



EUROPEISKA KOMMISSIONEN

Bryssel den 29.11.2011  
KOM(2011) 793 slutlig

2011/0373 (COD)

Förslag till

**EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV**

**om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG)  
nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG**

{SEK(2011) 1408 slutlig}

{SEK(2011) 1409 slutlig}

## MOTIVERING

### 1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

Det här förslaget och förslaget till förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister ska ses mot bakgrund av insatserna för att förbättra den inre detaljhandelsmarknadens funktionssätt och särskilt för att öka konsumenternas möjligheter till rättelse.

En betydande andel av de europeiska konsumenterna stöter på problem när de köper varor och tjänster på den inre marknaden: 2010 uppgick den till ca 20 %<sup>1</sup>. Trots att lagstiftningen i allmänhet tryggar en hög konsumentskyddsnivå förblir konsumenternas problem ofta olösta, och deras förluster till följd av problem med köpta varor eller tjänster uppskattas till 0,4 % av EU:s BNP.

Utöver traditionella juridiska medel för att få rättelse<sup>2</sup> har konsumenter och företag i vissa medlemsstater möjlighet att hänskjuta sina klagomål till alternativa tvistlösningsorgan. Dessa organ strävar efter att utanför domstol lösa tvister mellan parterna genom ingripande av ett organ (t.ex. skiljeman, förlikningsman, medlare, ombudsman eller reklamationsnämnd).

Kommissionen har antagit två rekommendationer om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister<sup>3</sup> och inrättat två nätverk för alternativ tvistlösning (ECC-Net<sup>4</sup> och FIN-Net<sup>5</sup>). I flera sektorsspecifika EU-rättsakter finns en klausul om alternativ tvistlösning<sup>6</sup>, och genom medlingsdirektivet<sup>7</sup> (2008/52/EG) främjas uppgörelser i godo vid tvister, inklusive konsumenttvister. Analysen av den rådande situationen visade dock på följande väsentliga brister som hämmar den alternativa tvistlösningsens effektivitet: luckor i täckningen, bristande kännedom från konsumenternas och företagets sida och ojämn kvalitet på alternativa tvistlösningsförfaranden<sup>8</sup>.

---

<sup>1</sup> Eurobarometer 342, *Consumer Empowerment*, s. 169.

<sup>2</sup> T.ex. förordning (EG) nr 861/2007 om inrättande av ett europeiskt småmålsförfarande, EUT L 199, 31.7.2007, s. 1.

<sup>3</sup> Kommissionens rekommendation 98/257/EG om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol (EGT L 115, 17.4.1998, s. 31) och kommissionens rekommendation 2001/310/EG om principer som skall tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo (EGT L 109, 19.4.2001, s. 56).

<sup>4</sup> Nätverket av europeiska konsumentcentrum (ECC-Net) hjälper konsumenter att få tillgång till ett lämpligt alternativt tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat vid gränsöverskridande tvister.

<sup>5</sup> FIN-Net består av alternativa tvistlösningssystem som hanterar gränsöverskridande tvister mellan konsumenter och leverantörer av finansiella tjänster.

<sup>6</sup> T.ex. Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/72/EG av den 13 juli 2009 om gemensamma regler för den inre marknaden för el och Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/73/EG av den 13 juli 2009 om gemensamma regler för den inre marknaden för naturgas (EUT L 211, 14.8.2009, s. 55 respektive s. 94), Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/48/EG av den 23 april 2008 om konsumentkreditavtal (EUT L 133, 22.5.2008, s. 66) samt 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 ("Direktiv om elektronisk handel") (EGT L 178, 17.7.2000, s. 1).

<sup>7</sup> EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

<sup>8</sup> Se *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union* av den 16 oktober 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf), s. 56–63, 112–115 och 120–121.

Avsaknaden av effektiv alternativ tvistlösning medför särskilda problem i samband med gränsöverskridande handel (t.ex. språkhinder, potentiellt högre kostnader och skillnader i lagstiftningen mellan olika medlemsstater).

Mot bakgrund av de fastställda problemen har kommissionen åtagit sig att föreslå åtgärder beträffande alternativ tvistlösning för att säkerställa att alla konsumentklagomål kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan och att det blir lättare att lösa tvister vid gränsöverskridande handel<sup>9</sup>.

## 2. RESULTAT AV SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNING

### 2.1. Extern experthjälp och samråd med berörda parter

Kommissionen har genomfört flera studier om alternativ tvistlösning, bl.a. *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*<sup>10</sup> från 2009 med en djupgående analys av befintliga alternativa tvistlösningsorgan och hur de fungerar i medlemsstaterna, *Consumer redress in the European Union: consumer experiences, perceptions and choices*<sup>11</sup>, *Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)* från 2011 och *Cross-border Alternative Dispute Resolution in the European Union*<sup>12</sup> från 2011.

I januari 2011 inleddes ett offentligt samråd om användningen av alternativ tvistlösning<sup>13</sup>. Det verkade råda stor enighet om alternativ tvistlösning: alla svarande höll med om att alternativ tvistlösning måste vidareutvecklas för att få den inre marknaden att fungera bättre. Det stora flertalet svarande stödde också åtgärder på EU-nivå och framhöll behovet av alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet, i synnerhet för tvister vid gränsöverskridande handel och i den digitala miljön. De ansåg att effektiva alternativa tvistlösningsförfaranden bör vägledas av ett antal gemensamma principer, såsom opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa. Många svarande var positiva till en förbättring av onlineförfarandena för tvistlösning, särskilt vid e-handel, där antalet klagomål ökar, i synnerhet i fall som gäller små belopp.

I mars 2011 anordnade kommissionen i samarbete med Europaparlamentet ett toppmöte om alternativ tvistlösning för den inre marknaden och konsumenterna, där omkring 200 berörda parter deltog. Debatten visade på ett allmänt stöd för utveckling av alternativ tvistlösning, inklusive tvistlösning online, för konsumenter och man framhöll behovet av EU-åtgärder. I april 2011 anordnades seminariet *ADR: how to make it work better?* vid den europeiska konsumentkonferensen<sup>14</sup>, där 60 berörda parter deltog.

Kompletterande synpunkter inhämtades bl.a. genom ett samråd med näringslivet som kommissionen genomförde mellan december 2010 och januari 2011 via den europeiska

---

<sup>9</sup> FlaggskEPSinitiativet inom Europa 2020-strategin *En digital agenda för Europa*, KOM(2010) 245, s. 13. Meddelande från kommissionen *Inre marknadsakten*, KOM(2011) 206, s. 9.

<sup>10</sup> *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC), 2009, finns på [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm).

<sup>11</sup> *Consumer redress in the European Union: consumer experiences, perceptions and choices*, 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

<sup>12</sup> [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf).

<sup>13</sup> Offentligt samråd om användningen av alternativ tvistlösning för att lösa konsumenttvister i EU: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf).

<sup>14</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp)

företagspanelen<sup>15</sup> och ett samråd med näringslivet som genomfördes mellan mars och maj 2011 via undersökningsplattformen för små och medelstora företag<sup>16</sup>.

Även Europeiska datatillsynsmannen har rådfrågats.

## **2.2. Konsekvensbedömning**

Kommissionen har gjort en detaljerad konsekvensbedömning där man analyserade en rad alternativ för både ”alternativ tvistlösning: täckning, information och kvalitet” och ”tvistlösning online vid gränsöverskridande e-handel”. I konsekvensbedömningen konstaterades det att endast en kombination av två rättsakter om alternativ tvistlösning och tvistlösning online kan säkerställa tillgång till opartiska, öppna, effektiva och rättvisa metoder för lösning utanför domstol av inhemska och gränsöverskridande tvister. Ett ramdirektiv är det lämpligaste sättet att säkerställa fullständig täckning med alternativ tvistlösning i alla medlemsstater, informera konsumenterna om alternativ tvistlösning och se till att de alternativa tvistlösningsorganen följer vissa kvalitetsprinciper. Den fullständiga täckningen kommer att skapa de nödvändiga förutsättningarna för ett EU-omfattande onlinesystem för tvistlösning som effektivt kan hantera tvister vid gränsöverskridande e-handel.

## **3. RÄTTSLIGA ASPEKTER PÅ FÖRSLAGET**

### **3.1. Förslagets huvudsakliga innehåll**

#### *3.1.1. Alternativa tvistlösningsförfaranden för alla konsumenttvister*

Enligt förslaget ska medlemsstaterna se till att alla tvister mellan en konsument och en näringsidkare som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan, även via internet. För att fullgöra sin skyldighet kan medlemsstaterna använda sig av befintliga alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras behörighetsområde eller inrätta nya organ eller ett sektorsövergripande organ för de sektorer där det inte finns något organ.

Förslaget täcker tvister mellan konsumenter och näringsidkare som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster. Detta omfattar både konsumenters klagomål mot näringsidkare och näringsidkares klagomål mot konsumenter. Förslaget gäller för alternativa tvistlösningsorgan som strävar efter att lösa tvister mellan konsumenter och näringsidkare utanför domstol, genom ingripande av ett tvistlösningsorgan. Förslaget omfattar i synnerhet medlingsförfaranden, men även utomrättsliga förfaranden av dömande art, såsom förfaranden inför reklamationsnämnder, skiljeförfaranden och förlikningsförfaranden. Förslaget gäller inte för sådana system för hantering av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren eller för tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda enbart av näringsidkaren. Det omfattar inte heller direkta förhandlingar mellan parterna.

---

<sup>15</sup> 335 företag från samtliga medlemsstater tillfrågades om sina erfarenheter av och åsikter om alternativ tvistlösning: [http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm).

<sup>16</sup> Under samrådet svarade 927 små och medelstora företag på frågor om alternativ tvistlösning.

### *3.1.2. Information om alternativ tvistlösning och samarbete*

När tvister uppstår måste konsumenterna snabbt kunna fastställa vilka alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla deras tvist. Detta förslag säkerställer att konsumenterna kan hitta information om det behöriga organet i de viktigaste handelsdokumenten från näringsidkaren och i förekommande fall på dennes webbplats. Näringsidkarna kommer också att behöva informera konsumenterna om huruvida de åtar sig att använda sig av alternativ tvistlösning vid konsumentklagomål mot dem. Denna skyldighet kommer att utgöra ett incitament för näringsidkarna att använda sig av alternativ tvistlösning i större utsträckning.

Enligt förslaget ska medlemsstaterna se till att konsumenterna kan få hjälp vid gränsöverskridande tvister. Medlemsstaterna kan delegera ansvaret för denna uppgift till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum (ECC-Net), som redan har till uppgift att leda konsumenterna till de alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att hantera deras gränsöverskridande tvister.

Enligt förslaget ska de alternativa tvistlösningsorganen uppmuntras att bli medlemmar i sektorsspecifika nätverk av alternativa tvistlösningsorgan om de behandlar tvister inom dessa sektorer. I förslaget uppmuntras även samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillsynen av konsumentskyddslagstiftningen.

Förslaget innehåller bestämmelser som säkerställer efterlevnaden av stränga garantier för sekretess och uppgiftsskydd i överensstämmelse med den gällande unionslagstiftningen.

### *3.1.3. Kvalitet på alternativa tvistlösningsorgan*

Förslaget syftar till att säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen följer kvalitetsprinciperna om opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa. Sådana principer har fastställts i två rekommendationer från kommissionen, och genom att principerna görs bindande kommer förslaget att skapa lika villkor för alternativ tvistlösning och stärka både konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för alternativa tvistlösningsförfaranden.

Öppenhet från de alternativa tvistlösningsorganens sida bör garantera att parterna får all den information de behöver för att fatta ett välgrundat beslut innan de inleder ett alternativt tvistlösningsförfarande. Sådana förfaranden bör vara effektiva och avhjälpa vissa brister som förknippas med domstolsförfaranden, såsom höga kostnader och komplicerade förfaranden som drar ut på tiden. På grundval av resultaten från genomförda studier föreskrivs det i förslaget att tvisterna bör lösas inom 90 dagar. För att alternativa tvistlösningsförfaranden ska vara tillgängliga för alla konsumenter ska de enligt förslaget vara kostnadsfria för konsumenterna eller kosta tämligen lite.

### *3.1.4. Övervakning*

De alternativa tvistlösningsorganen bör övervakas noga så att man kan säkerställa att de fungerar som de ska och tillhandahåller konsumenter och näringsidkare tjänster av hög kvalitet. I varje medlemsstat kommer en behörig myndighet att ansvara för övervakningen av hur de alternativa tvistlösningsorganen på dess territorium fungerar. De behöriga myndigheterna kommer bl.a. att utifrån uppgifter som de alternativa tvistlösningsorganen lämnar till dem bedöma om ett visst organ följer kvalitetskraven i det här förslaget. De behöriga myndigheterna kommer också att offentliggöra regelbundna rapporter om

utvecklingen av alternativa tvistlösningsorgan och hur de fungerar. Vart tredje år kommer kommissionen att lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av direktivet.

### **3.2. Subsidiaritetsprincipen**

Förslaget grundar sig på artikel 114 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.

Utvecklingen av ett välfungerande system för alternativ tvistlösning i EU som bygger på de befintliga alternativa tvistlösningsorganen i medlemsstaterna och som respekterar dessas rättsliga traditioner kommer att öka konsumenternas förtroende för den inre detaljhandelsmarknaden, inklusive e-handeln, och skapa nya möjligheter för företagen. Insatser enbart från medlemsstaternas sida skulle troligen leda till att den alternativa tvistlösningen fragmenteras ytterligare, vilket i sin tur skulle bidra till en ojämlig behandling av konsumenter och näringsidkare på den inre marknaden och skapa olika möjligheter för konsumenterna att få rättelse i EU. Åtgärder på EU-nivå i enlighet med förslaget bör ge konsumenterna i EU samma skyddsnivå och främja konkurrensen mellan företagen och på så sätt öka utbytet av varor och tjänster över gränserna.

Gemensamma principer och kriterier på EU-nivå för alternativa tvistlösningsorgan och alternativa tvistlösningsförfaranden i alla medlemsstater har den tydliga fördelen att man säkerställer en effektiv och ändamålsenlig behandling av konsumenttvister vid såväl inhemsk som gränsöverskridande handel. Det kommer också att säkerställa en enhetligare kvalitet på de alternativa tvistlösningsförfarandena i EU.

Skillnaderna i de nationella strategierna för alternativa tvistlösningsförfaranden (eller avsaknaden av dem) visar att ensidiga åtgärder från medlemsstaternas sida inte leder till en tillfredsställande lösning för konsumenter och företag. Effektiv och ändamålsenlig alternativ tvistlösning vid gränsöverskridande tvister förutsätter ett välfungerande system av nationella alternativa tvistlösningsorgan som den EU-omfattande onlineplattformen för tvistlösning kan förankras i.

### **3.3. Proportionalitetsprincipen**

Förslaget är förenligt med proportionalitetsprincipen av följande skäl:

Förslaget går inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå målen. Det reglerar inte alla aspekter av alternativ tvistlösning utan inriktas på några centrala aspekter av tvistlösning utanför domstol. Ramdirektivet bygger på de befintliga alternativa tvistlösningsorganen, och medlemsstaterna får själva välja hur de förväntade resultaten ska uppnås.

Målen med detta förslag kommer att uppnås till lägsta möjliga kostnader för företag och medlemsstater, samtidigt som man undviker dubbla utgifter och en onödig administrativ börda.

## **4. BUDGETKONSEKVENSER**

Förslaget påverkar inte EU:s budget. Därför åtföljs inte förslaget av en finansieringsöversikt.

Förslag till

## EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV

**om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG**

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT  
DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag<sup>17</sup>,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande<sup>18</sup>,

efter att ha hört Europeiska datatillsynsmannen,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och

av följande skäl:

- (1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (nedan kallat *fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som antas i enlighet med artikel 114 i fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög konsumentskyddsnivå tryggas i unionens politik.
- (2) Enligt artikel 26.2 i fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser där fri rörlighet för varor och tjänster säkerställs. För att konsumenterna ska ha förtroende för och kunna dra nytta av den inre marknaden måste de ha tillgång till enkla och billiga sätt att lösa tvister som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster. Detta gäller för både offline- och onlinetransaktioner och är särskilt viktigt när konsumenterna handlar över gränserna.
- (3) Alternativ tvistlösning erbjuder enkel, snabb och billig lösning utanför domstol av tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Alternativ tvistlösning är dock ännu inte tillräckligt utvecklad i unionen. För att konsumenterna till fullo ska kunna utnyttja dess potential måste det finnas alternativ tvistlösning för alla typer av konsumenttvister, kvaliteten på de alternativa tvistlösningsförfarandena måste vara jämn och konsumenterna och näringsidkarna måste känna till att det finns sådana

---

<sup>17</sup> EUT C ...., ..., s....

<sup>18</sup> EUT C ...., ..., s....

förfaranden. De alternativa tvistlösningsorganen måste också hantera gränsöverskridande tvister på ett effektivt sätt.

- (4) I inremarknadsakten<sup>19</sup> har kommissionen angett lagstiftning om alternativ tvistlösning som även omfattar e-handeln som en av de tolv åtgärderna för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för den inre marknaden.
- (5) Europeiska rådet har uppmanat Europaparlamentet och rådet att före utgången av 2012 anta en första uppsättning prioriterade åtgärder, så att den inre marknaden ges ny stimulans<sup>20</sup>.
- (6) Att inom unionen utveckla välfungerande alternativ tvistlösning är nödvändigt för att öka konsumenternas förtroende för den inre marknaden, inklusive e-handeln. Utvecklingen bör bygga på de befintliga alternativa tvistlösningsförfarandena i medlemsstaterna och respektera dessas rättsliga traditioner.
- (7) Detta direktiv bör gälla för avtalstvister mellan konsumenter och näringsidkare som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster inom alla näringsgrenar. Det bör omfatta både konsumenters klagomål mot näringsidkare och näringsidkares klagomål mot konsumenter. Direktivet bör inte gälla för tvister mellan näringsidkare. Det bör dock inte hindra medlemsstaterna från att anta eller bibehålla bestämmelser om förfaranden för lösning av sådana tvister utanför domstol.
- (8) Definitionen av *konsument* bör omfatta fysiska personer som agerar utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Om avtalet ingås för ändamål som faller delvis inom och delvis utanför personens egen näringsverksamhet (avtal med dubbla syften) och näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar i sammanhanget bör dock den personen även anses som konsument.
- (9) Det här direktivet bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område<sup>21</sup>, rådets förordning (EG) nr 44/2001 av den 22 december 2000 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område<sup>22</sup>, Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 864/2007 av den 11 juli 2007 om tillämplig lag för utomobligatoriska förpliktelser (Rom II)<sup>23</sup> och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I)<sup>24</sup>.
- (10) Detta direktiv bör ha företräde framför unionslagstiftning som innehåller bestämmelser som syftar till att uppmuntra inrättande av alternativa tvistlösningsorgan i en viss sektor. Om det i sektorsspecifik lagstiftning föreskrivs att sådana organ ska

---

<sup>19</sup> Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén *Inremarknadsakten – Tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för inre marknaden – ”Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt”*, KOM(2011) 206 slutlig, s. 9.

<sup>20</sup> Europeiska rådets slutsatser av den 24–25 mars 2011, EUCO 10/11, s 4. Se även Europeiska rådets slutsatser av den 23 oktober 2011, EUCO 52/11, s. 1–2.

<sup>21</sup> EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

<sup>22</sup> EGT L 12, 16.1.2001, s. 32.

<sup>23</sup> EUT L 199, 31.7.2007, s. 40.

<sup>24</sup> EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.



inrättas, bör detta direktiv ha företräde endast om den lagstiftningen inte säkerställer åtminstone likvärdigt konsumentskydd.

- (11) Det finns stora skillnader mellan de alternativa tvistlösningsorganen inom unionen och även inom medlemsstaterna. Detta direktiv bör omfatta alla organ som är varaktigt inrättade och erbjuder tvistlösning genom ett alternativt tvistlösningsförfarande. Ett skiljeförfarande som utanför ramen för ett alternativt tvistlösningsorgan inrättas specifikt för en enda tvist mellan en konsument och en näringsidkare bör inte anses vara ett alternativt tvistlösningsförfarande.
- (12) Detta direktiv bör inte gälla för förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda enbart av näringsidkaren eller för förfaranden inför sådana system för hantering av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren. Det bör inte heller gälla för direkta förhandlingar mellan parterna. Det bör dessutom inte gälla för försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande rörande tvisten i fråga.
- (13) Medlemsstaterna bör se till att tvister som omfattas av detta direktiv kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv. Medlemsstaterna bör kunna fullgöra denna skyldighet genom att utnyttja befintliga alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras behörighetsområde eller genom att föreskriva inrättandet av nya alternativa tvistlösningsorgan. Detta direktiv bör inte ålägga medlemsstaterna att inrätta ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan i varje detaljhandelssektor. Medlemsstaterna bör ha möjlighet att föreskriva att det ska inrättas ett organ som behandlar tvister för vars lösning inget specifikt organ är behörigt.
- (14) Detta direktiv bör inte hindra näringsidkare som är etablerade i en medlemsstat från att omfattas av ett alternativt tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat. Medlemsstaterna bör uppmuntra utvecklingen av sådana organ.
- (15) Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att bibehålla eller införa alternativa tvistlösningsförfaranden för gemensam behandling av identiska eller liknande tvister mellan en näringsidkare och flera konsumenter. Sådana förfaranden kan betraktas som ett första steg mot vidareutvecklingen av kollektiva alternativa tvistlösningsförfaranden i unionen.
- (16) Behandlingen av uppgifter rörande tvister som omfattas av det här direktivet bör uppfylla kraven för skydd av personuppgifter i medlemsstaternas lagar och andra författningar som antagits i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter.
- (17) De fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen bör endast anses vara opartiska om de inte kan utsättas för påtryckningar som skulle kunna påverka deras inställning till tvisten. Man måste särskilt säkerställa att sådana påtryckningar inte förekommer när de alternativa tvistlösningsorganen finansieras av en av parterna i tvisten eller av en organisation där en av parterna är medlem.

- (18) För att trygga öppenhet i fråga om alternativa tvistlösningsorgan och alternativa tvistlösningsförfaranden måste parterna få all den information de behöver för att fatta ett välgrundat beslut innan de inleder ett alternativt tvistlösningsförfarande.
- (19) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör vara effektiva. De bör vara enkla och snabba och i allmänhet inte vara längre än 90 dagar. Det alternativa tvistlösningsorganet bör kunna förlänga denna frist om det är nödvändigt med hänsyn till tvistens komplexitet.
- (20) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör vara kostnadsfria för konsumenterna eller kosta tämligen lite, så att de har råd att använda sig av sådana förfaranden.
- (21) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör vara rättvisa, så att parterna i en tvist till fullo känner till sina rättigheter och är medvetna om följderna av sina val inom ramen för ett sådant förfarande.
- (22) När en tvist uppstår måste konsumenterna snabbt kunna fastställa vilka alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla deras klagomål och veta om den berörda näringsidkaren kommer att medverka i ett förfarande inför ett alternativt tvistlösningsorgan. Näringsidkarna bör därför ange dessa uppgifter i sina viktigaste handelsdokument och i förekommande fall på sina webbplatser. Denna skyldighet bör inte påverka tillämpningen av artiklarna 6.1 t, 7.1 och 8 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter<sup>25</sup>. I artikel 6.1 t i direktiv 2011/83/EU föreskrivs det i fråga om konsumentavtal som ingås på distans eller utanför fasta affärslokaler att näringsidkaren måste ge konsumenten information om möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol som näringsidkaren omfattas av och om villkoren för detta innan konsumenten är bunden av avtalet. Vid avtal utanför fasta affärslokaler måste enligt artikel 7.1 i direktiv 2011/83/EU denna information lämnas som papperskopia eller, om konsumenten samtycker, på ett annat varaktigt medium.
- (23) Enligt detta direktiv är det inte obligatoriskt för näringsidkarna att medverka i alternativa tvistlösningsförfaranden, och resultatet av förfarandena är inte bindande för näringsidkarna när en konsument lämnat in ett klagomål mot dem. Detta direktiv påverkar dock inte tillämpningen av nationell lagstiftning som gör näringsidkarnas medverkan i sådana förfaranden obligatorisk eller resultatet av förfarandena bindande för näringsidkarna, förutsatt att den lagstiftningen inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning, som garanteras i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.
- (24) Medlemsstaterna bör se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister.
- (25) Nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösningen av gränsöverskridande tvister, såsom FIN-Net när det gäller finansiella tjänster, bör stärkas inom unionen. Medlemsstaterna bör uppmuntra alternativa tvistlösningsorgan att bli medlemmar i sådana nätverk.

---

<sup>25</sup> EUT L ..., ..., s. ....

- (26) Ett nära samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillsynen av unionslagstiftningen om konsumentskydd bör förbättra tillämpningen av den unionslagstiftningen.
- (27) De alternativa tvistlösningsorganen bör övervakas noga så att man kan säkerställa att de fungerar korrekt och effektivt. Kommissionen och de behöriga myndigheterna enligt detta direktiv bör offentliggöra och uppdatera en förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv. Andra organ, t.ex. alternativa tvistlösningsorgan, konsumentorganisationer, näringslivsorganisationer och nätverket av europeiska konsumentcentrum, bör också offentliggöra denna förteckning. Dessutom bör de behöriga myndigheterna offentliggöra regelbundna rapporter om utvecklingen av alternativa tvistlösningsorgan och hur de fungerar. De alternativa tvistlösningsorganen bör ge de behöriga myndigheterna specifika uppgifter som rapporterna bör bygga på. Medlemsstaterna bör uppmuntra de alternativa tvistlösningsorganen att lämna uppgifterna i enlighet med kommissionens rekommendation 2010/304/EU om användning av en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenter<sup>26</sup>.
- (28) Medlemsstaterna måste föreskriva påföljder för överträdelser av bestämmelserna i detta direktiv beträffande näringsidkarnas information till konsumenterna och de uppgifter som de alternativa tvistlösningsorganen ska lämna till de behöriga myndigheterna samt se till att de tillämpas. Påföljderna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (29) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen ("förordningen om konsumentskyddssamarbete")<sup>27</sup> bör ändras så att en hänvisning till detta direktiv införs i bilagan till den förordningen i syfte att förstärka det gränsöverskridande samarbetet om tillämpning av detta direktiv.
- (30) Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbudsföreläggande för att skydda konsumenternas intressen<sup>28</sup> bör ändras så att en hänvisning till det här direktivet införs i bilagan till det direktivet i syfte att säkerställa skyddet av konsumenternas kollektiva intressen som fastställs i det här direktivet.
- (31) Eftersom målet för detta direktiv, att bidra till en välfungerande inre marknad genom att trygga en hög konsumentskyddsnivå, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (32) Detta direktiv står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns framför allt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.

---

<sup>26</sup> EUT L 136, 2.6.2010, s.1.

<sup>27</sup> EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

<sup>28</sup> EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

## **KAPITEL I ALLMÄNNA BESTÄMMELSER**

### *Artikel 1*

#### *Syfte*

Detta direktiv ska bidra till en välfungerande inre marknad och till en hög konsumentskyddsnivå genom att säkerställa att tvister mellan konsumenter och näringsidkare kan hänskjutas till organ som erbjuder opartiska, öppna, effektiva och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden.

### *Artikel 2*

#### *Tillämpningsområde*

1. Detta direktiv gäller förfaranden för lösning utanför domstol av avtalstvister som uppstår i samband med att en näringsidkare som är etablerad i unionen säljer varor eller tillhandahåller tjänster till en konsument som är bosatt i unionen, genom ingripande av ett tvistlösningsorgan som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo, nedan kallade *alternativa tvistlösningsförfaranden*.
2. Detta direktiv gäller inte
  - a) förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda enbart av näringsidkaren,
  - b) förfaranden inför sådana system för hantering av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren,
  - c) direkta förhandlingar mellan konsumenten och näringsidkaren, oavsett om de företräds av ombud eller inte,
  - d) försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande rörande tvisten i fråga.

### *Artikel 3*

#### *Förhållande till annan unionslagstiftning*

1. Detta direktiv påverkar inte tillämpningen av direktiv 2008/52/EG, förordning (EG) nr 44/2001, förordning (EG) nr 864/2007 och förordning (EG) nr 593/2008.
2. Artikel 5.1 i detta direktiv ska ha företräde framför de bestämmelser som avses i bilagan.

3. Detta direktiv ska ha företräde framför tvingande bestämmelser i sektorsspecifik unionslagstiftning beträffande alternativ tvistlösning endast om de bestämmelserna inte säkerställer åtminstone likvärdigt konsumentskydd.

#### *Artikel 4* *Definitioner*

I detta direktiv gäller följande definitioner:

- a) *konsument*: fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.
- b) *näringsidkare*: fysisk person eller juridisk person, offentligägd eller privatägd, som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.
- c) *etablerad*: en näringsidkare är etablerad,
- om näringsidkaren är en fysisk person, där denne bedriver sin verksamhet,
  - om näringsidkaren är ett företag eller en annan juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, där denne har sitt säte, sitt huvudkontor eller sin verksamhet, inklusive en filial, agentur eller annan etablering.
- d) *gränsöverskridande tvist*: avtalstvist som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i en annan medlemsstat än den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad.
- e) *alternativt tvistlösningsorgan*: varje organ, oavsett beteckning, som är varaktigt inrättat och erbjuder tvistlösning genom ett alternativt tvistlösningsförfarande.
- f) *inrättat*: ett alternativt tvistlösningsorgan är inrättat,
- om organet drivs av en fysisk person, på den plats där det bedriver alternativ tvistlösning,
  - om organet drivs av en juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, på den plats där den juridiska personen eller sammanslutningen av fysiska eller juridiska personer bedriver alternativ tvistlösning eller har sitt säte,
  - om organet drivs av en myndighet eller ett annat offentligt organ, på den plats där myndigheten eller det offentliga organet har sitt säte.

## KAPITEL II

# TILLGÅNG TILL OCH PRINCIPER FÖR ALTERNATIV TVISTLÖSNING

### *Artikel 5*

#### *Tillgång till alternativ tvistlösning*

1. Medlemsstaterna ska se till att tvister som omfattas av detta direktiv kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv.
2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan
  - a) har en webbplats där parterna kan lämna in klagomål online,
  - b) ger parterna möjlighet att utbyta uppgifter med dem på elektronisk väg,
  - c) tar emot både inhemska och gränsöverskridande tvister, inklusive tvister som omfattas av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr [Office of Publications insert reference number] av den [Office of Publications insert date of adoption] om tvistlösning online vid konsumenttvister<sup>29</sup>, och
  - d) när de behandlar tvister som omfattas av detta direktiv vidtar nödvändiga åtgärder för att se till att behandlingen av personuppgifter uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i den nationella lagstiftning som genomför direktiv 95/46/EG.
3. Medlemsstaterna kan fullgöra sin skyldighet enligt punkt 1 genom att se till att det inrättas ett alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt att behandla sådana tvister som avses i punkt 1 för vars lösning inget befintligt alternativt tvistlösningsorgan är behörigt.

### *Artikel 6*

#### *Sakkunskap och opartiskhet*

1. Medlemsstaterna ska se till att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändig sakkunskap och är opartiska. Detta ska garanteras genom att det säkerställs att de
  - a) har nödvändiga kunskaper, färdigheter och erfarenheter inom alternativ tvistlösning,
  - b) inte kan fräntas sitt uppdrag utan saklig grund,
  - c) inte har någon intressekonflikt med någon av parterna i tvisten.

---

<sup>29</sup> EUT L ..., ..., s. ...

2. När de fysiska personer som ansvarar för tvistlösning i ett alternativt tvistlösningsorgan bildar ett kollegium, ska medlemsstaterna se till att organet sörjer för att kollegiet består av samma antal företrädare för konsumentintressen och företrädare för näringsidkarintressen.

*Artikel 7*  
*Öppenhet*

1. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och i pappersform i sina lokaler offentliggör information om
  - a) de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, hur de har utsetts och längden på deras uppdrag,
  - b) finansieringskällan, inklusive hur stor andel som är offentlig respektive privat finansiering,
  - c) eventuellt medlemskap i nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister,
  - d) de typer av tvister som de är behöriga att behandla,
  - e) förfarandereglerna för tvistlösning,
  - f) på vilka språk klagomål kan lämnas in till det alternativa tvistlösningsorganet och på vilka språk det alternativa tvistlösningsförfarandet genomförs,
  - g) de typer av regler som det alternativa tvistlösningsorganet kan använda som grund för tvistlösningen (t.ex. rättsregler, skälighetshänsyn eller uppförandekoder),
  - h) eventuella förhandskrav som parterna måste uppfylla innan ett alternativt tvistlösningsförfarande kan inledas,
  - i) de eventuella kostnader som parterna ska stå för,
  - j) det alternativa tvistlösningsförfarandets ungefärliga längd,
  - k) den rättsliga verkan av det alternativa tvistlösningsförfarandets resultat.
2. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och i pappersform i sina lokaler offentliggör årliga verksamhetsrapporter. Rapporterna ska innehålla följande uppgifter om både inhemska och gränsöverskridande tvister:
  - a) Antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsett.
  - b) Eventuella återkommande problem som leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare.
  - c) Andelen tvistlösningsförfaranden som avbrutits innan ett resultat kunnat nås.

- d) Den genomsnittliga tid det tagit att lösa tvister.
- e) I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena efterlevts, om detta är känt.
- f) I förekommande fall, samarbetet inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister.

#### *Artikel 8* *Effektivitet*

Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden är effektiva och uppfyller följande krav:

- a) Förfarandet är lättillgängligt för båda parter oberoende av var de befinner sig.
- b) Parterna har tillgång till förfarandet utan att behöva företrädas av ett juridiskt ombud. Parterna får dock när som helst under förfarandet låta sig företrädas eller bistås av tredje man.
- c) Förfarandet är kostnadsfritt för konsumenterna eller kostnaderna är låga.
- d) Tvisten löses inom 90 dagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet tog emot klagomålet. Vid komplicerade tvister får organet förlänga denna frist.

#### *Artikel 9* *Rättvisa*

1. Medlemsstaterna ska se till att följande gäller vid alternativa tvistlösningsförfaranden:
  - a) Parterna har möjlighet att framföra sin ståndpunkt samt höra de argument och sakförhållanden som den andra parten lägger fram och eventuella expertutlåtanden.
  - b) Resultatet av förfarandet, inklusive grunderna för resultatet, görs tillgängligt för båda parter skriftligen eller på ett varaktigt medium.
2. Medlemsstaterna ska se till att följande gäller vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning föreslås:
  - a) Innan konsumenterna godtar en föreslagen lösning underrättas de om att
    - i) de kan välja om de vill godta den föreslagna lösningen eller inte,
    - ii) den föreslagna lösningen kan vara mindre gynnsam än ett avgörande av en domstol som tillämpar rättsregler,
    - iii) de innan de godtar eller förkastar den föreslagna lösningen har rätt att söka oberoende rådgivning.



- b) Innan parterna godtar en föreslagen lösning underrättas de om den rättsliga verkan av godtagandet.
- c) Innan parterna godtar en föreslagen lösning eller en uppgörelse i godo ges de en rimlig betänketid.

## **KAPITEL III**

### **INFORMATION OCH SAMARBETE**

#### *Artikel 10*

##### *Näringsidkares information till konsumenter*

1. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkare som är etablerade på deras territorium underrättar konsumenterna om de alternativa tvistlösningsorgan som de omfattas av och som är behöriga att behandla eventuella tvister mellan dem och konsumenter. Informationen ska omfatta adressen till de berörda alternativa tvistlösningsorganens webbplatser, och det ska anges om näringsidkaren åtar sig att använda sig av dessa organ för att lösa tvister med konsumenter.
2. Den information som avses i punkt 1 ska göras tillgänglig på ett enkelt, direkt, väl synligt och beständigt sätt på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, i de allmänna villkoren för avtal om försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster mellan näringsidkaren och en konsument samt på fakturor och kvitton avseende dessa avtal. Det ska anges var det finns ytterligare information om det berörda alternativa tvistlösningsorganet och om villkoren för användning av organet.
3. Bestämmelserna i den här artikeln ska inte påverka tillämpningen av bestämmelserna i artiklarna 6, 7 och 8 i direktiv 2011/83/EU beträffande konsumentinformation vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.

#### *Artikel 11*

##### *Bistånd till konsumenter*

1. Medlemsstaterna ska se till att konsumenterna kan få bistånd vid tvister som uppstår vid gränsöverskridande försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster. Biståndet ska i synnerhet syfta till att hjälpa konsumenterna att få tillgång till det alternativa tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat som är behörigt att behandla den gränsöverskridande tvisten.
2. Medlemsstaterna får överlåta ansvaret för den uppgift som avses i punkt 1 till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller till ett annat organ.

*Artikel 12*  
*Allmän information*

Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan, konsumentorganisationer, näringslivsorganisationer, konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum och, i förekommande fall, de organ som utsetts i enlighet med artikel 11.2 i sina lokaler och på sina webbplatser offentliggör den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 17.3.

*Artikel 13*  
*Samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan för att lösa gränsöverskridande tvister*

1. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister.
2. Om det finns ett nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister inom en viss sektor i unionen, ska medlemsstaterna uppmuntra de alternativa tvistlösningsorgan som behandlar tvister inom den sektorn att bli medlemmar i det nätverket.
3. Kommissionen ska offentliggöra en förteckning med namnet på och kontaktuppgifter till de nätverk som avses i punkt 1. Kommissionen ska vid behov uppdatera denna förteckning vartannat år.

*Artikel 14*  
*Samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillsynen av unionslagstiftningen om konsumentskydd*

1. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillsynen av unionslagstiftningen om konsumentskydd samarbetar.
2. Detta samarbete ska omfatta ömsesidigt utbyte av information om näringsidkares affärsmetoder som konsumenter har lämnat in klagomål mot. Det ska också omfatta teknisk bedömning och information från de nationella myndigheterna till de alternativa tvistlösningsorganen, om bedömningen eller informationen är nödvändig för behandlingen av enskilda tvister.
3. Medlemsstaterna ska se till att det samarbete och det ömsesidiga informationsutbyte som avses i punkterna 1 och 2 uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i direktiv 95/46/EG.

## **KAPITEL IV**

# **ÖVERVAKNING AV ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSORGAN**

### *Artikel 15*

#### *Utseende av behöriga myndigheter*

1. Varje medlemsstat ska utse en behörig myndighet som ska ansvara för övervakningen av utvecklingen av alternativa tvistlösningsorgan på dess territorium och av hur de fungerar. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen vilken myndighet den har utsett.
2. Kommissionen ska upprätta en förteckning över de behöriga myndigheter som den fått meddelande om i enlighet med punkt 1 och offentliggöra förteckningen i *Europeiska unionens officiella tidning*.

### *Artikel 16*

#### *Uppgifter som alternativa tvistlösningsorgan ska lämna till de behöriga myndigheterna*

1. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan på deras territorium lämnar följande uppgifter till den behöriga myndigheten:
  - a) Namn, kontaktuppgifter och webbadress.
  - b) Information om organets struktur och finansiering, inklusive information om de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, finansieringen av dem och av vem de är anställda.
  - c) Organets förfaranderegler.
  - d) Organets avgifter, i förekommande fall.
  - e) Det alternativa tvistlösningsförfarandets ungefärliga längd.
  - f) Det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och på vilka det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras.
  - g) De uppgifter som är nödvändiga för att fastställa organets behörighet.
  - h) En motiverad förklaring, utifrån en självutvärdering som organet gjort, till att det kan anses vara ett alternativt tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv och uppfyller kraven i kapitel II.

Om de uppgifter som avses i leden a–g ändras, ska de alternativa tvistlösningsorganen omedelbart meddela den behöriga myndigheten dessa ändringar.

2. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen minst en gång per år lämnar följande uppgifter till de behöriga myndigheterna:

- a) Antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsett.
- b) Andelen alternativa tvistlösningsförfaranden som avbrutits innan ett resultat kunnat nås.
- c) Den genomsnittliga tid det tagit att lösa de mottagna tvisterna.
- d) I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena efterlevts, om detta är känt.
- e) Relevant statistik som visar hur näringsidkare använder sig av alternativ tvistlösning vid tvister med konsumenter.
- f) Eventuella återkommande problem som leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare.
- g) I förekommande fall, en bedömning av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister.
- h) En självutvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är och möjliga sätt att förbättra effektiviteten.

#### *Artikel 17*

##### *De behöriga myndigheternas och kommissionens roll*

1. De behöriga myndigheterna ska på grundval av de uppgifter de fått i enlighet med artikel 16.1 bedöma om de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till dem kan anses vara alternativa tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv och uppfyller kraven i kapitel II.
2. Varje behörig myndighet ska på grundval av den bedömning som avses i punkt 1 upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i punkt 1.

Förteckningen ska omfatta följande uppgifter:

- a) De alternativa tvistlösningsorganens namn, kontaktuppgifter och webbadresser.
- b) Organens avgifter, i förekommande fall.
- c) Det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och på vilka det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras.
- d) De uppgifter som är nödvändiga för att fastställa deras behörighet.
- e) Behovet av parternas eller deras ombuds fysiska närvaro, i förekommande fall.
- f) Huruvida resultatet av förfarandet är bindande eller inte.

De behöriga myndigheterna ska sända förteckningen till kommissionen. Om de behöriga myndigheterna får meddelande om ändringar i enlighet med artikel 16.1

andra stycket, ska förteckningen uppdateras omedelbart och uppgifterna i fråga meddelas kommissionen.

3. Kommissionen ska upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som den fått meddelande om i enlighet med punkt 2 och uppdatera förteckningen när den får meddelande om ändringar i enlighet med punkt 2 tredje stycket andra meningen. Kommissionen ska offentliggöra förteckningen och uppdateringarna av den och översända den till de behöriga myndigheterna och medlemsstaterna.
4. De behöriga myndigheterna ska offentliggöra den uppdaterade förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i punkt 3 på sin webbplats och på andra sätt som de anser vara lämpliga.
5. Vartannat år ska de offentliga myndigheterna offentliggöra en rapport om utvecklingen av alternativa tvistlösningsorgan och om hur de fungerar. I rapporten ska man särskilt
  - a) i förekommande fall ange inom vilka områden tvister som omfattas av detta direktiv ännu inte omfattas av alternativa tvistlösningsförfaranden,
  - b) fastställa bästa praxis hos alternativa tvistlösningsorgan,
  - c) med stöd av statistik i förekommande fall påpeka brister som hindrar de alternativa tvistlösningsorganen från att fungera som avsett vid både inhemska och gränsöverskridande tvister,
  - d) i förekommande fall lägga fram rekommendationer om hur de alternativa tvistlösningsorganen kan fås att fungera bättre.

## **KAPITEL V**

### **SLUTBESTÄMMELSER**

#### *Artikel 18* *Påföljder*

Medlemsstaterna ska föreskriva påföljder för överträdelse av de nationella bestämmelser som antagits i enlighet med artiklarna 10, 16.1 och 16.2 i detta direktiv och ska vidta de åtgärder som krävs för att se till att dessa påföljder tillämpas. Påföljderna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

#### *Artikel 19* *Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004*

I bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 ska följande punkt läggas till:

- ”20. Europaparlamentets och rådets direktiv ... av den ... om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG: artikel 10 (EUT L ..., ..., s. ...).”

*Artikel 20*  
*Ändring av direktiv 2009/22/EG*

I bilagan till direktiv 2009/22/EG ska följande punkt läggas till:

- ”14. Europaparlamentets och rådets direktiv ... av den ... om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG: artikel 10 (EUT L ..., ..., s. ...).”

*Artikel 21*  
*Meddelande*

1. Senast den [Office of Publications insert same date as in Article 22(1) = date of implementation of the Directive] ska medlemsstaterna meddela kommissionen följande uppgifter:
  - a) I förekommande fall, namn på och kontaktuppgifter till de organ som utsetts i enlighet med artikel 11.2.
  - b) De behöriga myndigheter som utsetts i enlighet med artikel 15.1.

Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om eventuella ändringar av dessa uppgifter.

2. Senast den [Office of Publications insert date: six months after the implementation date as to be inserted in Article 22(1)] ska medlemsstaterna sända en första förteckning enligt artikel 17.2 till kommissionen.
3. Kommissionen ska till medlemsstaterna översända de uppgifter som avses i punkt 1 a.

*Artikel 22*  
*Införlivande*

1. Medlemsstaterna ska senast den [Office of Publications insert date: 18 months after entry into force] sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska till kommissionen genast överlämna texten till dessa bestämmelser tillsammans med en jämförelsetabell över dessa bestämmelser och detta direktiv.

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Medlemsstaterna ska till kommissionen överlämna texten till de centrala bestämmelser i nationell lagstiftning som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

*Artikel 23*  
*Rapportering*

Kommissionen ska senast den [*Office of Publications insert date: five years after the entry into force*] och därefter vart tredje år lägga fram en rapport om tillämpningen av detta direktiv för Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén. I rapporten ska man beakta utvecklingen och användningen av alternativa tvistlösningsorgan och konsekvenserna av detta direktiv för konsumenter och näringsidkare. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av detta direktiv.

*Artikel 24*  
*Ikraftträdande*

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

*Artikel 25*  
*Adressater*

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Bryssel den

*På Europaparlamentets vägnar*  
*Ordförande*

*På rådets vägnar*  
*Ordförande*

## **BILAGA**

1. Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/65/EG av den 23 september 2002 om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter och om ändring av rådets direktiv 90/619/EEG samt direktiven 97/7/EG och 98/27/EG (artikel 14.1), EGT L 271, 9.10.2002, s. 16.
2. Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/122/EG av den 14 januari 2009 om konsumentskydd vid vissa aspekter av avtal om tidsdelat boende, långfristiga semesterprodukter, återförsäljning och byte (artikel 14.2), EUT L 33, 3.2.2009, s. 10.
3. Europaparlamentets och rådets direktiv 2004/39/EG av den 21 april 2004 om marknader för finansiella instrument och om ändring av rådets direktiv 85/611/EEG och 93/6/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/12/EG samt upphävande av rådets direktiv 93/22/EEG (artikel 53.1), EUT L 145, 30.4.2004, s. 1.
4. Europaparlamentets och rådets direktiv 2002/92/EG av den 9 december 2002 om försäkringsförmedling (artikel 11.1), EGT L 9, 15.1.2003, s. 3.
5. Europaparlamentets och rådets direktiv 97/67/EG av den 15 december 1997 om gemensamma regler för utvecklingen av gemenskapens inre marknad för posttjänster och för förbättring av kvaliteten på tjänsterna (artikel 19.1 tredje stycket), EUT L 52, 27.2.2008, s. 3.