

Tisdagen den 25 oktober 2011

I

(Resolutioner, rekommendationer och yttranden)

RESOLUTIONER

EUROPAPARLAMENTET

Alternativ tvistlösning i civil-, handels- och familjerättsliga ärenden

P7_TA(2011)0449

Europaparlamentets resolution av den 25 oktober 2011 om alternativ tvistlösning i civil-, handels- och familjerättsliga ärenden (2011/2117(INI))

(2013/C 131 E/01)

Europaparlamentet utfärdar denna resolution,

- med beaktande av artikel 3.2 i fördraget om Europeiska unionen och artiklarna 67 och 81.2 g i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,
- med beaktande av kommissionens samrådsdokument av den 18 januari 2011 om användningen av alternativ tvistlösning för att lösa konsumenttvister i Europeiska unionen och dokumentet med en sammanfattning av de mottagna svaren, vilket offentliggjordes i april 2011,
- med beaktande av kommissionens samrådsdokument av den 11 december 2008 om alternativ tvistlösning på området för finansiella tjänster och dokumentet av den 14 september 2009 med en sammanfattning av svaren på det offentliga samrådet om alternativ tvistlösning på området för finansiella tjänster,
- med beaktande av grönboken av den 19 april 2002 om alternativa system för tvistlösning inom civil- och handelsrätt (KOM(2002)0196),
- med beaktande av kommissionens rekommendationer av den 30 mars 1998 om principer som ska tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol ⁽¹⁾ och av den 4 april 2001 om principer som ska tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo ⁽²⁾,
- med beaktande av kommissionens meddelande av den 13 april 2011 med titeln "Inremarknadsakten: Tolva åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för inre marknaden – Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt" (KOM(2011)0206),
- med beaktande av rådets resolution av den 25 maj 2000 om ett gemenskapstäckande nätverk av nationella instanser för utomrättslig reglering av konsumenttvister ⁽³⁾ och av det europeiska utomrättsliga nätverket (EEJ-net), som lanserades den 16 oktober 2001,

⁽¹⁾ EGT L 115, 17.4.1998, s. 31.

⁽²⁾ EGT L 109, 19.4.2001, s. 56.

⁽³⁾ EGT C 155, 6.6.2000, s. 1.

Tisdagen den 25 oktober 2011

- med beaktande av samförståndsavtalet av den 30 mars 1998 om ett EU-nätverk för tvistlösning utanför domstol vid gränsöverskridande reklamationer rörande finansiella tjänster inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet och av FIN-NET,
- med beaktande av rådets beslut 2001/470/EG av den 28 maj 2001 om inrättande av ett europeiskt rättsligt nätverk på privaträttens område ⁽¹⁾,
- med beaktande av den europeiska uppförandekoden för medlare (nedan kallad "uppförandekoden"), vilken lanserades 2004,
- med beaktande av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område ⁽²⁾,
- med beaktande av studien "The Cost of Non ADR – Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation", av den 9 juni 2010, från ADR Center i Rom (Italien),
- med beaktande av de rön som gjordes av den europeiska företagspanelen om alternativ tvistlösning, för perioden den 17 december 2010–den 17 januari 2011,
- med beaktande av sin resolution av den 12 mars 2003 om kommissionens grönbok om alternativa system för tvistlösning inom civil- och handelsrätt ⁽³⁾,
- med beaktande av sina rekommendationer av den 19 juni 2007 på grundval av rapporten från undersökningskommittén beträffande krisen i bolaget Equitable Life Assurance Society ⁽⁴⁾,
- med beaktande av sin resolution av den 25 november 2009 om kommissionens meddelande till Europaparlamentet och rådet om ett område med frihet, säkerhet och rättvisa i allmänhetens tjänst (Stockholmsprogrammet) ⁽⁵⁾,
- med beaktande av sin resolution av den 6 april 2011 om styrelseformer och partnerskap på den inre marknaden ⁽⁶⁾,
- med beaktande av sin resolution av den 13 september 2011 om genomförandet av direktivet om medling i medlemsstaterna, dess inverkan på medlingen och dess utnyttjande i domstolarna ⁽⁷⁾,
- med beaktande av artikel 48 i arbetsordningen,
- med beaktande av betänkandet från utskottet för rättsliga frågor och yttrandet från utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd (A7-0343/2011), och av följande skäl:
 - A. Tillgång till rättvisa är en grundläggande rättighet.
 - B. Ett område med frihet, säkerhet och rättvisa, såsom det beskrivs i fördragen, måste uppfylla medborgarnas och företagens behov, exempelvis genom att skapa enklare och tydligare förfaranden, samtidigt som tillgången till rättvisa förbättras.
 - C. Domstolsprövning och alternativa sätt att lösa tvister har sammanhängande syften och siktar på att snabbt återinföra en stabil rättsordning mellan de tvistande parterna samt att på lämpligt sätt skydda individuella materiella rättigheter och bilägga tvister mellan parterna.

⁽¹⁾ EGT L 174, 27.6.2001, s. 25.

⁽²⁾ EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

⁽³⁾ EUT C 61 E, 10.3.2004, s. 256.

⁽⁴⁾ EUT C 146 E, 12.6.2008, s. 110.

⁽⁵⁾ EUT C 285 E, 21.10.2010, s. 12.

⁽⁶⁾ Antagna texter, P7_TA(2011)0144.

⁽⁷⁾ Antagna texter, P7_TA(2011)0361.

Tisdagen den 25 oktober 2011

- D. Alternativ tvistlösning, som hjälper parter att undvika traditionella tvistlösningsförfaranden, kan utgöra ett snabbt och kostnadseffektivt alternativ till domstolsförhandlingar.
- E. Alternativ tvistlösning är en mekanism som gör det möjligt att göra upp i godo och som hjälper konsumenter och branschen att lösa konflikter med hjälp av en tredje part (medlare eller skiljedomare).
- F. I många länder spelar myndigheterna – inklusive ombudsmän och tillsynsmyndigheter – en viktig roll i främjandet av tvistlösningar.
- G. Genom att medborgarnas förtroende för den inre marknaden stärks kan tilliten till verkställigheten av rättigheter i gränsöverskridande tvister bidra till att stimulera EU:s ekonomi.
- H. EU-medborgarnas kunskap om och förståelse för system för alternativ tvistlösning i Europa är begränsad och diffus, och endast ett fåtal medborgare känner till hur man lämnar in ett klagomål till ett organ för alternativ tvistlösning.
- I. Det är viktigt att sprida bättre information om mekanismerna för alternativ tvistlösning och att i ökad utsträckning uppmuntra konsumenterna och branschen att använda dem som ett alternativ till domstolsförfaranden för att undvika konfrontation och sträva efter en situation där alla är vinnare.
- J. Det måste finnas en målsättning att hitta en balanserad strategi som beaktar såväl flexibiliteten i systemen för alternativ tvistlösning som behovet att säkerställa konsumentskydd och rättvisa förfaranden.
- K. Parlamentet har upprepade gånger krävt ytterligare arbete för att utveckla alternativ tvistlösning. I parlamentets resolution av den 6 april 2011 om styrelseformer och partnerskap på den inre marknaden uppmanades kommissionen att senast i slutet av 2011 lägga fram ett lagstiftningsförslag om användning av alternativ tvistlösning i EU.
- L. Kommissionen har inkluderat ett lagförslag om alternativ tvistlösning i sitt arbetsprogram för 2011, som ett strategiskt initiativ, och i sitt meddelande av den 13 april 2011 om en inre marknadsakt, som en av tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för den inre marknaden, i syfte att ge konsumenterna ökat inflytande.
- M. Tidsfristen för genomförandet av direktiv 2008/52/EG löpte ut den 21 maj 2011.

Horisontell syn på alternativ tvistlösning

1. Europaparlamentet välkomnar det nyliga samrådet med kommissionen om alternativ tvistlösning som, trots sin omfattande titel, är exklusivt inriktad på konsumenttransaktioner.
2. Europaparlamentet anser emellertid att alternativ tvistlösning utgör en del av en allmän dagordning som rör "rättvisa för tillväxt" i alla olika sektorer. Parlamentet anser att varje syn på alternativ tvistlösning bör gå bortom konsumenttvister så att den kommer att inkludera civila och handelsrättsliga transaktioner mellan företag – oberoende av om dessa utförs av privata eller offentliga företag – familjetvister, mål som rör ärekränkning och andra tvister som rör allmänintresset eller inbegriper parter med olika rättslig ställning.
3. Europaparlamentet välkomnar att direktiv 2008/52/EG har harmoniserat vissa normer för medling, betonar att gemensamma villkor måste definieras och förfarandegarantier bibehållas inom alla områden för alternativ tvistlösning och anser att 1998 och 2001 års rekommendationer från kommissionen samt uppförandekoden måste ses över på nytt.

Tisdagen den 25 oktober 2011

4. Europaparlamentet anser att lagstiftningsåtgärder som fastställer miniminormer för systemen för alternativ tvistlösning är nödvändiga som en ram för alternativ tvistlösning inom medlemsstaternas rättsordningar, såsom framgår av exemplet med direktiv 2008/52/EG. Självreglering är dock fortfarande viktigt. Eftersom det inte finns någon standardlösning som ensam skulle kunna tackla den mängd problem som uppstår inom olika rättsliga sektorer måste varje sådan ram utarbetas med stor försiktighet så att mångfalden inom alternativ tvistlösning bevaras.

5. Europaparlamentet understryker vikten av en bättre förståelse för de många olika typer av mekanismer och processer (inklusive verksamhet som bedrivs av myndigheter, bland annat ombudsmännen) som ofta med ett samlingsnamn kallas alternativ tvistlösning. Även om den förhandlingsteknik och det tvistlösningsstödet som vanligtvis ingår i systemen för alternativ tvistlösning har mycket gemensamt anser parlamentet att systemens struktur och upplägg i medlemsstaterna ändå skiljer sig avsevärt från varandra.

6. Europaparlamentet anser att de lagstiftningsåtgärder som antagits på EU-nivå kommer att underlätta tillämpningen av alternativ tvistlösning och göra det enklare för fysiska och juridiska personer att oftare välja denna lösning, särskilt i samband med gränsöverskridande tvister, eftersom domstolsprövning av sådana tvister är mer komplicerad, medför högre kostnader och kräver mer tid.

7. Europaparlamentet uppmanar i detta sammanhang kommissionen att senast i slutet av 2011 lägga fram ett lagstiftningsförslag om användning av alternativ tvistlösning för att lösa konsumenttvister i EU. Det är viktigt att förslaget antas så snart som möjligt.

Gemensamma normer för alternativ tvistlösning

8. Europaparlamentet anser att normerna för alternativ tvistlösning bör omfatta efterlevnad av/samtycke till alternativ tvistlösning, oberoende, öppenhet, effektivitet, rättvisa, opartiskhet och sekretess, effekter på talefrist och preskription, verkställighet av överenskommelser från alternativ tvistlösning och kvalificering av tredje parter.

9. Europaparlamentet anser att organen för alternativ tvistlösning regelbundet bör övervakas och utvärderas av oberoende utvärderare.

10. För att tillgången till rättvisa inte ska påverkas motsätter sig Europaparlamentet varje typ av införande av storskaliga obligatoriska system för alternativ tvistlösning på EU-nivå, samtidigt som det anser att man skulle kunna undersöka tanken om ett obligatoriskt system inom vilket man hänvisar parterna till att överväga möjligheten att tillämpa alternativ tvistlösning.

11. Europaparlamentet noterar att det italienska exemplet med "gemensam förlikning" utgör god praxis. Denna förlikning baserar sig på ett protokoll som godkänts och undertecknats av företaget och konsumentorganisationerna och som innebär att företaget på förhand måste gå med på att med hjälp av alternativ tvistlösning lösa alla tvister som uppstår på det område som omfattas av protokollet.

12. Europaparlamentet betonar att en klausul om alternativ tvistlösning inte bör hämma tillgången till rättvisa, särskilt för den svagare parten, som, under vissa omständigheter, även kan vara ett litet eller medelstort företag. Mot bakgrund av detta anser parlamentet att beslut om alternativ tvistlösning får vara bindande endast om alla berörda parter enats om detta.

13. Europaparlamentet anser att en skyldighet att avslöja omständigheter som påverkar den tredje partens oberoende eller som ger upphov till en intressekonflikt och en skyldighet att behandla alla parter lika, såsom föreskrivs i uppförandekoden, bör gälla för alternativ tvistlösning i allmänhet.

14. Europaparlamentet efterlyser i enlighet med uppförandekoden en skyldighet för de berörda parterna och, i förekommande fall, för en tredje part att behandla information om alternativ tvistlösning som konfidentiell information. Parlamentet överväger också, där det är lämpligt, mer långtgående åtgärder, exempelvis att inrätta ett yrkesprivilegium, parallellt med det som föreskrivs i artikel 7 i direktiv 2008/52/EG.

15. Europaparlamentet noterar emellertid att det, samtidigt som det är viktigt med respekt för sekretess avseende personuppgifter, också bör garanteras en nivå av öppenhet i förfarandet för alternativ tvistlösning som gör det möjligt för medlemsstater och organ med ansvar för alternativ tvistlösning att fastställa och dela bästa metoder och som ger oberoende tillsynsmyndigheter möjlighet att kontrollera förfarandet i fall där klagomål framförts.

Tisdagen den 25 oktober 2011

16. Europaparlamentet anser att inte bara medling utan alternativ tvistlösning i allmänhet (artikel 8 i direktiv 2008/52/EG) bör påverka talefrist- och preskriptionstiderna. Parlamentet är införstått med riskerna till följd av de många olika formerna av alternativ tvistlösning och risken för otillbörlig fördröjning av domstolsförfaranden, och konstaterar att man i genomförbarhetsstudien om europeisk avtalsrätt⁽¹⁾ föreskriver ett uppskjutande av preskriptionen vid skiljedoms- och medlingsförfaranden samt i vissa andra situationer med alternativ tvistlösning. Kommissionen uppmanas att fortsätta sitt arbete med detta.

17. Europaparlamentet är övertygat om att ett snabbt och mindre kostsamt verkställande av avtal till följd av alternativ tvistlösning är oundgängligt, inklusive gränsöverskridande verkställighet. Parlamentet efterlyser lagstiftningsåtgärder i detta syfte.

18. Europaparlamentet erinrar om att specifik utbildning för neutrala tredje parter är nödvändig. Parlamentet uppmanar kommissionen att samla uppgifter om den nödvändiga typen och omfattningen av utbildningen samt att bistå sektorerna i utvecklingen av utbildning och system för kvalitetskontroll.

Alternativ tvistlösning på olika områden

19. Europaparlamentet stöder kommissionens avsikt att uppmuntra till användning av alternativa, tillgängliga metoder för att lösa tvister snabbt, effektivt och till en låg kostnad. Metoderna bör göra det möjligt att upprätta och upprätthålla goda affärsrelationer, ekonomiska och sociala förbindelser och grannförbindelser som bygger på förtroende. Dessutom bör de bidra till en hög konsumentskyddsnivå, som båda parterna vinner på och har nytta av i jämförelse med nuvarande rättstillämpning.

20. I dagsläget finns det många system för alternativ tvistlösning som fungerar effektivt i Europa. Europaparlamentet betonar dock att ett av de största hindren för användningen av dessa system är att utvecklingen av sådana system i EU är ojämn, i fråga om både geografisk täckning och sektorer. Parlamentet anser därför att de aktuella bristerna när det gäller den geografiska täckningen för alternativ tvistlösning i Europa snabbt bör åtgärdas. Parlamentet beklagar de omfattande sektorsspecifika brister som fortfarande finns i flertalet medlemsstater, men uppmuntrar samtidigt utvecklingen av en sektorsspecifik täckning som inkluderar människor som förstår hur de olika sektorerna fungerar. Medlemsstaterna uppmanas att överväga att inrätta gemensamma kontaktpunkter för varje sektor. Dessa ska ge information om hur man inleder alternativa tvistlösningsförfaranden.

21. Europaparlamentet erinrar om att alternativ tvistlösning är av särskilt intresse för små och medelstora företag. Parlamentet upprepar sitt krav att kommissionen bör överväga synergieffekter mellan alternativ tvistlösning och ett instrument i EU:s avtalsrätt, och skulle även välkomna vägledning om klausuler om alternativ tvistlösning i standardavtal.

22. Europaparlamentet ger erkänsla åt FIN-Nets, ECC-Nets och Solvits prestationer, men anser att det fortfarande finns utrymme för förbättringar när det gäller information till parterna och finansiering. Kommissionen uppmanas att stödja, stärka och förbättra kapaciteten hos befintliga organ som dessa, som har visat sig vara effektiva och värdefulla.

23. Europaparlamentet ser en stor potential för alternativ tvistlösning på internet, särskilt när det gäller mindre anspråk, och konstaterar att traditionella förfaranden för alternativ tvistlösning finns att tillgå på internet jämsides med andra som syftar till att förhindra tvister eller underlätta deras lösning. Parlamentet betonar att förfarandenormerna inte bör sänkas när traditionell alternativ tvistlösning genomförs på internet och att frågor som verkställigheten hos skiljedomar också bör lösas. Parlamentet ser en särskild fördel med förtroendemärkningssystem på internet och pekar på det arbete som har utförts av Uncitral's arbetsgrupp för tvistlösning på internet⁽²⁾, som är avsett för transaktioner mellan företag (B2B) och mellan företag och konsument (B2C).

24. Europaparlamentet anser att en "hierarki" av lösningar – som omfattar för det första ett internt system för klagomål och för det andra alternativ tvistlösning samt, bara som en sista utväg, ett domstolsförfarande – kommer att spara tid och kostnader. Parlamentet uppmanar kommissionen att bistå sektorerna i främjandet av sådana system.

⁽¹⁾ http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf

⁽²⁾ http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html

Tisdagen den 25 oktober 2011

25. Europaparlamentet understryker den avgörande roll som olika typer av alternativ tvistlösning spelar i familjetvister, där den kan minska de psykiska skadorna, hjälpa parterna att börja tala med varandra igen och därigenom särskilt bidra till att säkra skyddet av barn. Parlamentet ser en potential i gränsöverskridande alternativ tvistlösning, särskilt när det gäller flexibilitet, och pekar även på det arbete som har utförts av Europaparlamentets ombudsman för barn som förs bort vid internationella vårdnadstvister.

26. Europaparlamentet anser, liksom kommissionen, att en förutsättning för lämplig tillgång till skadestånd på den inre marknaden är att det är enkelt att använda systemet för alternativ tvistlösning och att det finns ett effektivt system för kollektiv talan, eftersom dessa båda system inte utesluter utan kompletterar varandra.

27. Europaparlamentet ser en potential för alternativ tvistlösning inom den pågående diskussionen om kollektiv talan, eftersom alternativ tvistlösning är ett effektivt tvistlösningsverktyg med vars hjälp man undviker prövning inför domstol.

28. Europaparlamentet ser behovet av alternativ tvistlösning på EU-nivå – på området för pressfrihet och personliga rättigheter – med tanke på att kostnaderna för ett rättsligt förfarande, särskilt i fall av ärekränkning och brott mot personliga rättigheter, i synnerhet i vissa medlemsstater, kan vara förödande, och att alternativ tvistlösning kan bidra till att förbättra den rådande situationen.

Alternativ tvistlösning som en mekanism för att lösa konsumenttvister

29. Europaparlamentet betonar att europeiska konsumenter måste garanteras tillträde till system för alternativ tvistlösning för såväl gränsöverskridande som inhemska tvister, särskilt på onlinemarknaden, som växer snabbt inom EU. Parlamentet konstaterar att system för alternativ tvistlösning stärker konsumentskyddet och ökar konsumenternas förtroende för marknaden, företagen och konsumentskyddsorganisationerna genom att göra dem mer attraktiva. De främjar också gränsöverskridande handel och ökar välståndet bland alla aktörer på EU:s marknad.

30. Europaparlamentet efterlyser ett effektivt, EU-omfattande system för att lösa konsumenttvister utanför domstol.

31. Europaparlamentet anser att kommissionens kommande lagstiftningsförslag om användning av alternativ tvistlösning för konsumenter inom EU bör innehålla följande riktlinjer, som ska iaktas i samband med de system för alternativ tvistlösning som finns i Europa:

- "Oberoende, opartiskhet och sekretess": Vid utnämning av medlare bör risken för intressekonflikter undvikas. Ett gemensamt deltagande av medlemmar i konsumentorganisationer och organisationer som företräder företag skulle kunna vara en lämplig utgångspunkt för att säkra ett opartiskt resultat.
- "Behörighet": De ansvariga yrkesutövarna måste ha den fackmässiga förmåga, utbildning och erfarenhet som krävs för att utföra det arbete som befattningen innebär. De måste också vara opartiska, oberoende och behöriga.
- "Effektivitet och snabbhet": Medlarna måste förfoga över tillräckliga medel (lämpliga personella, materiella och finansiella resurser) och vara i stånd att iakta en kort handläggningsfrist mellan anhängiggörandet och beslutsfattandet.
- "Likvärdighet" mellan konsumenter och yrkesutövare i fråga om information, begreppsbildning och förfarande samt ömsesidigt utbyte, det vill säga att varje part har möjlighet att framföra sin ståndpunkt och få kännedom om den ståndpunkt och de fakta som framförs av den andra parten.
- "Finansiering": Problematiken med kostnaderna för alternativ tvistlösning bör lösas i syfte att säkerställa att det är attraktivt för de berörda parterna att använda ett sådant system. Mot denna bakgrund bör systemet vara gratis för den som vinner tvisten eller vara mycket billigt för konsumenten.
- "Valfrihet och utomrättslig tvistprövning": De alternativa tvistlösningarna måste vara av frivillig art, grundade på respekt för parternas fria val under hela processen, och ge dem möjlighet att när som helst lösa tvisten i domstol. Samtidigt måste man se till att det görs genuina insatser för att få till stånd en förlikning. Alternativ tvistlösning får under inga omständigheter vara ett första obligatoriskt steg för att väcka talan, och beslutet från en alternativ tvistlösning får vara bindande endast om parterna har informerats om det på förhand och uttryckligen godkänt det. Parterna måste trots ett sådant beslut ändå kunna väcka talan i en domstol.

Tisdagen den 25 oktober 2011

- "Proportionalitet" i förfaranden, beslut och kostnader, i syfte att se till att deras effekt inte går utöver syftet med och föremålet för tvisten. De kostnader som bärs måste stå i proportion till den skada som uppkommit.
 - "Öppenhet och insyn": Utöver att ställa allmän information till förfogande (tvistemålstyper, regler för anhängiggörande, villkor för beslutsfattande m.m.), måste varje person som agerar som medlare vara skyldig att lägga fram en årsrapport.
32. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att för gränsöverskridande konsumenttvister föreskriva en struktur för samordning för att förenkla tillträde till, och samordning av, nationella och företagsstyrda system för alternativ tvistlösning.
33. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att snabbt inrätta en flerspråkig plattform för gränsöverskridande konsumenttvister i samband med e-handel. Plattformen ska göra det möjligt för konsumenterna att helt och hållet lösa sina tvister på nätet. Den måste också uppfylla vissa kvalitetsnormer och bygga på de system för alternativ tvistlösning som finns i medlemsstaterna.
34. Europaparlamentet anser att uppgiften att informera konsumenterna är ett ansvar som delas mellan offentliga myndigheter, nätverk för information och rådgivning, tillsynsmyndigheter och konsumentorganisationer. Dessa instanser rekommenderas att på sina respektive nivåer driva kampanjer för att öka medvetenheten och genomföra pilotprojekt inom detta område.
35. Europaparlamentet är kritiskt till att kommissionens nuvarande databas för alternativ tvistlösning är så oöverskådlig. Kommissionen bör skapa en flerspråkig europeisk internetportal för alternativ tvistlösning där varje konsument utifrån befintliga databaser och nätverk ska kunna få information om hur alternativ tvistlösning fungerar, vad den innebär och vilka rättigheter och skyldigheter den medför. Parlamentet betonar att man i konsumenternas intresse måste fästa särskild vikt vid att internetportalen ska vara användarvänlig och tydlig.
36. Europaparlamentet betonar att konsumenterna måste kunna få all relevant information om alternativ tvistlösning som finns online korrekt översatt till sitt eget språk med hjälp av lättillgängliga och användarvänliga verktyg för onlineöversättning.
37. Europaparlamentet understryker att det är viktigt att göra konsumenterna mer medvetna om alternativ tvistlösning och dess fördelar innan en konsumentvist uppstår. Parlamentet insisterar på att företagens och företagsorganisationernas ansvarskänsla måste stärkas i detta avseende. Enligt parlamentet har företagen och företagsorganisationerna en skyldighet att informera konsumenterna om de mekanismer för alternativ tvistlösning som finns tillgängliga. Denna information bör förmedlas i ett föregående skede och inkluderas i alla kontraktsmässiga handlingar som upprättas av yrkesutövare, tillsammans med en hänvisning till möjligheten att använda alternativ tvistlösning, kontaktuppgifter och information om hur man använder de aktuella systemen för alternativ tvistlösning. Detta krav får emellertid inte leda till ytterligare kostnader och byråkrati.
38. Europaparlamentet rekommenderar, som ett möjligt incitament för företagen, att det införs en kvalitetsmärkning kopplad till medling i konsumenttvister. Märkningen bör åtföljas av riktlinjer för bästa praxis så att konsumenterna snabbt kan identifiera de företag som deltar i systemen för alternativ tvistlösning. Parlamentet anser att det först bör göras en kostnadsnyttoanalys av förslaget och betonar att kommissionen bör se till att märkningen används och genomförs korrekt.

Kommande åtgärder

39. Europaparlamentet konstaterar att det måste ske en förbättring av den allmänna informationen om rättigheter och deras verkställighet och specifik information om system för alternativ tvistlösning som inbegriper deras existens, funktion och plats. Parlamentet anser att informationsprogrammen också bör visa på de viktigaste fördelarna med att välja alternativ tvistlösning, till exempel kostnaderna i jämförelse med domstolsförfaranden, framgångsgrad och tidsbesparing i jämförelse med rättstvister. Programmen bör rikta sig till medborgarna och små och medelstora företag. Parlamentet anser att alternativ tvistlösning tillhandahålls mest effektivt i ett nätverk nära medborgarna och på grundval av gemensamt arbete med medlemsstaterna.

Tisdagen den 25 oktober 2011

40. Europaparlamentet uppmanar samtidigt kommissionen att omedelbart se till att konsumenterna och företagen blir mer medvetna om de rättsakter som redan finns, till exempel förordning (EG) nr 861/2007 om inrättande av ett europeiskt småmålsförfarande, direktiv 2008/52/EG om vissa aspekter på medling på privaträttens område och förordning (EG) nr 805/2004 om införande av en europeisk exekutionstitel för obestridda fordringar. Parlamentet föreslår därför att de nationella myndigheterna, domstolarna, advokatsamfundet, handelskamrarna, konsumentcentren, rättsskydds försäkringsgivarna och andra behöriga organisationer involveras i en omfattande informationskampanj, och kräver ekonomiskt stöd för liknande kampanjer på europeisk och nationell nivå.

41. Europaparlamentet konstaterar att användningen av domstolar för handläggning av mindre tvister fortfarande är mycket begränsad i vissa medlemsstater och att det behövs fler insatser när det gäller rättslig förutsebarhet, språkbarriärer och insyn i förfarandena. Kommissionen uppmanas att fästa särskild vikt vid dessa rättsliga organ när de utarbetar sitt lagstiftningsförslag om användning av alternativ tvistlösning för att lösa konsumenttvister i EU.

42. Europaparlamentet noterar att den alternativa tvistlösningens förlikningskaraktär innebär att lösningen med större sannolikhet anses fördelaktig för båda parter, och påpekar att efterlevnaden av de beslut som träffas genom alternativ tvistlösning i allmänhet är god. Parlamentet anser därför att uppdaterad statistik om detta faktum bör offentliggöras tillsammans med den allmänna informationen om alternativ tvistlösning.

43. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att i samarbete med medlemsstaterna genomföra informationskampanjer för att ge både konsumenterna och företagen ytterligare upplysningar och göra dem mer medvetna om fördelarna med att använda detta system.

44. Europaparlamentet anser att informationskampanjerna om alternativ tvistlösning bör bedrivas i samarbete med handelskamrar, konsumentgrupper och organ för rättvis handel (eller liknande), för att garantera välsmordnade och effektiva kampanjer.

45. Europaparlamentet anser att uppgiften att informera branschen är ett ansvar som delas mellan offentliga myndigheter och intresseorganisationer. Dessa instanser rekommenderas att på sina respektive nivåer driva kampanjer för att öka medvetenheten och genomföra pilotprojekt inom detta område.

46. Europaparlamentet menar att ett av de största hindren för användningen av system för alternativ tvistlösning är företagets motvilja mot att använda sådana mekanismer. Parlamentet anser att handelskamrar, paraplyorganisationer på både nationell och europeisk nivå och andra yrkessammanslutningar ska vara skyldiga att informera företagen om möjligheten att använda alternativ tvistlösning och den potentiella nyttan av att använda detta system, särskilt med avseende på dess möjligheter att i ett tidigt skede förhindra rättsliga tvister, den bild som ges av företaget och, slutligen, den möjlighet som alternativ tvistlösning – till skillnad från en skiljedom eller ett domstolsbeslut – medför att återupprätta förtroendebaserade affärsrelationer mellan parterna.

47. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att på grundval av de uppgifter som har inhämtats och en solid konsekvensanalys i enlighet med bestämmelserna om bättre lagstiftning utforska möjligheten att införa miniminormer för alternativ tvistlösning över flera sektorer. Samtidigt bör de befintliga systemen utvecklas och medlemsstaterna och de sektorer som omfattas av systemen uppmanas att öka finansieringen, med tanke på att systemet med alternativ tvistlösning, trots att det erbjuder parterna ett lågkostnadsalternativ, inte får leda till "billig rättvisa".

*

* *

48. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända denna resolution till rådet och kommissionen.