



2023/2211

19.10.2023

KOMMISSIONENS REKOMMENDATION (EU) 2023/2211

av den 17 oktober 2023

**om kvalitetskrav för tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och
branschorganisationer i unionen**

[delgivet med nr C(2023) 7019]

EUROPEISKA KOMMISSIONEN HAR ANTAGIT DENNA REKOMMENDATION

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 292, och

av följande skäl:

- (1) Genom Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU ⁽¹⁾ säkerställs att konsumenterna i unionen har tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet för att lösa avtalstvister som uppstår i samband med försäljning av varor eller tjänster av näringsidkare som är etablerade i unionen.
- (2) En utvärdering av detta direktiv som genomfördes nyligen visade att allt fler konsumenterna använder marknadsplatser online för att köpa varor och tjänster och har tillgång till de tvistlösningsförfaranden som dessa marknadsplatser online erbjuder inom ramen för sitt tjänsteutbud. Sådana tvistlösningsmekanismer regleras inte genom direktiv 2013/11/EU och det är därför inte möjligt att verifiera att de är rättvisa. För att säkerställa att konsumenterna som utnyttjar sådana tvistlösningsförfaranden behandlas rättvist och i enlighet med bästa tänkbara yrkessed rekommenderas att de relevanta kvalitetskrav som anges i direktiv 2013/11/EU antas för dessa förfaranden.
- (3) Utvärderingen av direktiv 2013/11/EU visade även att gränsöverskridande alternativa tvistlösningsförfaranden sällan utnyttjas på grund av de många hinder som finns när sådana förfaranden används i gränsöverskridande sammanhang. Vissa branschorganisationer erbjuder faktiskt gränsöverskridande tvistlösningsystem som inte har någon koppling till specifika nationella alternativa tvistlösningsförfaranden. För att säkerställa ett enhetligt skydd för konsumenterna bör det rekommenderas att dessa branschorganisationer i möjligaste mån uppfyller relevanta kvalitetskrav i direktiv 2013/11/EU.
- (4) Marknadsplatser online och branschorganisationer som tillhandahåller tvistlösningsförfaranden inom ramen för sitt tjänsteutbud bör informera konsumenterna och näringsidkarna om de viktigaste inslagen i sådana förfaranden innan ett förfarande inleds, så att parterna kan besluta om de vill driva sin tvist genom ett sådant förfarande. Dessa marknadsplatser online och branschorganisationer bör dessutom regelbundet offentliggöra rapporter med en självbedömning av om deras förfaranden uppfyller de häri rekommenderade kraven. Om automatiserade förfaranden används för att lösa tvister bör detta offentliggöras och konsumenterna och näringsidkarna bör ha rätt att kräva att resultatet av förfarandet omprövas av en fysisk person.

HÄRIGENOM REKOMMENDERAS FÖLJANDE.

SYFTET MED REKOMMENDATIONEN

1. Syftet med denna rekommendation är att främja höga kvalitetskrav för de tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen genom att säkerställa att förfarandena präglas av effektivitet och rättvisa samt att de fysiska personer som ansvarar för förfarandena har sakkunskap, är oberoende och opartiska.

⁽¹⁾ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).

DEFINITIONER

2. De termer som definieras i direktiv 2013/11/EU har samma betydelse när de används i denna rekommendation. Därutöver gäller i denna rekommendation följande definitioner:
 - a) *marknadsplats online*: en förmedlingstjänst som använder ett onlinegränssnitt som gör det möjligt för konsumenterna att ingå distansavtal med näringsidkare om försäljning av produkter eller tjänster.
 - b) *branschorganisation i unionen*: en branschorganisation med medlemmar som är etablerade i olika medlemsstater.
 - c) *tvistlösningsförfaranden*: alla förfaranden som erbjuds av en marknadsplats online och en branschorganisation i unionen för att lösa tvister
 - gällande avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal, inbegripet för tillhandahållande av digitalt innehåll, eller tjänsteavtal och/eller
 - gällande konsumenträttigheter enligt unionsakter före och efter det att avtal ingås,mellan en konsument som har sin hemvist i unionen och en näringsidkare som erbjuder varor, digitalt innehåll eller tjänster till konsumenterna med hemvist i unionen.

INNEHÅLL

3. Det rekommenderas att marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen som tillhandahåller tvistlösningsförfaranden för konsumenterna och näringsidkare inom ramen för sitt tjänsteutbud bör tillämpa relevanta kvalitetskrav i direktiv 2013/11/EU för att erbjuda en rättvis och opartisk tvistlösning.

SAKKUNSKAP, OBEROENDE, OPARTISKHET

4. I enlighet med artikel 6 i direktiv 2013/11/EU rekommenderas närmare bestämt att marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen bör sträva efter att säkerställa att de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningsförfaranden har nödvändig sakkunskap och är oberoende och opartiska. Det rekommenderas att detta säkerställs genom krav på att dessa personer
 - a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om tillämplig lag,
 - b) inte är underkastade instruktioner av någondera parten eller parternas företrädare,
 - c) får ersättning på ett sätt som inte är kopplat till resultatet av förfarandet.

EFFEKTIVITET

5. I enlighet med artikel 8 i direktiv 2013/11/EU rekommenderas att marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen bör säkerställa att deras tvistlösningsförfaranden är effektiva och syftar till att säkerställa följande:
 - a) Tvistlösningsförfarandet är tillgängligt och lätt att få tillgång till online för båda parter, oberoende av var de befinner sig.
 - b) Parterna har tillgång till förfarandet utan att behöva företrädas av en advokat eller ett juridiskt ombud, men förfarandet fråntar inte parterna rätten till oberoende rådgivning eller till att när som helst under förfarandet låta sig företrädas eller bistås av tredje man.
 - c) Tvistlösningsförfarandet är kostnadsfritt eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenterna.
 - d) Den marknadsplats online eller branschorganisation i unionen som har tagit emot klagomålet underrättar parterna i tvisten så snart den har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet.

- e) Resultatet av tvistlösningsförfarandet görs tillgängligt inom en period av 90 kalenderdagar från den dag då marknadsplatsen online eller branschorganisationen i unionen mottog den fullständiga klagomålsakten. Parterna bör informeras om förlängningar av denna period samt om hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten.

RÄTTVISA

6. I enlighet med artikel 9 i direktiv 2013/11/EU rekommenderas att marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen bör säkerställa följande i sina tvistlösningsförfaranden:
- a) Parterna har inom rimlig tid möjlighet att framföra sin ståndpunkt, att av marknadsplatsen online eller branschorganisationen i unionen få tillgång till argument, bevis, handlingar och sakförhållanden som den andra parten lägger fram och till eventuella yttranden och utlåtanden från experter samt att få möjlighet att kommentera dem.
 - b) Parterna informeras om att de inte är skyldiga att låta sig företrädas av ett juridiskt ombud, men får söka oberoende rådgivning eller låta sig företrädas eller bistås av tredje man när som helst under förfarandet.
 - c) Parterna meddelas resultatet av tvistlösningsförfarandet skriftligen eller på ett varaktigt medium och får en redogörelse för grunderna för resultatet.
7. Det rekommenderas att marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen bör säkerställa följande:
- a) Parterna tillåts dra sig ur förfarandet när som helst om de är missnöjda med förfarandets resultat eller gång. Det rekommenderas att de ska informeras om denna rättighet innan förfarandet inleds.
 - b) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning underrättas de om att
 - i) de kan välja om de vill godta eller följa den föreslagna lösningen eller inte,
 - ii) medverkan i förfarandet inte utesluter möjligheten att söka prövning genom ett domstolsförfarande,
 - iii) den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett avgörande av en domstol.
 - c) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning underrättas de om den rättsliga verkan av att godta eller följa en sådan föreslagen lösning.
 - d) Parterna får en rimlig betänketid innan de godtar en föreslagen lösning eller en uppgörelse i godo.

YTTERLIGARE REKOMMENDATIONER

8. Det rekommenderas att marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen, om de använder automatiserade förfaranden för att lösa tvister, bör säkerställa att detta offentliggörs och att parterna i tvisten har rätt att begära att resultatet av förfarandet ska omprövas av en fysisk person.
9. Det rekommenderas att marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen regelbundet bör offentliggöra självbedömningsrapporter för perioder om högst två år om hur kvalitetskraven i denna rekommendation har genomförts. Denna information bör vara tillgänglig på deras webbplats.
10. Det rekommenderas att marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen, innan tvistlösningsförfarandet inleds, bör informera konsumenter och näringsidkare om viktiga inslag och vilka förfaranderegler som tillämpas, till exempel vilka språk som används, vilken dokumentation som krävs, hur länge förfarandena i genomsnitt pågår samt eventuella kostnader. De bör även tydligt ange på vilka grunder de kan vägra att hantera en viss tvist.

11. Det rekommenderas att medlemsstaterna bör bidra till att sprida denna rekommendation till marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen som erbjuder tvistlösningsförfaranden för konsumenter som har sin hemvist inom deras respektive territorier.

ADRESSATER

12. Denna rekommendation riktar sig till marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen som tillhandahåller tvistlösningsförfaranden mellan näringsidkare och konsumenter som har sin hemvist i unionen och till medlemsstaterna.

Utfärdad i Bryssel den 17 oktober 2023.

På kommissionens vägnar
Didier REYNDERS
Ledamot av kommissionen
