

## II

(Rättsakter vilkas publicering inte är obligatorisk)

## KOMMISSIONEN

## KOMMISSIONENS REKOMMENDATION

av den 4 april 2001

om principer som skall tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo

[delgivet med nr K(2001) 1016]

(Text av betydelse för EES)

(2001/310/EG)

EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS KOMMISSION HAR ANTAGIT FÖLJANDE REKOMMENDATION

med beaktande av Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 211 i detta, och av följande skäl:

- (1) För att kunna garantera ett gott konsumentskydd och öka konsumenternas förtroende bör gemenskapen garantera att konsumenterna enkelt och effektivt kan få sin sak prövad samt uppmuntra till, och underlätta reglering av, konsumenttvister i ett tidigt skede.
- (2) Den fortsatta utvecklingen av nya former av handelsbruk som berör konsumenterna, såsom elektronisk handel, och den väntade ökningen av gränsöverskridande transaktioner, kräver att särskild uppmärksamhet ägnas åt att skapa förtroende bland konsumenterna, särskilt genom att de ges tillgång till praktiska, effektiva och billiga förfaranden för reglering av tvister, även elektroniskt. I handlingsplanen e-Europa, som antogs vid Europeiska rådet i Feira den 19–20 juni 2000, framhålls att för att e-handeln skall kunna utnyttjas fullt ut, måste konsumenternas förtroende stärkas i partnerskap mellan konsumentgrupper, branscher och medlemsstater, genom att man främjar tillgången till alternativa förfaranden för reglering av konsumenttvister.
- (3) Den 30 mars 1998 antog kommissionens rekommendation 98/257/EG om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol <sup>(1)</sup>. Den rekommendationen begränsades till att gälla förfaranden som, oavsett vad de kallas, leder till reglering av tvister genom ett aktivt ingripande av tredje man, som föreslår eller genomför en lösning, och gällde inte förfaranden som enbart omfattade försök att föra parterna samman för att förmå dem att göra upp i godo.
- (4) I sin resolution av den 25 maj 2000 om ett gemenskapstäckande nätverk av nationella instanser för utomrättslig reglering av konsumenttvister <sup>(2)</sup>, konstaterade rådet att de extrajudiciella organ som inte

<sup>(1)</sup> Kommissionens rekommendation av den 30 mars 1998 om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister inför domstol. EGT L 115, 17.4.1998, s. 31

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

omfattas av rekommendationen spelar en viktig roll för konsumenten och uppmanade kommissionen att i nära samarbete med medlemsstaterna utveckla gemensamma kriterier för granskning av sådana organ som bl.a. skulle garantera deras kvalitet, opartiskhet och effektivitet. Framför allt framhölls behovet av att medlemsstaterna tillämpar sådana kriterier för att inkludera denna typ av organ eller system i det europeiska extrajudiciella nätverket (EEJ-Net) <sup>(1)</sup>.

- (5) I artikel 17 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden <sup>(2)</sup> föreskrivs att medlemsstaterna skall se till att deras lagstiftning inte förhindrar användningen av mekanismer för utomrättslig lösning av tvister.
- (6) Elektronisk handel underlättar gränsöverskridande transaktioner mellan företag och konsumenter. Sådana transaktioner är vanligtvis av lågt värde och regleringen av tvister behöver därför vara enkel, snabb och billig. Den nya tekniken kan bidra till utvecklingen av elektroniska system för reglering av tvister, vilket skulle ge en mekanism för att effektivt reglera tvister mellan olika rättskipningsområden utan behov av personliga kontakter och den bör därför uppmuntras genom principer som garanterar konsekventa och pålitliga standarder för att inge alla användare förtroende.
- (7) Rådet uppmanar kommissionen i slutsatser som antogs den 29 maj 2000 <sup>(3)</sup> att utarbeta en grönbok om alternativa sätt för tvistlösning inom civil- och handelslagstiftning för att gå igenom befintliga modeller och påbörja ett omfattande samråd.
- (8) Europaparlamentet har i sitt yttrande om förslaget till förordning om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område <sup>(4)</sup> krävt en omfattande användning av utomrättslig reglering av konsumenttvister, framför allt när parterna är bosatta i olika medlemsstater och mot bakgrund av kostnaderna och förseningarna i samband med domstolsprocesser. Rådet och kommissionen underströk i sin ståndpunkt om antagandet av ovan nämnda förordning att i allmänhet ligger det i konsumenternas och företagets intresse att försöka lösa sina tvister i godo innan de går till domstol och framhävde igen betydelsen av att fortsätta arbetet med alternativa sätt att reglera tvister på EG-nivå.
- (9) De principer som uppställs i denna rekommendation skall inte ersätta principerna i kommissionens rekommendation 98/257/EG som bör följas i de utomrättsliga förfaranden som, oavsett vad de kallas, leder till att tvister regleras genom aktivt ingripande av tredje man, som föreslår eller driver igenom en lösning, vanligen genom ett bindande eller icke bindande beslut som gäller för parterna. Dessa kriterier i form av minimikrav bör följas i alla andra tredjepartsförfaranden, oberoende av vad de kallas, vilka underlättar regleringen av konsumenttvister genom att föra samman parterna och hjälpa dem, t.ex. genom att lägga fram informella förslag till lösningar eller komma fram till en uppgörelse i godo. Principerna gäller endast reglering av konsumenttvister som har utformats som ett alternativ till att lösa tvisten i domstol. Därför är sådana instanser för reglering av konsumenttvister som drivs av företag i direkt kontakt med kunden eller där tredje man tillhandahåller sådana tjänster genom ett företag eller på ett företags vägnar undantagna, eftersom de är en del av den normala diskussionen mellan parterna innan någon tvist uppstår som skulle kunna hänskjutas till tredje man som ansvarar för reglering av tvister eller till en domstol.
- (10) För att alla parter skall ha förtroende för att organ för reglering av konsumenttvister är rättvisa måste det garanteras att dessa är opartiska. Oberoende av om det är en enskild person eller en grupp som ansvarar för regleringen av tvister bör lämpliga åtgärder vidtas för att garantera att de är opartiska och att information lämnas till de parter som gett prov på sin opartiskhet och kompetens, för att parterna skall kunna fatta ett väl avvägt beslut om huruvida de deltar i förfarandet.

<sup>(1)</sup> SEK(2000) 405. Se [http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just06\\_sv.pdf](http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_sv.pdf)

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

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

<sup>(4)</sup> Yttrande avgett den 21 september 2000, rådets förordning (EG) nr 44/2001 (EGT L 12, 16.1.2001, s. 1).

- (11) För att garantera att båda parter har tillgång till den information de behöver, måste man garantera öppenhet hos organet. Den lösning parterna kommer fram till i samband med regleringen av tvisten bör det behöriga organet registrera och göra tillgänglig för parterna för att undvika framtida osäkerhet eller missförstånd.
- (12) För att öka effektiviteten för dessa förfaranden, framför allt när det gäller att lösa gränsöverskridande tvister, måste de vara lättillgängliga för båda parter, oavsett var de har sitt säte. Elektroniska medel för att underlätta detta bör uppmuntras.
- (13) Om sådana förfaranden skall bli ett realistiskt alternativ till att lösa en tvist i domstol, bör de syfta till att lösa problemen med kostnader, förseningar, komplexitet och representation. Åtgärder som garanterar rimliga eller inga kostnader, lättillgänglighet, effektivitet, övervakning av hur tvisten utvecklas och information till parterna är nödvändiga för att garantera effektiviteten.
- (14) I enlighet med artikel 6 i Europakonventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna är tillgång till domstolar en grundläggande rättighet. Eftersom gemenskapsrätten garanterar fri rörlighet för varor och tjänster inom den inre marknaden, följer därmed av de rättigheterna att operatörer, inklusive konsumenter, för att reglera eventuella tvister som uppkommer som ett resultat av deras ekonomiska aktiviteter, måste ha möjlighet att väcka talan inför domstol i en viss medlemsstat på samma sätt som medborgarna i den medlemsstaten. Förfaranden för utomrättslig reglering av konsumenttvister kan inte konstrueras så att de ersätter domstolsförfaranden. Därför får utnyttjandet av sådana förfaranden inte beröva konsumenterna deras rätt att väcka talan inför domstol, om de inte uttryckligen kommer överens om att göra det, fullt medvetan om sakförhållanden och endast efter det att tvisten har uppkommit.
- (15) Att förfarandet går rätt till skall skyddas genom att man tillåter parterna att lämna all nödvändig information. Beroende på hur förfarandena utformas bör information som lämnas av parterna behandlas konfidentiellt, utom om de uttryckligen avtalar någonting annat eller om ett kontradiktörsriskt förfarande tillämpas i något skede, varvid lämpliga åtgärder måste säkerställa rättvisa. Åtgärder bör vidtas för att uppmuntra och övervaka parternas samarbete med det aktuella organet, framför allt genom att kräva in den information som kan behövas för en rättvis reglering av tvisten.
- (16) Innan parterna accepterar ett förslag till lösning på tvisten, bör de få rimlig tid på sig att begrunda detaljerna och eventuella villkor.
- (17) För att garantera förfarandenas rättvisa genomförande och flexibilitet och att konsumenterna har en möjlighet att göra ett väl avvägt val måste konsumenterna ges tydlig och begriplig information för att de skall kunna avgöra om de är beredda att acceptera en föreslagen lösning, söka vägledning om de så önskar samt att överväga andra alternativ.
- (18) Kommissionen kommer att i sin databas över extrajudiciella organ som ansvarar för reglering av konsumenttvister, mata in uppgifter som medlemsstaterna lämnar om hur dessa principer tillämpas av de organ för reglering av konsumenttvister som omfattas av denna rekommendation så att de medverkar i Europeiska extrajudiciella nätverket (EEJ-Net).
- (19) Utformningen av principer för organ som ansvarar för reglering av konsumenttvister som inte omfattas av principerna i rekommendation 98/257/EG förefaller under dessa omständigheter nödvändiga på gemenskapsnivå för att inom ett viktigt område stödja och komplettera de initiativ som tagits av medlemsstaterna för att, i enlighet med artikel 153 i fördraget, förverkliga en hög nivå av konsumentskydd. Detta går inte utöver vad som är nödvändigt för att garantera ett regleringen av konsumenttvister fungerar smidigt. Detta direktiv är därför förenligt med subsidiaritetsprincipen.

HÄRIGENOM REKOMMENDERAS

att principer i avsnitt II följs av alla befintliga och framtida organ som tillhandahåller sådana förfaranden för reglering av konsumenttvister som omfattas av denna rekommendation enligt definitionen i avsnitt I.

## I. RÄCKVIDD

1. Denna rekommendation är tillämplig på organ som i egenskap av tredje man ansvarar för reglering av konsumenttvister utanför domstol och som oberoende av vad de kallas försöker reglera tvister genom att föra samman parterna för att förmå dem att göra upp i godo.
2. Rekommendationen är dock inte avsedd att omfatta instanser för reglering av konsumenttvister som drivs av ett visst företag i direktkontakt med kunden eller sådana instanser som erbjuder tjänster som tillhandahålls av ett företag eller för företagets räkning.

## II. PRINCIPER

### A. Opartiskhet

Opartiskhet bör garanteras genom att de som ansvarar för förfarandet

- a) utnämns för en bestämd tidsperiod och inte skall kunna fråntas sina åligganden utan välgrundad anledning,
- b) inte skall kunna ge anledning till upplevda eller faktiska intressekonflikter med någondera parten,
- c) skall lämna information om sin opartiskhet och kompetens till båda parterna innan förfarandet inleds.

### B. Öppenhet

1. Ett öppet förfarande bör garanteras.
2. Information om adresser, telefonnummer, funktion och tillgänglighet när det gäller organet skall vara lätt åtkomliga för parterna och enkelt utformade så att parterna kan hämta uppgifterna och spara dem innan en tvist anmäls.
3. Framför allt skall följande information finnas tillgänglig:
  - a) Hur organet fungerar, vilka typer av tvister som kan handläggas av det och vilka inskränkningar som finns när det gäller organets verksamhet.
  - b) Regler som styr eventuella förhandskrav som parterna kan behöva uppfylla, och andra procedur-regler, framför allt de som gäller organets rutiner och det språk på vilket förfarandet kommer att genomföras.
  - c) Kostnader som i förekommande fall skall betalas av parterna.
  - d) Tidsplan som gäller för förfarandet, framförallt i samband med den aktuella tvisten.
  - e) Tillämpliga materiella regler (lagbestämmelser, branschstandarder för bästa praxis, rättsviseregler, regler om god affärssed).
  - f) Organets roll när det gäller att anföra reglering av en tvist.
  - g) Status för lösningen på den tvist som reglerats.
4. Alla lösningar som parterna kommer fram till i samband med regleringen av tvisten skall registreras i ett permanent medium, vari också tydligt anges villkor och grundförutsättningar för resultatet. Båda parterna bör få tillgång till detta register.
5. Information om det genomförda förfarandet bör finnas offentligt tillgänglig, inklusive följande:
  - a) Antal och typ av klagomål organet har mottagit och deras resultat.

- b) Tid det tagit att lösa tvisterna.
- c) Systematiska problem som uppkommit som en följd av klagomål.
- d) Statistik över hur överenskommelserna har följts, om den informationen finns.

### C. Effektivitet

1. Ett effektivt förfarande bör garanteras.
2. Organet bör vara lättillgängligt för båda parter, t.ex. via elektroniska medel, oavsett var parterna befinner sig.
3. Förfarandet bör antingen vara kostnadsfritt för konsumenterna eller bör eventuella kostnader vara både rimliga i förhållande till de belopp tvisten gäller samt låga.
4. Parterna bör ha tillgång till organet utan att behöva företrädas av jurister. Parterna skall dock inte vara förhindrade att låta sig företrädas av tredje man vid någon eller samtliga stadier i förfarandet.
5. När en viss tvist väl har anmälts, skall den behandlas på kortast möjliga tid i förhållande till tvistens art. Det för förfarandet ansvariga organet skall regelbundet kontrollera att parternas tvist hanteras snabbt och korrekt.
6. Parternas uppförande bör granskas av det för förfarandet ansvariga organet för att se till att de verkligen är intresserade av en korrekt, rättvis och snabb lösning av tvisten. Om någon av parterna uppträder på ett sätt som inte är tillfredsställande, bör båda parterna informera om detta för att man skall kunna bestämma om regleringen av tvisten skall fortsätta.

### D. Rättvisa

1. Ett rättvist förfarande bör garanteras. Särskilt följande skall beaktas:
  - a) Parterna informeras om sin rätt att när som helst vägra att delta eller att dra sig ur förfarandet och vända sig till rättssystemet eller andra extrajudiciella organ, om de är missbelätta med organets prestationer eller funktion.
  - b) Båda parter bör fritt och enkelt på ett konfidentiellt sätt till organet kunna lämna in argument, information eller bevis som är relevant i deras fall, utom om parterna har avtalat om att parterna överlämnar sådan information till den andra parten. Om tredje man vid något tillfälle föreslår en möjlig lösning av tvisten bör båda parterna ha möjlighet att lägga fram sina synpunkter och komma med argument, information eller bevis som läggs fram av den andra parten.
  - c) Båda parterna bör uppmuntras att samarbeta helt och fullt med organet, framför allt genom att lämna all nödvändig information för en rättvis reglering av tvisten.
  - d) Innan parterna accepterar ett förslag till lösning på den tvist som regleras, bör de beviljas en rimlig tidsperiod för att överväga lösningen.
2. Innan konsumenten accepterar den föreslagna lösningen, bör konsumenten på ett enkelt och lättförståeligt språk informeras om följande:
  - a) Konsumenten har möjlighet att välja om han eller hon godkänner den föreslagna lösningen.
  - b) Den föreslagna lösningen kan vara mindre gynnsam än ett utslag som bestämts av en domstol som tillämpar lagbestämmelser.
  - c) Innan konsumenten godkänner eller förkastar den föreslagna lösningen, har han eller hon rätt att rådfråga en neutral tredje man.
  - d) Att man utnyttjar förfarandet skall inte utesluta möjligheten att hänskjuta tvisten till ett annat organ för reglering av konsumenttvister utanför domstol i synnerhet inom ramen för vad som omfattas av kommissionens rekommendation 98/257/EG eller att söka rättelse inför domstol i sitt eget hemland.
  - e) Den föreslagna lösningens ställning/status.

## DENNA REKOMMENDATION

riktar sig till medlemsstaterna i den mån de är delaktiga och avser de organ som är avsedda att underlätta regleringen av konsumenttvister utanför domstol och de fysiska eller juridiska personer som är ansvariga för att inrätta eller driva sådana organ.

Utfärdad i Bryssel den 4 april 2001.

*På kommissionens vägnar*

David BYRNE

*Ledamot av kommissionen*

---