forbruger, der er bosiddende i Unionen, og en erhvervsdrivende, der sælger varer, digitalt indhold eller tjenesteydelser til forbrugere, der er bosiddende i Unionen.

GENSTAND

3. Det henstilles, at onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen, der tilbyder tvistbilæggelsesprocedurer til gavn for forbrugere og erhvervsdrivende som en del af deres tjenesteydelser, anvender de relevante kvalitetskriterier, der er fastsat i direktiv 2013/11/EU, med henblik på at sikre en retfærdig og upartisk tvistbilæggelse.

EKSPERTISE, UAFHÆNGIGHED OG UPARTISKHED

4. Mere specifikt henstilles det i henhold til artikel 6 i direktiv 2013/11/EU, at onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen sigter mod at sikre, at de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelsesprocedurerne, har den nødvendige ekspertise og er uafhængige og upartiske. Det henstilles, at det sikres, at sådanne personer:
- a) har den nødvendige viden og de nødvendige færdigheder inden for alternativ eller retslig bilæggelse af forbrugertvister samt generel forståelse af gældende ret
 - b) ikke modtager instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter
 - c) aflønnes på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

EFFEKTIVITET

5. I henhold til artikel 8 i direktiv 2013/11/EU henstilles det, at onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen sikrer, at deres tvistbilæggelsesprocedurer er effektive og har til formål at sikre følgende:
- a) tvistbilæggelsesproceduren er til rådighed og lettilgængelig for begge parter både online og offline, uanset hvor parterne befinder sig
 - b) parterne har adgang til proceduren uden at være forpligtet til at bruge en advokat eller en juridisk rådgiver, men proceduren fratager ikke parterne deres ret til uafhængig rådgivning eller til at lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i en hvilken som helst fase af proceduren
 - c) tvistbilæggelsesproceduren er gratis eller kun forbundet med et symbolsk gebyr for forbrugerne.
 - d) den onlinemarkedsplads og brancheorganisation i Unionen, der har modtaget en klage, underretter parterne i tvisten, så snart den har modtaget alle dokumenter med de relevante oplysninger vedrørende klagen

- e) resultatet af tvistbilæggelsesproceduren offentliggøres inden 90 kalenderdage fra datoen, hvor onlinemarkedspladsen og brancheorganisationen i Unionen modtog den samlede klagesag. Parterne bør underrettes om en eventuel forlængelse af fristen og samtidig oplyses om den forventede tid, der er nødvendig for at bilægge tvisten.

RETFÆRDIGHED

6. I henhold til artikel 9 i direktiv 2013/11/EU henstilles det, at onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen, sikrer følgende i forbindelse med deres tvistbilæggelsesprocedurer:
- a) at parterne inden for en rimelig frist har mulighed for at fremsætte deres synspunkter og fra onlinemarkedspladsen eller brancheorganisationen i Unionen at modtage den anden parts anbringender, bevismidler, dokumenter samt eventuelle erklæringer og udtalelser fra eksperter og får mulighed for at kommentere dem
 - b) at parterne underrettes om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren
 - c) at parterne skriftligt eller på et varigt medium underrettes om resultatet af tvistbilæggelsesproceduren og får en redegørelse for begrundelserne for resultatet.
7. Det henstilles, at onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen sikrer:
- a) at parterne har mulighed for at trække sig ud af proceduren på ethvert trin, hvis de er utilfredse med den måde, hvorpå proceduren foregår eller udføres. Det henstilles, at de oplyses om denne ret, inden proceduren indledes
 - b) at parterne, inden de accepterer eller følger en foreslået løsning, oplyses om at:
 - i) de kan vælge, hvorvidt de vil acceptere eller følge den foreslåede løsning eller ej
 - ii) deltagelse i proceduren udelukker ikke muligheden for at indbringe en sag for domstolene
 - iii) den foreslåede løsning kan afvige fra en afgørelse truffet af en domstol
 - c) at parterne, inden de accepterer eller følger en foreslået løsning, oplyses om retsvirkningerne af at acceptere eller følge en sådan foreslået løsning
 - d) at parterne, inden de udtrykker deres accept af en foreslået løsning eller en mindelig aftale, får rimelig tid til at overveje den.

YDERLIGERE HENSTILLINGER

8. Det henstilles, at onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen sikrer, at når de gør brug af automatiserede procedurer til bilæggelse af tvister, offentliggøres dette, og at tvistens parter får ret til at anmode om, at resultatet af proceduren gennemgås af en fysisk person.
9. Det henstilles, at onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen regelmæssigt offentliggør selvevalueringsrapporter, der dækker perioder på højst to år, om, hvordan kvalitetskriterierne i denne henstilling er blevet opfyldt. Disse oplysninger bør være tilgængelige på deres websted.
10. Det henstilles, at onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen, inden tvistbilæggelsesproceduren indledes, informerer forbrugere og erhvervsdrivende om centrale elementer og de procedureregler, der finder anvendelse, såsom anvendte sprog, nødvendig dokumentation, gennemsnitlig varighed og mulige omkostninger. De bør også klart angive grundene til, at de kan afvise at behandle en given tvist.

11. Det henstilles, at medlemsstaterne bidrager til meddelelsen af denne henstilling til onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen, der tilbyder tvistbilæggelsesprocedurer til forbrugere med bopæl på deres respektive områder.

ADRESSATER

12. Denne henstilling er rettet til onlinemarkedspladser og brancheorganisationer i Unionen, der tilbyder tvistbilæggelsesprocedurer til brug for erhvervsdrivende og forbrugere med bopæl i Unionen og til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den 17. oktober 2023.

På Kommissionens vegne
Didier REYNDERS
Medlem af Kommissionen
