

Till ledamöterna av Sveriges advokatsamfund

Advokatsamfundet inrättar en Konsumenttvistnämnd

Sverige har antagit ett nytt EU-direktiv om alternativ tvistlösning för konsumenter, som kompletteras av en EU-förordning om tvistlösning online. Regeringen har i anledning av detta gett en särskild utredare i uppdrag att föreslå lämpliga åtgärder för att säkerställa att konsumenter har tillgång till ett smidigt och kostnadseffektivt tvistlösningsförfarande utanför domstol. Tvister mellan en konsument och en advokat angående en tjänst som tillhandahållits av advokaten, omfattas av direktivet. För närvarande saknas tillgång till alternativ tvistlösning för prövning av konsumenttvister rörande advokattjänster. På grund av detta har styrelsen fattat beslut om ett förslag avseende inrättande av en Konsumenttvistnämnd, med uppgift att pröva konsumenttvister som rör advokatverksamhet. Enligt förslaget är det en skyldighet för advokaten att medverka till att tvisten prövas i Konsumenttvistnämnden, under förutsättning att denna inte är anhängiggjord eller avgjord av domstol.

Förslaget, som kommer att medföra ändring av stadgarna och Vägledande regler om god advokatsed (VRGA), kommer att behandlas av Advokatsamfundets fullmäktige den 4 juni 2014. Inför detta kommer styrelsens förslag att remitteras för behandling på avdelningarnas årsmöten. Ändringarna föreslås träda i kraft den 1 januari 2015.

Stockholm den 10 februari 2014

Anne Ramberg

Innehåll

1.	Bakgrund.....	3
1.1	Ny EU-lagstiftning om alternativ tvistlösning för konsumenter	3
1.2	Allmänna reklamationsnämnden	4
1.3	Konsumenttvister avseende advokatverksamhet omfattas av direktivet	5
2.	En europeisk utblick.....	6
2.1	Finland	6
2.2	Danmark	7
2.3	Norge	7
2.4	Island.....	7
2.5	Tyskland.....	7
2.6	Storbritannien	8
2.7	Estland	8
2.8	Nordirland.....	9
2.9	CCBE.....	9
3.	Styrelsens förslag om inrättande av en Konsumenttvistnämnd	9
3.1	Vilka tvister ska kunna bli föremål för prövning?.....	9
3.1.1	Lösning i samförstånd m.m.....	11
3.1.2	Twisten handläggs eller är avgjord av domstol	11
3.1.3	Tröskelbelopp.....	11
3.1.4	Inom vilken tid kan prövning påkallas?.....	12

3.1.5	Tvister som inte lämpar sig för nämndens prövning	13
3.2	Information om Konsumenttvistnämnden och hur ett ärende inleds.....	14
3.3	Kostnader i samband med förfarandet hos Konsumenttvistnämnden	15
3.4	Konsumenttvistnämndens sammansättning m.m.	17
3.5	Hur ska ledamöterna i Konsumenttvistnämnden utses m.m.?.....	19
3.6	Ersättning till ledamöterna i Konsumenttvistnämnden	19
3.7	Handläggning av konsumenttvister	20
3.8	Inom vilken tidsfrist ska Konsumenttvistnämnden meddela beslut?	20
3.9	Är parterna bundna av Konsumenttvistnämndens beslut?	21

1. Bakgrund

1.1 Ny EU-lagstiftning om alternativ tvistlösning för konsumenter

Den 21 maj 2013 antogs ett nytt EU-direktiv om alternativ tvistlösning för konsumenter (direktivet om alternativ tvistlösning).¹ Syftet med direktivet är att uppnå en hög skyddsnivå för konsumenter och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad, genom att säkerställa att konsumenter inom EU som hamnar i tvist med en näringsidkare har tillgång till ett smidigt och kostnadseffektivt tvistlösningsförfarande utanför domstol.

Som konsument räknas enligt direktivet varje fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Med näringsidkare avses en fysisk eller juridisk person som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten.

Direktivet avser enbart konsumenters klagomål mot näringsidkare och omfattar således inte förfaranden som inleds av en näringsidkare mot en konsument.

Ett alternativt tvistlösningsförfarande får enligt direktivet enbart medföra ytterst begränsade kostnader för konsumenten. De tvistlösningsorgan som medlemsstaterna utser måste uppfylla ett antal minimikriterier när det gäller sakkunskap, oberoende och opartiskhet samt öppenhet och rättssäkerhet. Det ställs vidare höga krav på effektivitet när det gäller handläggningstiderna. Ärenden ska enligt huvudregeln vara avgjorda inom 90 dagar efter avslutad skriftväxling. Enligt direktivet måste tvistlösningsorganen hantera såväl inhemska som gränsöverskridande tvister.

Direktivet gäller med några få undantag för alla typer av kontraktsrättsliga tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Vissa möjligheter finns dock att begränsa antalet ärenden genom beloppsgränser och tidsfrister. Tillämpningsområdet omfattar förfaranden där parterna föreslås eller åläggs en lösning eller där parterna sammanförs i syfte att

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.

underlätta en uppgörelse i godo. För att fullgöra sin skyldighet att tillhandahålla alternativ tvistlösning kan medlemsstaterna använda sig av befintliga alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras behörighetsområde, alternativt inrätta nya organ.

Direktivet om alternativ tvistlösning kompletteras av en EU-förordning om tvistlösning online,² som innebär en möjlighet för konsumenter att via en EU-plattform lämna in klagomål mot näringsidkare (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister). EU-plattformen ska vidarebefordra ärendet till ett behörigt tvistlösningsorgan i den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad. Det är de nationella tvistlösningsorgan som bedöms uppfylla kraven i direktivet om alternativ tvistlösning, som ska kopplas upp mot EU-plattformen. Syftet är att öka konsumenternas tillgång till tvistlösning utanför domstol vid gränsöverskridande handel.

Mot bakgrund av de nya EU-rättsakterna och andra förändringar i samhället, som ställer högre krav på systemet, har regeringen gett en särskild utredare i uppdrag att föreslå lämpliga åtgärder för att säkerställa att konsumenter har tillgång till ett smidigt och kostnadseffektivt tvistlösningsförfarande utanför domstol (Dir. 2013:23). I uppdraget ingår bl.a. att föreslå de åtgärder som behövs för att genomföra de aktuella EU-rättsakterna. Särskild utredare är hovrättslagmannen Christine Lager och utredningen har antagit namnet Konsumenttvistutredningen (Ju 2013:06). Utredningen ska redovisa sitt uppdrag senast den 30 juni 2014.

1.2 Allmänna reklamationsnämnden

Sverige har ett väl fungerande system för prövning av konsumenttvister utanför domstol, främst genom Allmänna reklamationsnämndens (ARN:s) verksamhet. ARN prövar i dag många olika kontraktsrättsliga konsumenttvister. Ett antal olika typer av tvister är dock undantagna från nämndens kompetensområde. Som exempel på undantag kan nämnas tvister rörande advokatverksamhet (se 4 § första stycket 4 i förordningen [2007:1041] med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden).

² Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG.

Genomförande av direktivet kräver, som framgått ovan, att det finns tillgång till alternativ tvistlösning i Sverige för alla konsumenttvister som omfattas av direktivets tillämpningsområde. I den mån tvister som i dag är undantagna från ARN:s kompetensområde omfattas av direktivet, måste antingen ARN:s kompetensområde utökas till att omfatta även de aktuella tvisterna, eller så måste det säkerställas att konsumenter kan få tvisterna prövade av något annat tvistlösningsorgan, som lever upp till direktivets kvalitetskrav.

1.3 Konsumenttvister avseende advokatverksamhet omfattas av direktivet

I direktivet görs inget undantag för tvister avseende advokattjänster. Tvister mellan en konsument och en advokat angående en tjänst som tillhandhållits av advokaten, omfattas därför av direktivet. Som framgått ovan krävs därmed enligt direktivet att konsumenten kan få en sådan tvist prövad av något alternativt tvistlösningsorgan, som uppfyller direktivets krav.

För närvarande saknas tillgång till alternativ tvistlösning för prövning av konsumenttvister rörande advokattjänster. Advokatsamfundet hade tidigare en skiljedomsprövning avseende arvodestvister mellan advokat och klient, men bestämmelsen i samfundets stadgar (33 §) om sådant skiljeförfarande upphävdes från och med den 1 januari 2001. Enligt övergångsbestämmelserna tillämpas den dock på advokats tvist med klient om arvode och kostnad för ett utfört uppdrag, som har påbörjats före den 1 januari 2002. Övriga tvister prövas av allmän domstol.

Enligt Konsumenttvistutredningens bedömning kräver genomförande av direktivet att det införs en möjlighet till alternativ tvistlösning för konsumenttvister rörande advokatverksamhet. Detta kan uppnås antingen genom att ARN:s kompetensområde utökas till att omfatta även sådana tvister, eller genom att det inrättas ett annat särskilt tvistlösningsförfarande som lever upp till direktivets krav.

Konsumenttvistutredningen har inhämtat Advokatsamfundets synpunkter. Styrelsen har i anledning av detta fattat beslut om att föreslå fullmäktige att det ska införas en möjlighet

till prövning av sådana tvister inom Advokatsamfundet, genom inrättande av en konsumenttvistnämnd.

Direktivet om alternativ tvistlösning och förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister bifogas som bilagorna 1 och 2.

2. En europeisk utblick

Advokatsamfundet har tillfrågat en rad europeiska länder om de har möjligheter till tvistlösning utanför domstol, för tjänster som tillhandahålls av advokater. Nedan redovisas de svar som inkommit.

2.1 Finland

I Finland har en konsument rätt att klaga på en advokats arvode hos advokatsamfundets disciplinnämnd. Disciplinnämnden är en del av det finska advokatsamfundet och tvistlösning beträffande advokatarvoden torde utgöra ett sådant tvistlösningsförfarande, som direktivet ställer krav på. Beslut som fattas av disciplinnämnden är endast rekommendationer. Detta innebär dels att beslutet inte är verkställbart, dels att beslutet saknar rättsverkningar såsom ett avgörande i domstol. Till detta kommer att det inte heller finns någon möjlighet att överklaga beslutet till högre instans. I beslutet ska dock disciplinnämnden bifoga information till klienten om hur denne ska gå till väga för att få arvodestvisten prövad i domstol.

I fråga om tvister rörande skadestånd m.m. har Finland inget alternativt tvistlösningsförfarande. Tvister som inte kan lösas genom advokatens försäkringsbolag, eller genom förlikning får därför prövas i domstol.

2.2 Danmark

I Danmark prövar den danska disciplinnämnden arvodestvister mellan en advokat och dennes klient. Disciplinnämndens beslut kan inte överklagas.

I fråga om tvister rörande skadestånd m.m., finns inte något alternativt tvistlösningsförfarande. Sådana tvister som inte kan lösas genom advokatens försäkringsbolag, får därför prövas i domstol.

2.3 Norge

Eftersom Norge inte är medlem i EU kommer direktivet eventuellt inte att implementeras i Norge, om det inte kan anses ha direkt relevans för EES-avtalet.

Det norska advokatsamfundets disciplinnämnd har ingen möjlighet att pröva tvister om arvoden eller andra tvister. Det finns inte heller någon annan möjlighet till alternativ tvistlösning avseende tjänster som har tillhandahållits av advokater. Klienten är alltså hänvisad till att inleda ett domstolsförfarande.

2.4 Island

I Island ansvarar det isländska advokatsamfundets disciplinnämnd för prövningen av arvodestvister. Disciplinnämnden kan inte bara konstatera att yrkat arvode är för högt, utan kan också avgöra vilket arvode som är skäligt i det enskilda fallet.

2.5 Tyskland

I Tyskland har de regionala advokatsamfunden under lång tid haft en lagstadgad skyldighet att pröva tvister mellan advokater och klienter i arvodesfrågor.

Systemet har emellertid fått viss kritik av konsumentkollektivet, eftersom det blir fråga om att advokater granskar varandra.

År 2011 instiftades därför en oberoende skiljenämnd avseende arvodestvister mellan advokater och klienter, med särskilda processregler. Det federala advokatsamfundets (Deutscher Anwaltverein) generalsekreterare utser skiljedomare enligt vissa kriterier. Enligt dessa kan endast hälften av ledamöterna i skiljenämnden vara advokater och minst en måste ha domarkompetens. Det är frivilligt att vända sig till skiljenämnden och ett ärende kan inte avse ett belopp om mer än 15 000 euro.

Handläggningen är skriftlig och parterna kan acceptera eller förkasta skiljenämndens beslut. Ett beslut i nämnden påverkar inte rätten att föra talan inför domstol, men skiljenämnden kan dock inte ta upp ett ärende som tidigare har prövats av domstol. Detsamma gäller ett ärende som tidigare prövats i en regional skiljenämnd. Förfarandet är kostnadsfritt för bägge parter och finansieras av Advokatsamfundet.

2.6 Storbritannien

Storbritannien har sedan införandet av The Legal Services Act år 2007 infört ett system med en särskild juridisk ombudsman (Legal Ombudsman), som prövar samtliga klagomål från konsumenter avseende tjänster utförda av advokater och jurister.

Den juridiska ombudsmannen är ett organ som är helt fristående från de brittiska advokatorganisationerna.

Den juridiska ombudsmannen kan bl.a. pröva klagomål avseende advokaters arvode och vårdslöshet. Den juridiska ombudsmannen kan i sådana fall besluta om en påföljd för advokaten eller instruera advokaten att till exempel återbetala viss del av arvodet.

2.7 Estland

Enligt Estlands advokatsamfunds stadgar har en konsument rätt att få en arvodestvist prövad av en skiljenämnd inom ramen för det estniska advokatsamfundet.

Övriga tvister prövas av domstol eller, om parterna kommit överens om det, genom ett särskilt skiljeförfarande.

2.8 Nordirland

I Nordirland finns det möjlighet för en konsument att få en arvodestvist prövad av en särskild förordnad domare. Detta under förutsättning att det inte finns ett avtal mellan parterna, som reglerar frågan på annat sätt.

2.9 CCBE

Det finns ingen samlad dokumenterad bild över medlemsländernas alternativa tvistlösning i fråga om advokattvister.

3. Styrelsens förslag om inrättande av en Konsumenttvistnämnd

3.1 Vilka tvister ska kunna bli föremål för prövning?

Som redovisats ovan har styrelsen fattat beslut om att föreslå för fullmäktige att inrätta en möjlighet till alternativ tvistlösning inom Advokatsamfundet avseende konsumenttvister som rör advokatverksamhet. Denna tvistlösning ska ske genom inrättande av en särskild nämnd; Konsumenttvistnämnden.

Frågan är vilka tvister som ska omfattas av möjligheten till prövning.

Av beaktandesats 25 i direktivet framgår bl.a. att de alternativa tvistlösningsorganen, för att kunna fungera effektivt, bör ha möjlighet att bibehålla eller införa förfaranderegler som under särskilda omständigheter tillåter dem att avstå från att hantera viss tvist, exempelvis när en tvist är för komplex och därför bättre kan lösas inför domstol. Det bör dock inte vara tillåtet att förfaranderegler, som tillåter alternativa tvistlösningsorgan att avstå från att hantera en tvist, väsentligt försämrar konsumenternas tillgång till alternativa

tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister. Det framgår vidare att en möjlighet finns att uppställa ett tröskelbelopp, för att tvisten ska tas upp till prövning.

Enligt artikel 5.4 står det medlemsstaterna fritt att tillåta alternativa tvistlösningsorgan att behålla eller införa förfarandemässiga regler som tillåter dem att avstå från att hantera en tvist med motiveringen att

- a) konsumenten inte har försökt kontakta den berörda näringsidkaren för att diskutera klagomålet och i första hand försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren,
- b) tvisten saknar grund eller inleds av okynne,
- c) tvisten hanteras eller har tidigare hanterats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol,
- d) klagomålets värde understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp,
- e) konsumenten har inte lämnat in klagomålet till det alternativa tvistlösningsorganet inom en fastställd tidsfrist, vilken inte får fastställas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till näringsidkaren,
- f) hanteringen av en sådan tvist skulle på annat sätt allvarligt hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt.

Av artikel 5.4 framgår vidare att om ett alternativt tvistlösningsorgan i enlighet med sina förfaranderegler inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det, ska det alternativa tvistlösningsorganet inom tre veckor efter det att klagomålet mottogs tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte kan hantera tvisten.

Slutligen anges i artikel 5.4 att förfaranderegler inte väsentligen får försämra konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister.

3.1.1 Lösning i samförstånd m.m.

Om klienten är missnöjd med den tjänst advokaten har tillhandahållit, ska klienten kontakta advokaten för att diskutera frågan och för att försöka uppnå en lösning i samförstånd. Om detta inte är möjligt ska advokaten upplysa klienten om möjligheten att få saken prövad inom ramen för Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd. En bestämmelse av detta innehåll ska tas in i VRGA. På så sätt uppfyller Advokatsamfundet kraven i artikel 13 i direktivet om att näringsidkare ska lämna information till konsumenter om det alternativa tvistlösningsorganet.

Om klienten inte har kontaktat advokaten för att diskutera klagomålet och försöka nå en lösning, utan direkt vänder sig till Konsumenttvistnämnden för att få tvisten prövad, kan nämnden avvisa denna. Detsamma gäller om tvisten saknar grund eller inleds av okynne. En möjlighet att avvisa ett ärende måste också finnas för det fall en komplettering som Konsumenttvistnämnden har begärt av konsumenten inte inkommer inom förelagd tid.

3.1.2 Tvisten handläggs eller är avgjord av domstol

En förutsättning för att tvisten ska prövas av Konsumenttvistnämnden är att denna inte är anhängiggjord eller avgjord vid domstol.

Om ett ärende initieras vid domstol samtidigt som tvisten är föremål för prövning hos Konsumenttvistnämnden, kommer ärendet att vilandeförklaras i nämnden.

3.1.3 Tröskelbelopp

Det finns anledning att tro att belastningen på Konsumenttvistnämnden i vart fall kommer att bli densamma som när den tidigare möjligheten till arvodesprövning genom skiljeförfarande avskaffades, dvs. cirka 150 ärenden per år. Om konsumenten dessutom ska kunna påkalla en prövning online är det inte otänkbart att antalet ärenden kan bli ännu fler. Belastningen på Konsumenttvistnämnden kan därför bli betydande. I tvister som rör

mycket små belopp är det fråga om Konsumenttvistnämndens arbete verkligen kan anses stå i rimlig proportion till det omtvistade beloppets storlek.

Vid en jämförelse med ARN:s verksamhet kan konstateras att myndigheten enligt 6 § i sin instruktion får meddela föreskrifter om att inte pröva konsumenttvister där värdet av vad som yrkas understiger ett visst belopp. För vissa tjänster, såsom exempelvis bank- och fastighetsmäklare, har beloppet bestämts till 2 000 kronor. Enligt uppgift kommer dock detta tröskelbelopp att halveras i anledning av implementeringen av konsumenttvistdirektivet.

Med hänvisning till det ovan anförda, bör ett tröskelbelopp uppställas även för den prövning som enligt förslaget ska kunna ske i Konsumenttvistnämnden. Detta belopp bör bestämmas till 1 000 kronor, för att på så sätt överensstämma med vad som kommer att gälla för jämförbara tjänster hos ARN.

3.1.4 Inom vilken tid kan prövning påkallas?

Enligt artikel 5.4 e) i direktivet finns möjlighet att låta tvistlösningsorganet avstå från att hantera en tvist med motiveringen att konsumenten inte har lämnat in klagomålet till tvistlösningsorganet inom en fastställd tidsfrist, vilken inte får fastställas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till näringsidkaren. Något krav på att näringsidkaren ska ha besvarat klagomålet finns inte.

Några skäl att lämna möjligheten att vända sig till Konsumenttvistnämnden helt obegränsad i tid har inte kunnat identifieras. Advokatsamfundet anser i stället att en viss begränsning i tid är påkallad och har stannat vid att ett ärende måste inledas inom den minimitid som föreskrivs i direktivet, dvs. inom ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till advokaten.

3.1.5 Tvister som inte lämpar sig för nämndens prövning

Som en inledande jämförelse kan noteras att det av 15 § i förordningen (2007:1041) med instruktion för ARN, framgår att nämnden kan avvisa ett ärende om det med hänsyn till myndighetens arbetsformer eller andra omständigheter inte lämpar sig för prövning av myndigheten. Enligt uppgift tillämpas denna bestämmelse exempelvis på ärenden där muntlig bevisupptagning begärs eller då tvisten anses alltför omfattande eller komplex eller om det behövs kostsamma och komplicerade besiktningar (se SOU 1994:14 s. 76).

Enligt artikel 5.4 f gäller, som framgått ovan, att tvistlösningsorganen kan avvisa en tvist på den grunden att hanteringen av tvisten allvarligt skulle hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt. Formuleringen i direktivet är möjligen något snävare än bestämmelsen i ARN:s instruktion. Direktivet måste dock förstås så att det är tillåtet för tvistlösningsorganet att avvisa en tvist på grund av att den inte lämpar sig för organets arbetsformer, förutsatt att organet lever upp till kvalitetskraven enligt direktivet. Att ARN, som uteslutande tillämpar skriftlig handläggning, avvisar tvister som kräver muntlig bevisning måste därför anses förenligt med direktivet. Direktivet ger även utrymme åt tvistlösningsorganen att avvisa alltför komplexa eller omfattande tvister, eftersom hantering av sådana tvister allvarligt skulle kunna hindra organen från att fungera effektivt.

För att säkerställa ett korrekt genomförande av direktivet och till undvikande av oklarheter är det enligt Advokatsamfundets bedömning lämpligt att ange att en begäran om prövning kommer att avslås om ärendet med hänsyn till Konsumenttvistnämndens arbetsformer inte lämpar sig för prövning av nämnden. På detta sätt klargörs att ärenden som exempelvis kräver muntlig bevisning eller inhämtande av kostsamma utredningar, inte kommer att tas upp till prövning. Konsumenttvistnämnden bör därutöver kunna avslå en begäran om prövning om hanteringen av ärendet allvarligt skulle hindra nämnden från att fungera effektivt. Avslag på den grunden bör kunna ske om en tvist exempelvis är mycket omfattande eller komplex. Hit kan höra ärenden där frågor om skadestånd eller edition

uppkommer, vilka som huvudregel måste anses så komplicerade att de riskerar att allvarligt försämra nämndens effektivitet.

Genom den föreslagna regleringen markeras att Konsumenttvistnämnden inte regelmässigt kan avslå tvister rörande vissa sakområden eller vissa frågor, utan att det måste avgöras från fall till fall vilka tvister som, med hänsyn till nämndens arbetsformer kan tas upp av nämnden utan att dess effektivitet riskerar att allvarligt försämrans.

Om Konsumenttvistnämnden avslår en begäran om prövning måste nämnden i samtliga ovan redovisade fall underrätta parterna om detta senast tre veckor efter det att begäran inkom.

3.2 Information om Konsumenttvistnämnden och hur ett ärende inleds

Enligt artikel 7 i direktivet ska medlemsstaterna se till att de alternativa tvistlösningsorganen bl.a. på sina webbplatser lämnar tydlig och lättbegriplig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet i en mängd olika avseenden.

Den information som anges i artikel 7 ska finnas tillgänglig på Advokatsamfundets hemsida. Här ska bl.a. lämnas information om möjligheten till prövning i Konsumenttvistnämnden och hur detta går till. Av informationen ska exempelvis framgå att förfarandet är skriftligt, att en begäran om prövning kan göras såväl offline som online, att förfarandet kan avse både inhemska och gränsöverskridande tvister, vilken typ av tvister som kan bli föremål för prövning, vilka tidsfrister som gäller för prövning och att avgörandet från nämnden är bindande för advokaten. Det ska också framgå att det är en skyldighet för advokaten att medverka i prövning inför nämnden, under förutsättning att tvisten inte är anhängiggjord eller avgjord av domstol. Vidare ska information lämnas om att handläggningen sker under sekretess, medan handläggningen i allmän domstol som regel är offentlig. Även andra skillnader mellan den prövning som sker i Konsumenttvistnämnden i förhållande till vad som gäller vid domstolsprövning ska beskrivas.

När en klient begär prövning hos Konsumenttvistnämnden ska klienten få upplysning om förfarandet och dess verkningar. Klienten ska bl.a. få information om hur ledamöterna i Konsumenttvistnämnden utses och hur nämnden är sammansatt, vilka typer av tvister som nämnden prövar, vilka regler som gäller för ersättning för kostnader inom ramen för förfarandet i nämnden, att advokaten har en skyldighet att medverka till prövning inför nämnden om tvisten inte är anhängiggjord eller avgjord av domstol och att beslutet från Konsumenttvistnämnden är bindande för advokaten.

Klienten ska uppmanas att tydligt ange den fråga som Konsumenttvistnämnden ska pröva och grunden för denna. Därtill ska klienten uppmanas att ge in den kostnadsräkning eller annat underlag som tvisten avser. Information ska också lämnas om att förfarandet är skriftligt och att muntlig bevisning därför inte kan åberopas.

Parterna ska informeras om att Konsumenttvistnämnden inte utreder ärenden eller tar in bevisning, utan att detta ankommer på parterna samt att nämndens uppgift är att pröva tvisten utifrån de uppgifter som parterna åberopar.

Efter granskning och eventuell komplettering ska klientens skrivelse skickas till advokaten för yttrande inom viss tid. Advokaten är enligt förslaget skyldig att medverka till att saken prövas hos Konsumenttvistnämnden.

I sammanhanget kan nämnas att det ofta inte är en enskild advokat utan en advokatbyrå, som utställer fakturan. I ledamots möjlighet att underkasta sig prövning hos Konsumenttvistnämnden ligger dock en skyldighet för den för ärendet ansvarige advokaten som organiserat sin verksamhet i bolagsform att se till att advokatbyrån i så fall medverkar till prövning.

3.3 Kostnader i samband med förfarandet hos Konsumenttvistnämnden

Enligt beaktandesats 41 i direktivet bör alternativa tvistlösningsförfaranden helst vara kostnadsfria för konsumenten. Om kostnader tillämpas, bör det alternativa tvistlösnings-

förfarandet vara åtkomligt, attraktivt och billigt för konsumenten. Av denna anledning bör kostnaderna inte överstiga en nominell avgift. Av artikel 8 c i direktivet framgår vidare att medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden är effektiva och att förfarandet är kostnadsfritt eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenten.

Att ta ut en mycket begränsad ansöknings- eller expeditonsavgift av den konsument som påkallar prövning av sin sak hos Konsumenttvistnämnden, måste även med beaktande av direktivets lydelse kunna ses som godtagbart. Enligt Advokatsamfundet framstår det dessutom som såväl ändamålsenligt som nödvändigt, för att bl.a. undvika ogrundade ärenden. Något som förstärker angelägenhetsgraden av detta är omständigheten att det ska vara möjligt att inleda ärenden även online. Införandet av denna möjlighet har, enligt uppgift i Konsumenttvistutredningens direktiv, medfört en ökning av antalet ärenden hos ARN med 25 procent.

Kostnaden för att ansöka om stämning i domstol är för närvarande 450 kronor. Förslag föreligger dock att höja denna avgift till 2 850 kronor för ett tvistemål och 1 900 kronor för ett s.k. FT-mål. I det skiljeförfarande som fram till år 2001 anordnades av Advokatsamfundet hade klienten att erlægga en expeditonsavgift om 450 kronor, innan handläggningen påbörjades. Med beaktande av detta anser Advokatsamfundet att avgiften bör bestämmas till 450 kronor.

Utöver denna expeditonsavgift ska varken konsumenten eller advokaten ha att erlægga någon betalning till Konsumenttvistnämnden för förfarandet. De ska inte heller kunna förpliktigas att betala motpartens kostnad för förfarandet hos nämnden.

Sammantaget måste därför den föreslagna avgiften om 450 kronor anses vara så begränsad att den kan anses utgöra ett mycket symboliskt belopp i förhållande till att konsumenten faktiskt får tillgång till ett smidigt och mycket kostnadseffektivt alternativt tvistlösningsförfarande. Ett belopp av denna storlek kan rimligen inte avhålla de konsumenter som önskar få sin sak prövad att vända sig till Konsumenttvistnämnden.

3.4 Konsumenttvistnämndens sammansättning m.m.

Enligt beaktandesats 31 i direktivet bör medlemsstaterna se till att alternativa tvistlösningsorgan löser tvister på ett rättvist, praktiskt och proportionellt sätt för såväl konsumenten som näringsidkaren, med utgångspunkt i en objektiv bedömning av de omständigheter under vilka klagomålet har lämnats in och med vederbörligt beaktande av parternas rättigheter.

Av artikel 6.1 i direktivet följer att medlemsstaterna ska se till att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändig sakkunskap och är oberoende och opartiska. Detta ska garanteras genom att det säkerställs att dessa personer

- a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen,
- b) utses för en så lång mandatperiod att oberoendet för deras handlande kan säkerställas och inte kan avsättas utan skälig grund,
- c) inte är underkastade instruktioner av någondera parten eller parternas företrädare,
- d) får ersättning på ett sätt som inte är kopplat till resultatet av förfarandet,
- e) utan onödigt dröjsmål underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om alla omständigheter som kan påverka eller kan anses påverka deras oberoende och opartiskhet eller ge upphov till en intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa. Skyldigheten att meddela sådana förhållanden ska bestå under hela det alternativa tvistlösningsförfarandet. Den ska inte vara tillämplig när det alternativa tvistlösningsorganet bara omfattar en fysisk person.

Av artikel 6.5 följer vidare att tvistlösningsorganet ska bestå av ett lika stort antal företrädare för konsumentintresset, som företrädare för näringsidkarintresset.

Som tidigare nämnts ska möjligheten till prövning hos Konsumenttvistnämnden erbjudas som ett frivilligt alternativ till domstolsprövning. För såväl advokaten som klienten innebär detta att man kan få ett enkelt, snabbt och billigt avgörande i tvister. Att denna möjlighet tillhandahålls för klienten torde medföra ett inte oväsentligt goodwillvärde för advokat kåren, vilket måste anses vara till fördel i strävan att upprätthålla ett gott anseende för kåren. Detta goodwillvärde är dock beroende av att klienterna anser sig rättvist behandlade av Konsumenttvistnämnden och att förfarandet även i övrigt ter sig som ett förmånligt alternativ till domstolsprövning. För att uppnå detta krävs noggranna överväganden i fråga om nämndens sammansättning.

Advokatsamfundet har stannat vid att Konsumenttvistnämnden bör bestå av fem ledamöter jämte fem suppleanter. En nämnd med färre ledamöter och suppleanter skulle riskera att bli alltför sårbar.

Inledningsvis kan konstateras att advokater måste anses ha störst kompetens att bedöma tvister som rör advokatverksamhet. Att advokater ska ingå i konsumenttvistnämnden är enligt Advokatsamfundets mening därför en självklarhet. För att tillförsäkra nämnden sakkunskap på bästa sätt, bör en advokat med humanjuridisk inriktning och en advokat med affärsjuridisk inriktning vara ledamöter i nämnden. Konsumentintresset måste då också vara representerat genom två ledamöter. Därmed uppnås direktivets krav om att varje parts intresse ska vara representerat med lika antal ledamöter. Eftersom det av flera skäl finns anledning att föreslå ett ojämnt antal ledamöter i nämnden har

Advokatsamfundet stannat vid att den femte och sista ledamoten ska vara en f.d. domare, med erfarenhet av dispositiva tvistemål. Suppleanterna ska utses på samma sätt.

Ordförande i Konsumenttvistnämnden ska vara advokat.

3.5 Hur ska ledamöterna i Konsumenttvistnämnden utses m.m.?

De ledamöter och suppleanter i nämnden som ska vara advokater ska utses av Advokatsamfundets styrelse. Övriga ledamöter och suppleanter ska utses på förslag av de myndigheter och organisationer som regeringen i samråd med Advokatsamfundet bestämmer.

Ledamöterna i Konsumenttvistnämnden ska utses för viss, icke obetydlig, tid. Enligt artikel 6.5 måste mandatperioden uppgå till minst tre år för att säkerställa att deras handlande är opartiskt.

Ledamöterna i Konsumenttvistnämnden har att pröva sitt oberoende i förhållande till parterna. Detta måste ske enligt vad som föreskrivs i artikel 6.1, vilken redovisats ovan. Ledamöterna i Konsumenttvistnämnden ska självklart vara oberoende av alla som kan ha ett intresse av resultatet av nämndens prövning och ska inte heller ha några intressekonflikter i övrigt, som hindrar dem från att fatta beslut på ett rättvist, opartiskt och oberoende sätt.

3.6 Ersättning till ledamöterna i Konsumenttvistnämnden

Uppdraget som ledamot i Konsumenttvistnämnden kan beräknas kräva en inte ringa arbetsinsats. Det framstår därför som naturligt att överväga frågan om ersättning till nämndens ledamöter.

Verksamheten i Konsumenttvistnämnden ingår enligt Advokatsamfundet som ett led i upprätthållandet av god advokatsed. Uppdraget för advokat som ledamot bör därför ses som ett förtroendeuppdrag av samma karaktär som uppdrag i Advokatsamfundets styrelse eller disciplinnämnd. I överensstämmelse med detta bör inte någon ersättning för nedlagt arbete utgå till de ledamöter som är advokater. Ersättning för resekostnader ska dock utgå enligt samma principer som gäller för styrelsen och disciplinnämnden.

När det gäller övriga ledamöter i nämnden bör dessa närmast jämföras med de allmänna representanterna som ingår i disciplinnämnden. Dessa erhåller, var och en, ett årligt arvode från regeringen med för närvarande 50 000 kronor. Advokatsamfundet anser att motsvarande lösning också bör gälla för de ledamöter av Konsumenttvistnämnden, som inte är advokater. Ett annat alternativ som kan övervägas är att ersätta ledamöterna per sammanträde. Enligt uppgift får de ledamöter som ingår i ARN ersättning med 450 kronor per sammanträde. En motsvarande ordning skulle enligt Advokatsamfundet vara lämplig även för de ledamöter i Konsumenttvistnämnden, som inte är advokater. Skulle regeringen motsätta sig att utge ersättning enligt något av dessa alternativ, måste Advokatsamfundet överväga en annan lösning.

3.7 Handläggning av konsumenttvister

Ett ärende får avgöras av Konsumenttvistnämnden i plenum. Plenum ska bestå av fem ledamöter. Nämnden är beslutsför med tre ledamöter närvarande. Om ett ärende är av enkel beskaffenhet måste en mer begränsad sammansättning kunna pröva ärendet. Det bör då kunna avgöras av tre ledamöter. I båda fallen gäller dock att lika antal ledamöter ska representera advokat- och konsumentintresset.

Ordföranden i konsumenttvistnämnden får besluta om att avvisa eller avskryva ett ärende.

3.8 Inom vilken tidsfrist ska Konsumenttvistnämnden meddela beslut?

Enligt artikel 8 e i direktivet ska resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet göras tillgängligt inom en period av 90 kalenderdagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottar den fullständiga klagomålsakten. För mycket komplexa tvister får det ansvariga alternativa tvistlösningsorganet skönsmässigt besluta att förlänga denna period. Parterna ska då informeras om detta samt om hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten.

Detta innebär att prövningen i Konsumenttvistnämnden som huvudregel ska vara avslutad 90 dagar efter det att ett komplett ärende har inkommit till nämnden. Vid mycket komplexa tvister får dock fristen förlängas. Beslut om detta fattas av Konsumenttvist-

nämnden, som då har att upplysa parterna om hur lång tid det ungefär kan förväntas ta att lösa tvisten. Underrättelse om den förlängda fristen ska skickas till parterna.

3.9 Är parterna bundna av Konsumenttvistnämndens beslut?

Enligt artikel 10.2 i direktivet är det alternativa tvistlösningsförfarandet bindande för parterna endast om de informerats om dess bindande karaktär i förväg och uttryckligen godtagit denna.

Att ett beslut från Konsumenttvistnämnden blir bindande för advokaten kommer att framgå av stadgarna och VRGA. Det kommer dessutom att anges i den allmänna information om prövningen, som kommer att finnas på Advokatsamfundets hemsida. Om advokaten inte följer Konsumenttvistnämndens beslut, kan klienten anmäla detta till disciplinnämnden.

Konsumenttvistnämndens beslut kommer inte att kunna överklagas.

DIREKTIV

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**(direktivet om alternativ tvistlösning)**

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR
ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-
sätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de natio-
nella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-
téens yttrande ⁽¹⁾,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽²⁾, och

av följande skäl:

(1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (*EUF-fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som beslutas i enlighet med artikel 114 i EUF-fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.

(2) Enligt artikel 26.2 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster säkerställs. Den inre marknaden bör ge konsumenterna ett mervärde i form av högre kvalitet, större variation, rimliga priser och höga säkerhetsstandarder för varor och tjänster, vilket bör främja en hög konsumentskyddsnivå.

(3) Fragmenteringen av den inre marknaden inverkar negativt på konkurrenskraften, tillväxten och sysselsättningskapandet inom unionen. Att avlägsna direkta och indirekta hinder för en välfungerande inre marknad och att öka medborgarnas förtroende är avgörande för fullbordandet av den inre marknaden.

(4) Att säkerställa tillgång till enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa nationella och gränsöverskridande tvister som uppstår till följd av köpe- eller tjänsteavtal bör gynna konsumenterna och därmed öka deras förtroende för marknaden. Denna tillgång bör omfatta såväl onlinehandel som offlinehandel och är särskilt viktig när konsumenterna handlar över gränserna.

(5) Alternativ tvistlösning erbjuder en enkel, snabb och billig lösning utanför domstol av tvister mellan konsument och näringsidkare. Alternativ tvistlösning är dock ännu inte tillräckligt och konsekvent utvecklad i unionen. Det är beklagligt att alternativa tvistlösningsmekanismer, trots kommissionens rekommendationer 98/257/EG av den 30 mars 1998 om principer som ska tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol ⁽³⁾ och 2001/310/EG av den 4 april 2001 om principer som ska tillämpas på extrajudiciella organ som deltar i reglering av konsumenttvister som görs upp i godo ⁽⁴⁾, för närvarande inte har införts korrekt och inte fungerar tillfredsställande i alla geografiska områden och näringslivssektorer i unionen. Konsumenterna och näringsidkarna känner fortfarande inte till de alternativa tvistlösningsmekanismer som finns och endast en liten andel av medborgarna vet hur man inger ett klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan. I de fall där alternativa tvistlösningsförfaranden finns tillgängliga, varierar kvalitetsnivån avsevärt i medlemsstaterna och gränsöverskridande tvister hanteras inte alltid effektivt av alternativa tvistlösningsorgan.

(6) Olikheter i tillgången till, kvaliteten på och medvetenheten om alternativ tvistlösning utgör ett hinder för den inre marknaden och är ett av skälen till att många konsumenter avstår från handel över gränserna och inte har förtroende för att eventuella tvister med näringsidkare kan lösas lätt, snabbt och billigt. Av samma skäl kan näringsidkare avstå från att sälja till konsument i andra medlemsstater, där det inte finns tillräcklig tillgång till

⁽¹⁾ EUT C 181, 21.6.2012, s. 93.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 12 mars 2013 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 22 april 2013.

⁽³⁾ EGT L 115, 17.4.1998, s. 31.

⁽⁴⁾ EGT L 109, 19.4.2001, s. 56.

alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet. Dessutom hamnar näringsidkare som är etablerade i en medlemsstat där det inte finns tillräcklig tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet i ett konkurrensunderläge gentemot näringsidkare som har tillgång till sådana förfaranden och därför kan lösa konsumenttvister snabbare och billigare.

- (7) För att konsumenter fullt ut ska kunna utnyttja den inre marknadens potential, bör alternativ tvistlösning vara tillgänglig för alla typer av nationella och gränsöverskridande tvister som omfattas av detta direktiv, varvid de alternativa tvistlösningsförfarandena bör uppfylla konsekventa kvalitetskrav, som är tillämpliga inom hela unionen, och konsumenterna och näringsidkarna bör känna till att dessa förfaranden existerar. På grund av den ökade gränsöverskridande handeln och rörligheten för personer, är det också viktigt att de alternativa tvistlösningsorganen hanterar gränsöverskridande tvister på ett effektivt sätt.
- (8) Som Europaparlamentet förespråkar i sin resolution av den 25 oktober 2011 om alternativ tvistlösning i civil-, handels- och familjerättsliga ärenden och i sin resolution av den 20 maj 2010 om förverkligandet av en inre marknad för konsumenter och medborgare, bör alla helhetsstrategier för den inre marknaden som gynnar medborgarna prioritera utvecklingen av enkla, ekonomiskt överkomliga, snabba och tillgängliga tvistlösningssystem.
- (9) I sitt meddelande av den 13 april 2011 "Inre marknadsakten – Tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för inre marknaden – Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt" har kommissionen angett lagstiftning om alternativ tvistlösning som även omfattar elektronisk handel (e-handel) som en av de tolv åtgärderna för att stimulera tillväxten, stärka förtroendet för och göra framsteg mot fullbordande av den inre marknaden.
- (10) I sina slutsatser av den 24-25 mars och den 23 oktober 2011 uppmanade Europeiska rådet Europaparlamentet och rådet att före utgången av 2012 anta en första uppsättning prioriterade åtgärder, så att den inre marknaden ges ny stimulans. I sina slutsatser av den 30 maj 2011 om prioriteringarna för nylanseringen av den inre marknaden betonade Europeiska unionens råd dessutom vikten av e-handel och ansåg att systemen för alternativ tvistlösning för konsumenter kan ge billig, enkel och snabb tvistlösning för såväl konsumenter som näringsidkare. Ett framgångsrikt genomförande av dessa system kräver ett beslutsamt politiskt åtagande och stöd från alla aktörer, utan att det äventyrar ett rimligt pris samt öppenhet, flexibilitet, snabbhet och kvalitet för de beslut som fattas av de alternativa tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv.
- (11) Med tanke på den ökade betydelsen av e-handel och i synnerhet gränsöverskridande handel som en bärande del av unionens ekonomiska verksamhet, är det nödvändigt med en välfungerande infrastruktur för alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och en verkligt integrerad ram

för tvistlösning online för avtalstvister som uppstår vid online-transaktioner, om målet i inre marknadsakten att öka medborgarnas förtroende för den inre marknaden ska nås.

- (12) Detta direktiv och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister ⁽¹⁾ är två sammankopplade och kompletterande förslag. I förordning (EU) nr 524/2013 föreskrivs inrättandet av en plattform för tvistlösning online som erbjuder en gemensam kontaktpunkt för tvistlösning online utanför domstol för konsumenterna och näringsidkarna genom alternativa tvistlösningsorgan som är kopplade till plattformen och erbjuder alternativ tvistlösning genom alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet. Tillgången till alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet inom hela unionen är sålunda en förutsättning för att plattformen för att tvistlösning online ska fungera väl.
- (13) Detta direktiv bör inte gälla för icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse. Icke-ekonomiska tjänster är tjänster som inte utförs av ekonomiska skäl. Följaktligen bör detta direktiv inte omfatta icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse som utan betalning utförs av staten eller för statens räkning, oberoende av den rättsliga form genom vilken dessa tjänster tillhandahålls.
- (14) Detta direktiv bör inte tillämpas på hälso- och sjukvårdstjänster enligt definitionen i artikel 3 a i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/24/EU av den 9 mars 2011 om tillämpningen av patienträttigheter vid gränsöverskridande hälso- och sjukvård ⁽²⁾.
- (15) Att inom unionen utveckla välfungerande alternativ tvistlösning är nödvändigt för att stärka konsumenternas förtroende för den inre marknaden, inklusive e-handeln, och för att förverkliga potentialen hos och möjligheterna till gränsöverskridande handel och e-handel. Denna utveckling bör bygga på befintliga alternativa tvistlösningsförfaranden i medlemsstaterna och respektera dessas rättsliga traditioner. Såväl befintliga som nyinrättade välfungerande tvistlösningsorgan som uppfyller de kvalitetskrav som anges i detta direktiv bör anses utgöra "alternativa tvistlösningsorgan" i den mening som avses i detta direktiv. Spridningen av alternativ tvistlösning kan dessutom visa sig viktig i de medlemsstater där det finns ett stort antal oavgjorda tvister vid domstolar, eftersom denna eftersläpning hindrar unionsmedborgare från att utöva sin rätt till en rättvis rättegång inom rimlig tid.
- (16) Detta direktiv bör gälla för tvister mellan konsumenter och näringsidkare om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller avtal om tillhandahållande av tjänster, såväl online som offline, inom alla näringsgrenar utom de undantagna grenarna. Detta bör inbegripa tvister som

⁽¹⁾ Se sidan 1 i detta nummer av EUT.

⁽²⁾ EUT L 88, 4.4.2011, s. 45.

- uppstår till följd av försäljning eller tillhandahållande av digitalt innehåll mot betalning. Direktivet bör gälla för konsumenters klagomål mot näringsidkare. Det bör inte gälla för näringsidkares klagomål mot konsumenter eller tvister mellan näringsidkare. Det bör dock inte hindra medlemsstaterna från att anta eller bibehålla bestämmelser om förfaranden för lösning av sådana tvister utanför domstol.
- (17) Medlemsstaterna bör tillåtas att bibehålla eller införa nationella bestämmelser för förfaranden som inte omfattas av detta direktiv, såsom interna förfaranden för behandling av klagomål som drivs av näringsidkaren. Sådana interna förfaranden för behandling av klagomål kan utgöra ett effektivt sätt att lösa konsumenttvister i ett tidigt skede.
- (18) 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 en persons egen näringsverksamhet (avtal med dubbla syften) och näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar inom ramen för tillhandahållandet, bör dock även denna person anses som konsument.
- (19) Vissa befintliga unionsrättsakter innehåller redan bestämmelser om alternativ tvistlösning. Av rättssäkerhetsskäl bör det föreskrivas att detta direktiv ska ha företräde vid konflikter, om inte någonting annat uttryckligen föreskrivs. I synnerhet bör detta direktiv inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område ⁽¹⁾ vilket redan fastställer en ram för medlingssystem på unionsnivå för gränsöverskridande tvister, utan att det direktivets tillämpning på interna medlingssystem hindras. Det här direktivet är avsett att tillämpas övergripande på alla typer av alternativ tvistlösning, inbegripet de alternativa tvistlösningsförfaranden som omfattas av direktiv 2008/52/EG.
- (20) Detta direktiv bör omfatta alla organ som är varaktigt inrättade, erbjuder lösning av tvister mellan en konsument och en näringsidkare genom ett alternativt tvistlösningsförfarande och har förtecknats i enlighet med detta direktiv. Detta direktiv kan, om medlemsstaterna så beslutar, också omfatta tvistlösningsorgan som ålägger lösningar som är bindande för parterna. Ett utomrättsligt förfarande som inrättas specifikt för en enda tvist mellan en konsument och en näringsidkare bör dock inte anses vara ett alternativt tvistlösningsförfarande.
- (21) Det finns stora skillnader mellan de alternativa tvistlösningsförfarandena inom unionen och även inom medlemsstaterna. De kan utgöras av förfaranden där tvistlösningsorganet sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo eller förfaranden där tvistlösningsorganet föreslår parterna en lösning eller förfaranden där tvistlösningsorganet ålägger parterna en lösning. De kan också utgöras av en kombination av två eller fler sådana förfaranden. Detta direktiv bör inte påverka formen för de alternativa tvistlösningsförfarandena i medlemsstaterna.
- (22) Förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får någon form av ersättning enbart av näringsidkaren kan sannolikt utsättas för en intressekonflikt. Dessa förfaranden bör därför i princip inte omfattas av detta direktiv, om inte en medlemsstat beslutar att sådana förfaranden kan betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv och under förutsättning att dessa organ fullständigt uppfyller de specifika krav på oberoende och opartiskhet som anges i detta direktiv. Alternativa tvistlösningsorgan som erbjuder tvistlösning genom sådana förfaranden bör bli föremål för regelbunden utvärdering avseende respekten för de kvalitetskrav som anges i detta direktiv, inklusive de specifika ytterligare krav som säkerställer deras oberoende.
- (23) Detta direktiv bör inte gälla för förfaranden inför sådana system för behandling av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren eller för direkta förhandlingar mellan parterna. Det bör inte heller gälla för försök av en domare att avgöra en tvist under ett rättsligt förfarande rörande tvisten i fråga.
- (24) Medlemsstaterna bör se till att tvister som omfattas av detta direktiv kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som följer kraven i detta direktiv och har förtecknats i enlighet med det. Medlemsstaterna bör kunna fullgöra denna skyldighet genom att bygga på befintliga välfungerande alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras tillämpningsområde eller genom att besluta om inrättande av nya alternativa tvistlösningsorgan. Detta direktiv bör inte utesluta verksamhet inom medlemsstaternas befintliga tvistlösningsorgan inom ramen för nationella konsumentskyddsmyndigheter, där statstjänstemän har ansvaret för tvistlösning. Statstjänstemän bör betraktas som företrädare för både konsumenternas och näringsidkarnas intressen. Detta direktiv bör inte ålägga medlemsstaterna att inrätta ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan inom varje detaljhandelssektor. När det är nödvändigt för att säkerställa fullständig sektoriell och geografisk täckning av och tillgång till alternativ tvistlösning, bör medlemsstaterna ha möjlighet att besluta att det ska inrättas ett kompletterande alternativt tvistlösningsorgan som hanterar tvister för vilkas lösning inget specifikt alternativt tvistlösningsorgan är behörigt. Kompletterande alternativa tvistlösningsorgan är avsedda att skydda konsumenter och näringsidkare genom att se till att det inte finns några luckor i tillgången till ett alternativt tvistlösningsorgan.

⁽¹⁾ EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (25) Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att bibehålla eller införa sådan lagstiftning om förfaranden för lösning av konsumenters avtalstvister utanför domstol som stämmer överens med kraven i detta direktiv. För att säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen kan fungera effektivt, bör dessa enheter dessutom ha möjlighet att, i enlighet med lagstiftningen i den medlemsstat där de är inrättade, bibehålla eller införa förfaranderegler som under särskilda omständigheter tillåter dem att avstå från att hantera tvister, exempelvis när en tvist är för komplex och därför bättre kan lösas inför domstol. Det bör dock inte vara tillåtet att förfaranderegler, som tillåter alternativa tvistlösningsorgan att avstå från att hantera en tvist, väsentligt försämrar konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister. Därför bör medlemsstaterna, när de fastställer ett tröskelbelopp, alltid beakta att tvistens reella värde kan variera mellan medlemsstaterna och att fastställande av ett oproportionellt högt tröskelbelopp i en medlemsstat skulle kunna försämrade tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden för konsumenterna från andra medlemsstater. Det bör inte åläggas medlemsstaterna att säkerställa att konsumenten kan lämna in sitt klagomål till ett annat alternativt tvistlösningsorgan, när det alternativa tvistlösningsorgan för vilket klagomålet först lades fram har avvisat det på grund av sina förfaranderegler. I sådana fall bör medlemsstaterna anses ha uppfyllt sina skyldigheter att säkerställa fullständig täckning av alternativa tvistlösningsorgan.
- (26) Detta direktiv bör göra det möjligt för näringsidkare som är etablerade i en medlemsstat att omfattas av ett alternativt tvistlösningsorgan som är etablerat i en annan medlemsstat. För att förbättra den geografiska täckningen och konsumenternas tillgång till alternativ tvistlösning i hela unionen bör medlemsstaterna ha möjlighet att besluta att använda alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller regionala, gränsöverskridande eller paneuropeiska tvistlösningsorgan, om näringsidkare i olika medlemsstater omfattas av samma alternativa tvistlösningsorgan. Anlitande av alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller av gränsöverskridande eller paneuropeiska alternativa tvistlösningsorgan bör emellertid inte påverka medlemsstaternas ansvar för att säkerställa fullständig täckning samt tillgång till alternativa tvistlösningsorgan.
- (27) Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att bibehålla eller införa alternativa tvistlösningsförfaranden för gemensam hantering av identiska eller liknande tvister mellan en näringsidkare och flera konsumenter. Utförliga konsekvensbedömningar bör göras av kollektiv reglering av tvister utanför domstol innan sådan reglering föreslås på unionsnivå. Förekomsten av ett effektivt system för kollektiv talan och en smidig tillgång till alternativ tvistlösning bör komplettera varandra och förfarandena bör inte utesluta varandra.
- (28) Behandlingen av information om tvister som omfattas av detta direktiv bör överensstämma med reglerna för skydd av personuppgifter i de av medlemsstaternas lagar och andra författningar som har 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⁽¹⁾.
- (29) Sekretess och integritet bör respekteras vid alla tidpunkter under det alternativa tvistlösningsförfarandet. Medlemsstaterna bör uppmuntras att skydda sekretessen i alternativa tvistlösningsförfaranden i senare civil- eller handelsrättsliga domstols- eller skiljeförfaranden.
- (30) Medlemsstaterna bör trots detta se till att alternativa tvistlösningsorgan offentliggör systematiska eller betydande problem som ofta förekommer och leder till tvister mellan konsumenterna och näringsidkare. Den information som lämnas i detta hänseende skulle kunna åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden, för att höja näringsidkarnas standarder och underlätta utbytet av information och bästa praxis.
- (31) Medlemsstaterna bör se till att alternativa tvistlösningsorgan löser tvister på ett rättvist, praktiskt och proportionellt sätt för såväl konsumenten som näringsidkaren, med utgångspunkt i en objektiv bedömning av de omständigheter under vilka klagomålet har lämnats in och med vederbörligt beaktande av parternas rättigheter.
- (32) De alternativa tvistlösningsorganens oberoende och integritet är avgörande för att unionsmedborgarna ska kunna lita på att de alternativa tvistlösningsmekanismerna kommer att erbjuda dem en rättvis och oberoende lösning. Den fysiska person eller det kollegium som ansvarar för den alternativa tvistlösningen bör vara oberoende av alla som kan ha ett intresse av resultatet och bör inte ha några intressekonflikter som kan hindra henne/honom/det att fatta ett beslut på ett rättvist, opartiskt och oberoende sätt.
- (33) 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. För att säkerställa att deras agerande är oberoende bör dessa personer också utses för tillräckligt lång tid och inte få instruktioner av någondera parten eller av parternas företrädare.
- (34) För att säkerställa att det inte föreligger någon intressekonflikt bör fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning uppge alla omständigheter som kan påverka deras oberoende eller ge upphov till intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa. Detta skulle kunna vara ett finansiellt intresse, direkt eller indirekt, av resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet eller en relation av personlig eller affärsmässig art med en eller flera av parterna under tre år innan ämbetet tillträdde, inbegripet att personen i något annat syfte än alternativ tvistlösning har agerat för en eller flera av parterna, för en yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken en av parterna är medlem eller för en annan medlem i en sådan organisation eller sammanlutning.

(¹) EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

- (35) Det är särskilt nödvändigt att se till att sådana påtryckningar inte förekommer när de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen är anställda av eller får någon annan form av ersättning av näringsidkaren. Det bör därför införas specifika krav för de fall där medlemsstaterna beslutar att tillåta att tvistlösningsförfaranden i sådana fall betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv. När fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning är anställda av eller får någon form ersättning enbart av en yrkesorganisation eller näringslivorganisation i vilken näringsidkaren är medlem, bör de ha en separat och särskilt öronmärkt budget som är tillräcklig för att de ska kunna utföra sina uppgifter.
- (36) För att alternativ tvistlösning ska bli framgångsrik, särskilt för att säkerställa det nödvändiga förtroendet för de alternativa tvistlösningsförfarandena, är det nödvändigt att de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen innehar nödvändig sakkunskap, inbegripet allmän kännedom om lagen. I synnerhet bör dessa personer ha tillräckliga allmänna kunskaper om juridiska frågor för att förstå tvistens rättsliga konsekvenser, utan att de därför behöver ha yrkesmässiga juridiska kvalifikationer.
- (37) Möjligheten att tillämpa vissa kvalitetsprinciper på alternativa tvistlösningsförfaranden ökar såväl konsumenternas som näringsidkarnas förtroende för sådana förfaranden. Sådana kvalitetsprinciper utvecklades för första gången på unionsnivå i rekommendationerna 98/257/EG och 2001/310/EG. Genom att göra vissa av de principer som fastställs i dessa rekommendationer från kommissionen bindande, fastställer detta direktiv en uppsättning kvalitetskrav som är tillämpliga på alla alternativa tvistlösningsförfaranden som genomförs av ett alternativt tvistlösningsorgan som har anmälts till kommissionen.
- (38) Detta direktiv bör fastställa kvalitetskrav för alternativa tvistlösningsorgan, vilka bör säkerställa samma nivå vad gäller skydd och rättigheter för konsumenterna vid såväl inhemska som gränsöverskridande tvister. Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att anta eller bibehålla mer långtgående bestämmelser än vad som föreskrivs i detta direktiv.
- (39) De alternativa tvistlösningsorganen bör vara tillgängliga och transparenta. För att trygga alternativa tvistlösningsorgan och alternativa tvistlösningsförfarandens transparens måste parterna få den tydliga och tillgängliga information de behöver för att fatta ett välgrundat beslut, innan de inleder ett alternativt tvistlösningsförfarande. Tillhandahållande av sådan information till näringsidkare bör inte krävas när deras medverkan i alternativa tvistlösningsförfaranden är obligatorisk enligt nationell rätt.
- (40) Ett välfungerande alternativt tvistlösningsorgan bör genomföra tvistlösningsförfaranden online och offline snabbt, och göra resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet tillgängligt inom en tidsfrist på 90 kalenderdagar från och med den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottar den fullständiga klagomålsakten, inklusive alla relevanta handlingar rörande klagomålet. Det alternativa tvistlösningsorgan som har tagit emot ett klagomål bör underrätta parterna om det efter att ha tagit emot alla de handlingar som är nödvändiga för att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet. I vissa undantagsfall av synnerligen komplex art, inbegripet fall där en av parterna av berättigade skäl är förhindrad att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet, bör alternativa tvistlösningsorgan kunna förlänga tidsfristen för att utreda fallet i fråga. Parterna bör informeras om sådana förlängningar samt om ungefär hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten.
- (41) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör helst vara kostnadsfria för konsumenterna. Om kostnader tillämpas, bör det alternativa tvistlösningsförfarandet vara åtkomligt, attraktivt och billigt för konsumenterna. Av denna anledning bör kostnaderna inte överstiga en nominell avgift.
- (42) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör vara rättvisa, så att parterna i en tvist till fullo är medvetna om sina rättigheter och om följderna av sina val inom ramen för ett sådant förfarande. De alternativa tvistlösningsorganen bör informera konsumenterna om deras rättigheter, innan de godtar eller rättar sig efter en föreslagen lösning. Båda parterna bör också kunna lämna information och bevis utan att närvara fysiskt.
- (43) En överenskommelse mellan en konsument och en näringsidkare om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan bör inte vara bindande för konsumenten, om den ingicks innan tvisten uppstod och den innebär att konsumenten fråntas sin rätt att väcka talan inför domstol för att reglera tvisten. Vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att ålägga parterna en lösning, bör dessutom den ålagda lösningen endast vara bindande för parterna om de informerades om dess bindande karaktär i förväg och uttryckligen godtog denna. Särskilt godtagande från näringsidkarens sida bör inte krävas om nationella regler fastställer att sådana lösningar är bindande för näringsidkare.
- (44) I alternativa tvistlösningsförfaranden som har som syfte att lösa tvister genom att ålägga konsumenten en lösning i en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt bör den ålagda lösningen inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där konsumenten och näringsidkaren har sin hemvist. I en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 6.1 och 6.2 i Europaparlamentets

och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) ⁽¹⁾ bör den lösning som åläggs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fräntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist. I en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 5.1–5.3 i konventionen av den 19 juni 1980 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser ⁽²⁾ bör den lösning som åläggs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fräntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

- (45) Rätten till ett effektivt rättsmedel och rätten till en rättvis rättegång är grundläggande rättigheter som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Därför bör alternativa tvistlösningsförfaranden inte syfta till att ersätta domstolsförfaranden och bör inte fränta konsumenterna eller näringsidkarna rätten att söka rättelse inför en domstol. Detta direktiv bör inte hindra parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning. I fall där en tvist inte kunde lösas genom ett visst förfarande för alternativ tvistlösning vars resultat inte är bindande, bör parterna inte därefter hindras från att inleda rättsliga förfaranden rörande tvisten. Medlemsstaterna bör själva få välja lämpliga medel för att uppnå detta mål. De bör ha möjlighet att bland annat föreskriva att talfrister och preskriptionstider inte löper ut under ett alternativt tvistlösningsförfarande.
- (46) För att de alternativa tvistlösningsorganen ska kunna fungera effektivt bör de ha tillräckliga personella, materiella och finansiella resurser till sitt förfogande. Medlemsstaterna bör besluta om en lämplig form av finansiering av alternativa tvistlösningsförfaranden på sina territorier utan att begränsa finansieringen av organ som redan är verksamma. Detta direktiv bör inte påverka frågan huruvida de alternativa tvistlösningsorganen är offentligt eller privat finansierade eller finansierade genom en kombination av offentliga och privata medel. De alternativa tvistlösningsorganen bör emellertid uppmuntras att särskilt överväga privata former av finansiering och att endast använda offentliga medel i enlighet med medlemsstaternas önskemål. Detta direktiv bör inte påverka företags eller yrkesorganisationers eller näringslivsorganisationers möjligheter att finansiera alternativa tvistlösningsorgan.
- (47) 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. Näringsidkaren som åtar sig att använda sig av alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter bör därför informera konsumenten om adressen till webbplatsen för de alternativa tvistlösningsorgan som de omfattas av. Denna information bör på ett tydligt,

klart och lättillgängligt sätt göras tillgänglig på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, och i förekommande fall i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenten. Näringsidkaren bör ha möjlighet att på sina webbplatser och i villkoren för relevanta avtal ta med eventuell ytterligare information om sina interna förfaranden för behandling av klagomål eller om andra sätt att direkt kontakta dem för lösning av tvister med konsumenter utan hänskjutande till ett alternativt tvistlösningsorgan. När en tvist inte kan lösas direkt, bör näringsidkaren på papper eller något annat varaktigt medium ge konsumenten information om relevanta alternativa tvistlösningsorgan och ange om han kommer att anlita dem.

- (48) Skyldigheten för näringsidkaren att underrätta konsumenterna om de alternativa tvistlösningsorganen dessa näringsidkare omfattas av bör inte påverka tillämpningen av de bestämmelser om information till konsumenterna om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter, vilka bör vara tillämpliga utöver den relevanta informationskyldighet som föreskrivs i detta direktiv.
- (49) I detta direktiv bör det inte föreskrivas att det ska vara obligatoriskt för näringsidkarna att medverka i alternativa tvistlösningsförfaranden och inte heller att resultatet av förfarandena är bindande för näringsidkarna, när en konsument har lämnat in ett klagomål mot dem. I syfte att se till att konsumenterna har tillgång till prövning och att de inte tvingas avstå från sina anspråk bör emellertid näringsidkarna uppmuntras att i möjligaste mån medverka i alternativa tvistlösningsförfaranden. Därför bör detta direktiv inte påverka tillämpningen av nationella bestämmelser som gör näringsidkarnas medverkan i sådana förfaranden obligatorisk eller gör den till föremål för incitament eller sanktioner eller gör resultatet av förfarandena bindande för näringsidkarna, förutsatt att den lagstiftningen inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning, som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna.
- (50) För att undvika onödig belastning på de alternativa tvistlösningsorganen bör medlemsstaterna uppmuntra konsumenterna att kontakta näringsidkaren direkt för att försöka lösa problemet bilateralt, innan ett klagomål lämnas in till ett alternativt tvistlösningsorgan. I många fall skulle detta göra det möjligt för konsumenterna att lösa tvister snabbt och i ett tidigt skede.
- (51) Medlemsstaterna bör också engagera företrädare för yrkesorganisationer, näringslivsorganisationer och konsumentorganisationer när system för alternativ tvistlösning utvecklas, i synnerhet i anslutning till principerna om opartiskhet och oberoende.
- (52) Medlemsstaterna bör se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister.

⁽¹⁾ EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

⁽²⁾ EGT L 266, 9.10.1980, s. 1.

- (53) Nätverk av alternativa tvistlösningsorgan, såsom nätverket för lösning av finansiella tvister (*FIN-Net*) när det gäller finansiella tjänster, bör stärkas inom unionen. Medlemsstaterna bör uppmuntra alternativa tvistlösningsorgan att bli medlemmar i sådana nätverk.
- (54) Ett nära samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter bör förstärka den faktiska tillämpningen av tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd. Kommissionen och medlemsstaterna bör underlätta samarbete mellan de alternativa tvistlösningsorganen för att främja utbyte av bästa praxis och teknisk sakkunskap och diskutera eventuella problem som uppstår vid tillämpning av förfarandena för alternativ tvistlösning. Detta samarbete bör stödjas bland annat genom unionens kommande konsumentprogram.
- (55) De alternativa tvistlösningsorganen bör övervakas noga, så att det säkerställs att de fungerar korrekt och effektivt. I detta syfte bör varje medlemsstat utse en behörig myndighet eller behöriga myndigheter, som ska utföra denna uppgift. Kommissionen och de behöriga myndigheterna enligt detta direktiv bör offentliggöra och uppdatera en förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv. Medlemsstaterna bör se till att alternativa tvistlösningsorgan, nätverket av europeiska konsumentcentrum och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med detta direktiv offentliggör den förteckningen på sina webbplatser genom en länk till kommissionens webbplats och om möjligt på ett varaktigt medium i sina lokaler. Dessutom bör medlemsstaterna uppmuntra relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att också offentliggöra förteckningen. Medlemsstaterna bör också sörja för tillräcklig spridning av information om vad konsumenter bör göra vid en tvist med en näringsidkare. Dessutom bör de behöriga myndigheterna offentliggöra regelbundna rapporter om utvecklingen av alternativa tvistlösningsorgan och hur de fungerar i deras medlemsstater. De alternativa tvistlösningsorganen bör ge de behöriga myndigheterna specifik information, på vilken rapporterna bör baseras. Medlemsstaterna bör uppmuntra de alternativa tvistlösningsorganen att lämna information i enlighet med kommissionens rekommendation 2010/304/EU av den 12 maj 2010 om användning av en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenter ⁽¹⁾.
- (56) Det är nödvändigt att medlemsstaterna fastställer regler om sanktioner för överträdelse av de nationella bestämmelser som antas för att följa detta direktiv och ser till att dessa regler tillämpas. Sanktionerna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (57) 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) ⁽²⁾ bör ändras, så att en hänvisning till detta direktiv införs i bilagan till förordningen i syfte att förstärka det gränsöverskridande samarbetet om tillämpningen av detta direktiv.
- (58) Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbudsföreläggande för att skydda konsumenternas intressen ⁽³⁾ (direktivet om förbudsföreläggande) bör ändras, så att en hänvisning till detta direktiv införs i bilagan till direktivet i syfte att säkerställa skyddet av de kollektiva konsumentintressen som fastställs i detta direktiv.
- (59) I enlighet med medlemsstaternas och kommissionens gemensamma politiska förklaring om förklarande dokument av den 28 september 2011 ⁽⁴⁾ har medlemsstaterna åtagit sig att i motiverade fall låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av en eller flera förklarande handlingar om förhållandet mellan ett direktivs olika delar och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. För detta direktiv anser lagstiftaren att översändandet av sådana handlingar är motiverat.
- (60) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till en välfungerande inre marknad, genom att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och utan att begränsa konsumenternas tillgång till domstolsprövning, 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.
- (61) Detta direktiv står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.
- (62) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 28.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter ⁽⁵⁾, och avgav ett yttrande den 12 januari 2012 ⁽⁶⁾.

⁽¹⁾ EUT L 136, 2.6.2010, s. 1.

⁽²⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽³⁾ EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

⁽⁴⁾ EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

⁽⁵⁾ EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

⁽⁶⁾ EUT C 136, 11.5.2012, s. 1.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

Syftet med detta direktiv är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter på frivillig grund kan lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden. Detta direktiv påverkar inte tillämpningen av nationell lagstiftning som gör näringsidkarnas medverkan i sådana förfaranden obligatorisk, förutsatt att sådan lagstiftning inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Detta direktiv ska tillämpas på förfaranden för att utanför domstol lösa inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare som är etablerad i unionen och en konsument som är bosatt i unionen genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan, som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo.

2. Detta direktiv ska inte tillämpas på

- a) förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får ersättning enbart av den enskilda näringsidkaren, om inte medlemsstaterna beslutar att sådana förfaranden får betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv och kraven i kapitel II, under förutsättning att de specifika krav rörande oberoende och opartiskhet som anges i artikel 6.3 är uppfyllda,
- b) förfaranden inför sådana system för behandling av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren,
- c) icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse,
- d) tvister mellan näringsidkare,
- e) direkta förhandlingar mellan konsumenten och näringsidkaren,
- f) försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande rörande tvisten i fråga,
- g) förfaranden som inleds av en näringsidkare mot en konsument,

h) hälso- och sjukvårdstjänster som tillhandahålls patienter av hälso- och sjukvårdsanställda, i syfte att bedöma, bevara eller återupprätta patienternas hälsotillstånd, däribland förskrivning, utlämnande och tillhandahållande av läkemedel och medicintekniska produkter,

i) offentliga tillhandahållare av vidareutbildning eller högre utbildning.

3. I detta direktiv fastställs harmoniserade kvalitetskrav för alternativa tvistlösningsorgan och alternativa tvistlösningsförfaranden för att säkerställa att konsumenterna efter dess genomförande ska ha tillgång till högkvalitativa, öppna, effektiva och rättvisa prövningsmekanismer utanför domstol oavsett var i unionen de är bosatta. Medlemsstaterna får behålla eller införa bestämmelser som är strängare än bestämmelserna i detta direktiv, för att säkerställa en högre konsumentskyddsnivå.

4. I detta direktiv erkänns medlemsstaternas behörighet att besluta huruvida alternativa tvistlösningsorgan inrättade på deras territorium ska kunna ålägga parterna en lösning.

Artikel 3

Förhållande till andra unionsrättsakter

1. Om en bestämmelse i detta direktiv strider mot en bestämmelse som fastställs i en annan unionsrättsakt som rör prövningsförfaranden utanför domstol som inleds av en konsument mot en näringsidkare, ska bestämmelsen i detta direktiv ha företräde, om inte något annat föreskrivs i detta direktiv.

2. Detta direktiv ska inte påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG.

3. Artikel 13 i det här direktivet ska inte påverka tillämpningen av de bestämmelser om information till konsumenter om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter, vilka ska tillämpas utöver bestämmelserna i den artikeln.

Artikel 4

Definitioner

1. 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, privatägd eller offentligägd, 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) *köpeavtal*: varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till en vara till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal vari både varor och tjänster ingår.
- d) *tjänsteavtal*: varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna.
- e) *inhemsk tvist*: avtalstvist som uppstår på grund av ett köpe- eller tjänsteavtal, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i samma medlemsstat som den där näringsidkaren är etablerad.
- f) *gränsöverskridande tvist*: avtalstvist som uppstår på grund av ett köpe- eller tjänsteavtal, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i en annan medlemsstat än den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad.
- g) *alternativt tvistlösningsförfarande*: ett förfarande enligt artikel 2, som motsvarar kraven i detta direktiv och genomförs av ett alternativt tvistlösningsorgan.
- h) *alternativt tvistlösningsorgan*: varje organ, oavsett beteckning, som är varaktigt inrättat och erbjuder tvistlösning genom ett alternativt tvistlösningsförfarande och som är förtecknat i enlighet med artikel 20.2.
- i) *behörig myndighet*: varje offentlig myndighet som utses av en medlemsstat vid tillämpning av detta direktiv och inrättas på nationell, regional eller lokal nivå.

2. 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 näringsidkaren har sitt säte, sitt huvudkontor eller sin verksamhet, inklusive en filial, agentur eller annan etablering.

3. Ett alternativt tvistlösningsorgan är inrättat

— om det drivs av en fysisk person, på den plats där alternativt tvistlösning genomförs,

— 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 alternativt tvistlösning eller har sitt säte,

— om det 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 TILLÄMPLIGA KRAV FÖR ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSORGAN OCH ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSFÖRFARANDEN

Artikel 5

Tillgång till alternativa tvistlösningsorgan och -förfaranden

1. Medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och se till att sådana tvister som omfattas av detta direktiv och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv.

2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan

a) har en webbplats som uppdateras regelbundet och ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet och även ger konsumenterna möjlighet att lämna in klagomål och de begärda dokumenten online,

b) på parternas begäran ger dem den information som avses i led a via ett varaktigt medium,

c) i förekommande fall ger konsumenten möjlighet att lämna in ett klagomål offline,

d) möjliggör utbyte av uppgifter mellan parterna på elektronisk väg eller i förekommande fall per post,

e) tar emot både inhemska och gränsöverskridande tvister, inklusive tvister som omfattas av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013, och

f) när de hanterar 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 i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat.

3. Medlemsstaterna får fullgöra sin skyldighet enligt punkt 1 genom att se till att det inrättas ett kompletterande alternativt tvistlösningsorgan, som är behörigt att hantera sådana tvister som avses i den punkten för vilkas lösning inget befintligt alternativt tvistlösningsorgan är behörigt. Medlemsstaterna får också fullgöra denna skyldighet genom att anlita alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller regionala, gränsöverskridande eller paneuropeiska tvistlösningsorgan, där näringsidkare från olika medlemsstater omfattas av samma alternativa tvistlösningsorgan, utan att detta påverkar medlemsstaternas ansvar för att säkerställa fullständig täckning samt tillgång till alternativa tvistlösningsorgan.

4. Det står medlemsstaterna fritt att tillåta alternativa tvistlösningsorgan att behålla eller införa förfarandemässiga regler som tillåter dem att avstå från att hantera en tvist med motiveringen att

- a) konsumenten inte har försökt kontakta den berörda näringsidkaren för att diskutera klagomålet och i första hand försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren,
- b) tvisten saknar grund eller inleds av okynne,
- c) tvisten hanteras eller har tidigare hanterats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol,
- d) klagomålets värde understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp,
- e) konsumenten har inte lämnat in klagomålet till det alternativa tvistlösningsorganet inom en fastställd tidsfrist, vilken inte får fastställas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till näringsidkaren,
- f) hanteringen av en sådan tvist skulle på annat sätt allvarligt hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt.

Om ett alternativt tvistlösningsorgan i enlighet med sina förfaranderegler inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det, ska det alternativa tvistlösningsorganet inom tre veckor efter det att klagomålet mottogs tillhandahålla båda parter en motivering till varför det inte kan hantera tvisten.

Sådana förfaranderegler får inte väsentligen försämra konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister.

5. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan som tillåts att på förhand fastställa tröskelbelopp för att begränsa tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden inte fastställer dessa tröskelbelopp på en sådan nivå att de väsentligen försämrar konsumenternas tillgång till de alternativa tvistlösningsorganens behandling av klagomål.

6. Om ett alternativt tvistlösningsorgan i enlighet med förfaranderegler i punkt 4 inte kan behandla ett klagomål som har hänskjutits till det, ska det inte krävas av en medlemsstat att den säkerställer att konsumenten kan lämna in sitt klagomål till ett annat tvistlösningsorgan.

7. Om ett alternativt tvistlösningsorgan som hanterar tvister inom en specifik näringsgren är behörigt att hantera tvister som rör en näringsidkare som är verksam inom den näringsgrenen och som inte är medlem av den organisation eller sammanslutning som bildar eller finansierar det alternativa tvistlösningsorganet, ska medlemsstaten anses ha fullgjort sin skyldighet enligt punkt 1 även i förhållande till tvister som rör den näringsidkaren.

Artikel 6

Sakkunskap, oberoende och opartiskhet

1. Medlemsstaterna ska se till att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändig sakkunskap och är oberoende och opartiska. Detta ska garanteras genom att det säkerställs att dessa personer

- a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen,
- b) utses för en så lång mandatperiod att oberoendet för deras handlande kan säkerställas och inte kan avsättas utan skälig grund,
- c) inte är underkastade instruktioner av någondera parten eller parternas företrädare,
- d) får ersättning på ett sätt som inte är kopplat till resultatet av förfarandet,
- e) utan onödigt dröjsmål underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om alla omständigheter som kan påverka eller kan anses påverka deras oberoende och opartiskhet eller ge upphov till en intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa. Skyldigheten att meddela sådana förhållanden ska bestå under hela det alternativa tvistlösningsförfarandet. Den ska inte vara tillämplig när det alternativa tvistlösningsorganet bara omfattar en fysisk person.

2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan har inrättat förfaranden som under de omständigheter som avses i punkt 1 e säkerställer att

- a) den berörda fysiska personen ersätts med en annan fysisk person, som ska få i uppgift att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet, eller i annat fall
- b) den berörda fysiska personen avstår från att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet och det alternativa tvistlösningsorganet föreslår om möjligt parterna att de hänskjuter tvisten till ett annat alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt att hantera tvisten, eller i annat fall
- c) parterna underrättas om omständigheterna och den berörda fysiska personen endast tillåts att fortsätta att genomföra tvistlösningsförfarandet, om parterna inte har invänt mot detta efter det att de underrättats om omständigheterna och om rätten att invända.

Denna punkt ska inte påverka tillämpningen av artikel 9.2 a.

När det alternativa tvistlösningsorganet endast omfattar en fysisk person ska endast leden b och c i första stycket i denna punkt tillämpas.

3. Om medlemsstaterna beslutar att de förfaranden som avses i artikel 2.2 a får betraktas som alternativa tvistlösningsförfaranden enligt detta direktiv, ska de se till att dessa förfaranden, utöver de allmänna kraven i punkterna 1 och 5, uppfyller följande specifika krav:

- a) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen utses av eller ingår i ett kollegium bestående av ett lika stort antal företrädare för konsumentorganisationer och företrädare för näringsidkaren, och utses genom ett öppet förfarande.
- b) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen utses för en mandatperiod på minst tre år, så att det kan säkerställas att deras handlande är oberoende.
- c) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen förpliktar sig att inte arbeta för näringsidkaren eller en yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken näringsidkaren är medlem under en period av tre år efter det att de har upphört att tillhöra tvistlösningsorganet.
- d) Tvistlösningsorganet har inte någon hierarkisk eller verksamhetsmässig koppling till näringsidkaren och är tydligt åtskild från näringsidkarens operativa enheter och förfogar över en tillräcklig budget, som är åtskild från näringsidkarens allmänna budget, för att utföra sina uppgifter.

4. Om de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning är anställda av eller enbart får ersättning av den yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken näringsidkaren är medlem, ska medlemsstaterna se till att de, utöver de allmänna kraven i punkterna 1 och 5, förfogar över en separat och särskilt öronmärkt budget som är tillräcklig för att de ska kunna utföra sina uppgifter.

Denna punkt ska inte tillämpas när de berörda fysiska personerna ingår i ett kollegium bestående av samma antal företrädare för den yrkesorganisation eller näringslivsorganisation de är anställda av eller får ersättning av och för konsumentorganisationer.

5. Om 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 ett lika stort antal företrädare för konsumentintressen och företrädare för näringsidkarintressen.

6. Vid tillämpningen av punkt 1 a ska medlemsstaterna uppmantra de alternativa tvistlösningsorganen att tillhandahålla utbildning för fysiska personer med ansvar för alternativ

tvistlösning. Om sådan utbildning tillhandahålls, ska de behöriga myndigheterna övervaka de utbildningsplaner som upprättas av de alternativa tvistlösningsorganen på grundval av den information som lämnas till dem i enlighet med artikel 19.3 g.

Artikel 7

Öppenhet

1. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och på begäran på ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör tydlig och lättbegriplig information om

- a) kontaktuppgifter, inklusive postadress och e-postadress,
- b) att de alternativa tvistlösningsorganen ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2,
- c) de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, hur de har utsetts och hur länge deras mandatperiod varar,
- d) sakkunskapen, opartiskheten och oberoendet hos de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, om de är anställda eller får ersättning enbart av näringsidkaren,
- e) deras medlemskap i nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister i tillämpliga fall,
- f) de typer av tvister som de är behöriga att hantera, inbegripet eventuella trösklar i tillämpliga fall,
- g) förfarandereglerna för tvistlösning och de grunder på vilka det alternativa tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i överensstämmelse med artikel 5.4,
- h) på vilka språk klagomål kan lämnas in till det alternativa tvistlösningsorganet och på vilka språk det alternativa tvistlösningsförfarandet genomförs,
- i) de typer av regler som det alternativa tvistlösningsorganet kan använda som grund för tvistlösningen (t.ex. rättsregler, skälighetshänsyn eller uppförandekoder),
- j) eventuella förhandskrav som parterna måste uppfylla innan ett alternativt tvistlösningsförfarande kan inledas, bland annat kravet att konsumenten ska försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren,
- k) huruvida parterna kan dra sig ur förfarandet,
- l) de eventuella kostnader som parterna ska stå för, inbegripet regler om fördelningen av kostnader vid förfarandets slut,

- m) den genomsnittliga längden på ett alternativt tvistlösningsförfarande,
- n) den rättsliga verkan av det alternativa tvistlösningsförfarandets resultat, inbegripet sanktionerna vid bristande efterlevnad i fråga om ett beslut med bindande verkan för parterna, i tillämpliga fall,
- o) det alternativa tvistlösningsförfarandets verkställbarhet, om det är relevant.

2. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och, på begäran, ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör årliga verksamhetsrapporter. Rapporterna ska innehålla följande information om både inhemska och gränsöverskridande tvister:

- a) Antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg.
- b) Eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare; sådan information får åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden, för att höja näringsidkarnas standarder och underlätta utbytet av information och bästa praxis.
- c) Andelen tvister som det alternativa tvistlösningsorganet har avstått från att hantera och procentandelen för de olika grunderna för avståendet som avses i artikel 5.4.
- d) Vid de förfaranden som avses i artikel 2.2 a, procentandelen lösningar som föreslås eller fastställs till förmån för konsumenten och till förmån för näringsidkaren, samt tvister som lösts genom uppgörelse i godo.
- e) Procentandelen tvistlösningsförfaranden som har avbrutits och skälen till att de har avbrutits, om dessa är kända.
- f) Den genomsnittliga tid det har tagit att lösa tvister.
- g) I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt.
- h) Tvistlösningsorganensamarbete inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister, i tillämpliga fall.

Artikel 8

Effektivitet

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

- a) Det alternativa tvistlösningsförfarandet är tillgängligt och lätt att få tillgång till både online och offline för båda parter, oberoende av var de befinner sig.

- b) Parterna har tillgång till förfarandet utan att behöva företräddas av en advokat eller ett juridiskt ombud, men förfarandet ska inte frånta parterna rätten till oberoende rådgivning eller till att när som helst under förfarandet låta sig företräddas eller bistås av tredje man.
- c) Det alternativa tvistlösningsförfarandet är kostnadsfritt eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenterna.
- d) Det alternativa tvistlösningsorgan som har tagit emot klagomålet underrättar parterna i tvisten så snart det har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet.
- e) Resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet görs tillgängligt inom en period av 90 kalenderdagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet mottar den fullständiga klagomålsakten. För mycket komplexa tvister får det ansvariga alternativa tvistlösningsorganet skönsmässigt besluta att förlänga perioden på 90 kalenderdagar. Parterna ska informeras om förlängningar av denna period samt om hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten.

Artikel 9

Rättvisa

1. Medlemsstaterna ska se till att följande gäller vid alternativa tvistlösningsförfaranden:

- a) Parterna har inom rimlig tid möjlighet att framföra sin ståndpunkt, att av det alternativa tvistlösningsorganet 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 företräddas av ett juridiskt ombud, men får söka oberoende rådgivning eller låta sig företräddas eller bistås av tredje man när som helst under förfarandet.
- c) Parterna meddelas resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet skriftligen eller på ett varaktigt medium och får en redogörelse för grunderna för resultatet.

2. Vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning föreslås, ska medlemsstaterna se till att följande gäller:

- a) Parterna tillåts dra sig ur förfarandet när som helst om de är missnöjda med förfarandets resultat eller gång. De ska informeras om denna rätt innan förfarandet inleds. Om nationella bestämmelser föreskriver obligatorisk medverkan i alternativa tvistlösningsförfaranden för näringsidkaren, ska denna punkt enbart vara tillämplig på konsumenten.

- b) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de underrättas 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 som tillämpar rättsregler.
- c) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de underrättas om den rättsliga verkan av att godta eller följa en sådan föreslagen lösning.
- d) Innan parterna godtar en föreslagen lösning eller en upp-
görelse i godo, ska de ges en rimlig betänketid.

3. När de alternativa tvistlösningsförfarandena i enlighet med nationell rätt fastställer att resultatet av förfarandet blir bindande för näringsidkaren så snart konsumenten har godtagit den föreslagna lösningen, ska artikel 9.2 tolkas så att den är tillämplig endast på konsumenten.

Artikel 10

Frihet

1. Medlemsstaterna ska se till att en överenskommelse mellan en konsument och en näringsidkare om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan inte är bindande för konsumenten, om den ingicks innan tvisten uppstod och den innebär att konsumenten berövas sin rätt att väcka talan inför domstol för att lösa tvisten.

2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att ålägga parterna en lösning, endast är bindande för parterna om de informerades om dess bindande karaktär i förväg och uttryckligen godtog denna. Särskilt godtagande från näringsidkarens sida krävs inte, om nationella regler fastställer att lösningarna är bindande för näringsidkare.

Artikel 11

Legalitet

1. Medlemsstaterna ska se till att följande gäller vid alternativa tvistlösningsförfaranden som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning åläggs konsumenten:

- a) I en situation där det inte föreligger någon lagkonflikt får den ålagda lösningen inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där konsumenten och näringsidkaren har sin hemvist.

- b) I en situation där det föreligger en lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 6.1 och 6.2 i förordning (EG) nr 593/2008, ska den lösning som fastställs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

- c) I en situation där det föreligger en lagkonflikt och där den lag som är tillämplig på köpe- eller tjänsteavtalet ska fastställas enligt artikel 5.1–5.3 i Romkonventionen av den 19 juni 1980 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser, ska den lösning som fastställs av det alternativa tvistlösningsorganet inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.

2. Vid tillämpning av denna artikel ska begreppet *hemvist* fastställas i enlighet med förordning (EG) nr 593/2008.

Artikel 12

Alternativa tvistlösningsförfarandens effekt på talefrister och preskriptionstider

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att parter som i syfte att söka lösa en tvist anlitar alternativa tvistlösningsförfaranden vilkas resultat inte är bindande, inte senare förhindras att inleda ett domstolsförfarande i förhållande till tvisten genom att talefristerna eller preskriptionstiderna löper ut under det alternativa tvistlösningsförfarandet.

2. Punkt 1 ska inte påverka bestämmelserna om talefrister och preskriptionstider i internationella överenskommelser som medlemsstaterna är part i.

KAPITEL III

INFORMATION OCH SAMARBETE

Artikel 13

Näringsidkares information till konsumenter

1. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkare som är etablerade på deras territorium underrättar konsumenterna om det alternativa tvistlösningsorganet eller de alternativa tvistlösningsorgan som dessa näringsidkare omfattas av, när dessa näringsidkare åtar sig att eller är skyldiga att använda dessa organ för att lösa tvister med konsumenter. Informationen ska omfatta det berörda alternativa tvistlösningsorganets eller de berörda alternativa tvistlösningsorganens webbadress.

2. Den information som avses i punkt 1 ska tillhandahållas på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, och i förekommande fall i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och en konsument.

3. Medlemsstaterna ska se till att näringsidkaren, i sådana fall där en tvist mellan en konsument och en näringsidkare som är etablerad på deras territorium inte kunde lösas efter det att ett klagomål lämnades direkt till näringsidkaren av konsumenten, ger konsumenten den information som avses i punkt 1 samt meddelar om han kommer att anlita de relevanta alternativa tvistlösningsorganen för att lösa tvisten. Denna information ska tillhandahållas på papper eller något annat varaktigt medium.

Artikel 14

Bistånd till konsumenter

1. Medlemsstaterna ska se till att konsumenterna vid tvister som uppstår vid gränsöverskridande köpe- eller tjänsteavtal kan få bistånd med att få tillgång till det alternativa tvistlösningsorgan i en annan medlemsstat som är behörigt att hantera den gränsöverskridande tvisten.

2. Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för den uppgift som avses i punkt 1 till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller andra organ.

Artikel 15

Allmän information

1. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan, konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med artikel 14.2 på sina webbplatser genom en länk till kommissionens webbplats och om möjligt på ett varaktigt medium i sina lokaler offentliggör den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4.

2. Medlemsstaterna ska uppmuntra relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att offentliggöra den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4 på sina webbplatser och på annat sätt som de anser lämpligt.

3. Kommissionen och medlemsstaterna ska se till att information om hur konsumenterna kan få tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister som omfattas av detta direktiv får lämplig spridning.

4. Kommissionen och medlemsstaterna ska vidta kompletterande åtgärder för att uppmuntra konsumentorganisationer och yrkesorganisationer att på unionsnivå och nationell nivå höja medvetenheten om de alternativa tvistlösningsorganen och deras förfaranden och främja yrkesfolks och konsumenters anlitan av alternativa tvistlösningsorgan. Dessa organ ska också uppmuntras att förse konsumenter med information om behöriga alternativa tvistlösningsorgan, när de mottar klagomål från konsumenter.

Artikel 16

Samarbete och erfarenhetsutbyte mellan alternativa tvistlösningsorgan

1. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister och fortlöpande utbyter bästa praxis i fråga om reglering av både gränsöverskridande och inhemska tvister.

2. Kommissionen ska stödja och underlätta uppbyggande av nätverk av nationella alternativa tvistlösningsorgan samt utbyte och spridning av deras bästa praxis och deras erfarenheter.

3. 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 hanterar tvister inom sektorn att bli medlemmar i nätverket.

4. Kommissionen ska offentliggöra en förteckning med namn och kontaktuppgifter för de nätverk som avses i punkt 3. Kommissionen ska vid behov uppdatera denna förteckning.

Artikel 17

Samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd

1. Medlemsstaterna ska säkerställa samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd.

2. Detta samarbete ska i synnerhet omfatta ömsesidigt utbyte av information om metoder inom särskilda affärssektorer mot vilka konsumenter upprepade gånger har lämnat in klagomål. Det ska också omfatta teknisk bedömning och information från de nationella myndigheterna till de alternativa tvistlösningsorganen, om bedömningen eller informationen är nödvändig för hanteringen av enskilda tvister och redan finns tillgänglig.

3. Medlemsstaterna ska se till att det samarbete och ömsesidiga informationsutbyte som avses i punkterna 1 och 2 uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i direktiv 95/46/EG.

4. Denna artikel ska inte påverka bestämmelser om sekretess för uppgifter om affärs- och driftsförhållanden som är tillämpliga för nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd. De alternativa tvistlösningsorganen ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga skyldigheter beträffande sekretess som föreskrivs i lagstiftningen i den medlemsstat där de är inrättade.

KAPITEL IV

DE BEHÖRIGA MYNDIGHETERNAS OCH KOMMISSIONENS ROLL

Artikel 18

Utseende av behöriga myndigheter

1. Varje medlemsstat ska utse en behörig myndighet som ska utföra de uppgifter som avses i artiklarna 19 och 20. Varje medlemsstat får utse mer än en behörig myndighet. Om en medlemsstat gör detta, ska den bestämma vilken av de utsedda behöriga myndigheterna som ska vara den gemensamma kontaktpunkten för kommissionen. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen vilken behörig myndighet eller i förekommande fall vilka behöriga myndigheter, inklusive den gemensamma kontaktpunkten, som den har utsett.

2. Kommissionen ska upprätta en förteckning över de behöriga myndigheter och i förekommande fall den gemensamma kontaktpunkt som den har fått meddelande om i enlighet med punkt 1 och offentliggöra förteckningen i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artikel 19

Information som tvistlösningsorgan ska lämna till de behöriga myndigheterna

1. Medlemsstaterna ska se till att de tvistlösningsorgan som är etablerade på deras territorium och som avser att bli godkända som alternativa tvistlösningsorgan enligt detta direktiv och att bli förtecknade i enlighet med artikel 20.2 lämnar följande information till den behöriga myndigheten:

- a) Namn, kontaktuppgifter och webbadress.
- b) Information om organens struktur och finansiering, inklusive information om de fysiska personer som ansvarar för tvistlösning, ersättning, mandatperiod och av vem de är anställda.
- c) Förfaranderegler.
- d) Organens avgifter, i förekommande fall.
- e) De alternativa tvistlösningsförfarandenas genomsnittliga längd.
- f) Det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och på vilka det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras.
- g) En redogörelse för de typer av tvister som omfattas av det alternativa tvistlösningsförfarandet.
- h) De grunder på vilka tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4.

- i) En motiverad förklaring om huruvida organet kan anses vara ett alternativt tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv och uppfyller krav som anges i kapitel II.

Om de uppgifter som avses i leden a–h ändras, ska de alternativa tvistlösningsorganen utan onödigt dröjsmål meddela den behöriga myndigheten dessa ändringar.

2. Om medlemsstaterna beslutar att tillåta sådana förfaranden som avses i artikel 2.2 a, ska de se till att de alternativa tvistlösningsorgan som tillämpar sådana förfaranden till den behöriga myndigheten, utöver de uppgifter som avses i punkt 1, lämnar de uppgifter som krävs för bedömningen av deras efterlevnad av de specifika ytterligare krav på oberoende och öppenhet som anges i artikel 6.3.

3. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen vartannat år lämnar information till de behöriga myndigheterna om

- a) antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg,
- b) procentandelen alternativa tvistlösningsförfaranden som avbröts innan ett resultat kunde nås,
- c) den genomsnittliga tid det tog att lösa de mottagna tvisterna,
- d) i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt,
- e) eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare; den information som lämnas i detta avseende kan åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden,
- f) i förekommande fall, en bedömning av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister,
- g) i förekommande fall, den utbildning som ges fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning i enlighet med artikel 6.6,
- h) en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är och möjliga sätt att förbättra effektiviteten.

Artikel 20

De behöriga myndigheternas och kommissionens roll

1. Varje behörig myndighet ska, i synnerhet på grundval av den information den har fått i enlighet med artikel 19.1, bedöma huruvida de tvistlösningsorgan som anmäls till dem kan anses vara sådana alternativa tvistlösningsorgan som omfattas av detta direktiv och uppfyller kvalitetskraven i kapitel II och i de nationella bestämmelser genom vilka det genomförs, inbegripet nationella bestämmelser som går utöver kraven i detta direktiv, i överensstämmelse med unionsrätten.

2. Varje behörig myndighet ska på grundval av den bedömning som avses i punkt 1 upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som har anmälts till den och som uppfyller kraven i punkt 1.

Förteckningen ska omfatta följande uppgifter:

- a) Namn, kontaktuppgifter och webbadresser för de alternativa tvistlösningsorgan som avses i första stycket.
- 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 typer av tvister som omfattas av det alternativa tvistlösningsförfarandet.
- e) De sektorer och tvistkategorier som omfattas av varje alternativt tvistlösningsorgan.
- f) Behovet av parternas eller deras ombuds fysiska närvaro, i förekommande fall, inbegripet en förklaring från det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida det alternativa tvistlösningsförfarandet bedrivs eller kan bedrivas som ett muntligt eller skriftligt förfarande.
- g) Huruvida resultatet av förfarandet är bindande eller inte.
- h) De grunder på vilka tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4.

Varje behörig myndighet ska sända den förteckning som avses i första stycket i denna punkt till kommissionen. Om de behöriga myndigheterna får meddelande om ändringar i enlighet med artikel 19.1 andra stycket, ska den förteckningen uppdateras utan onödigt dröjsmål och uppgifterna i fråga meddelas kommissionen.

Om ett tvistlösningsorgan som är förtecknat som alternativt tvistlösningsorgan enligt detta direktiv inte längre uppfyller kraven i punkt 1, ska den berörda behöriga myndigheten kontakta tvistlösningsorganet och ange vilka krav som tvistlösningsorganet inte uppfyller samt uppmana det att omedelbart se till att det uppfyller kraven. Om det alternativa tvistlösningsorganet efter en period på tre månader fortfarande inte uppfyller de krav som avses i punkt 1, ska den behöriga myndigheten stryka det alternativa tvistlösningsorganet från den förteckning som avses i första stycket i den här punkten. Den förteckningen ska uppdateras utan onödigt dröjsmål och uppgifterna i fråga ska meddelas kommissionen.

3. Om en medlemsstat har utsett fler än en behörig myndighet, ska förteckningen och de uppdateringar som avses i punkt 2 meddelas kommissionen av den gemensamma kontaktpunkt

som avses i artikel 18.1. Förteckningen och uppdateringarna ska avse alla alternativa tvistlösningsorgan som har inrättats i medlemsstaten i fråga.

4. Kommissionen ska upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som den har fått meddelande om i enlighet med punkt 2 och uppdatera förteckningen, när den får meddelande om ändringar. Kommissionen ska offentliggöra förteckningen och uppdateringarna av den på sin webbplats och på ett varaktigt medium. Kommissionen ska översända den förteckningen och dess uppdateringar till de behöriga myndigheterna. Om en medlemsstat har utsett en gemensam kontaktpunkt i enlighet med artikel 18.1 ska kommissionen översända den förteckningen och dess uppdateringar till den gemensamma kontaktpunkten.

5. Varje behörig myndighet ska offentliggöra en konsoliderad förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som avses i punkt 4 på sin webbplats, genom att tillhandahålla en länk till relevant webbplats hos kommissionen. Dessutom ska varje behörig myndighet offentliggöra den konsoliderade förteckningen på ett varaktigt medium.

6. Senast den 9 juli 2018 och därefter vart fjärde år ska varje behörig myndighet offentliggöra en rapport om de alternativa tvistlösningsorganens utveckling och om hur de fungerar och översända rapporten till kommissionen. I rapporten ska man särskilt

- a) fastställa bästa praxis för de alternativa tvistlösningsorganens arbete,
- b) 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,
- c) i förekommande fall lägga fram rekommendationer om hur de alternativa tvistlösningsorganen kan fås att fungera mer ändamålsenligt och effektivt.

7. Om en medlemsstat har utsett mer än en behörig myndighet i enlighet med artikel 18.1 ska den rapport som avses i punkt 6 i den här artikeln offentliggöras av den gemensamma kontaktpunkt som avses i artikel 18.1. Rapporten ska avse alla alternativa tvistlösningsorgan som har inrättats i medlemsstaten.

KAPITEL V

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 21

Sanktioner

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner för överträdelser av de nationella bestämmelser som har antagits särskilt i enlighet med artikel 13 och vidta alla åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

Artikel 22

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 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s 63.): artikel 13.”

Artikel 23

Ändring av direktiv 2009/22/EG

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

”14. Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s 63.): artikel 13.”

Artikel 24

Meddelande

1. Senast den 9 juli 2015 ska medlemsstaterna meddela kommissionen följande uppgifter:

- a) I förekommande fall, namn på och kontaktuppgifter för de organ som har utsetts i enlighet med artikel 14.2.
- b) De behöriga myndigheterna, inklusive i förekommande fall den gemensamma kontaktpunkt som har utsetts i enlighet med artikel 18.1.

Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om eventuella ändringar av dessa uppgifter.

2. Senast den 9 januari 2016 ska medlemsstaterna sända en första förteckning enligt artikel 20.2 till kommissionen.

3. Kommissionen ska översända de uppgifter som avses i punkt 1 a till medlemsstaterna.

Artikel 25

Införlivande

1. Medlemsstaterna ska senast den 9 juli 2015 sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa detta direktiv. De ska genast överlämna texten till dessa bestämmelser till kommissionen.

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 26

Rapport

Kommissionen ska senast den 9 juli 2019 och därefter vart fjärde år lägga fram en rapport om tillämpningen av detta direktiv för Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén. I rapporten ska utvecklingen och användningen av alternativa tvistlösningsorgan och konsekvenserna av detta direktiv för konsumenter och näringsidkare beaktas, särskilt konsumenternas kunskaper och omfattningen av näringsidkarnas användning. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av detta direktiv.

Artikel 27

Ikraftträdande

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

Artikel 28

Adressat

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdad i Strasbourg den 21 maj 2013.

På Europaparlamentets vägnar

M. SCHULZ

Ordförande

På rådets vägnar

L. CREIGHTON

Ordförande

I

(Lagstiftningsakter)

FÖRORDNINGAR

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 524/2013

av den 21 maj 2013

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

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR
ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktions-
sätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de natio-
nella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommit-
téens yttrande ⁽¹⁾,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ⁽²⁾, och

av följande skäl:

- (1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (*EUF-fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som beslutas i enlighet med artikel 114 i *EUF-fördraget*. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.
- (2) Enligt artikel 26.2 i *EUF-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 dra nytta av den inre marknads digitala dimension måste de ha tillgång till enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa tvister

som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online. Detta är särskilt viktigt när konsumenter handlar över gränserna.

- (3) I sitt meddelande av den 13 april 2011 "Inre marknadsakten – Tolv åtgärder för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för inre marknaden – Gemensamma insatser för att skapa ny tillväxt" angav kommissionen lagstiftning om alternativ tvistlösning som även omfattar e-handel som en av de tolv åtgärderna för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för den inre marknaden.
- (4) Fragmenteringen av den inre marknaden hindrar arbetet för att öka konkurrenskraft och tillväxt. Dessutom innebär den ojämna tillgången till, kvaliteten på och medvetenheten om enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa tvister som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster inom unionen ett hinder på den inre marknaden, som urholkar konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för att köpa och sälja över gränserna.
- (5) I sina slutsatser av den 24–25 mars och den 23 oktober 2011 uppmanade Europeiska rådet Europaparlamentet och rådet att före utgången av 2012 anta en första uppsättning prioriterade åtgärder, så att den inre marknaden ges ny stimulans.
- (6) Den inre marknaden är en realitet i konsumenternas vardagsliv, när de reser, handlar och utför betalningar. Konsumenterna är viktiga aktörer på den inre marknaden och bör därför stå i centrum för denna. Den inre marknads digitala dimension börjar få avgörande betydelse för både konsumenter och näringsidkare. Konsumenterna handlar i allt större utsträckning online och allt fler näringsidkare säljer online. Konsumenter och näringsidkare bör känna sig trygga när de utför transaktioner online och det är därför nödvändigt att undanröja befintliga hinder och öka konsumenternas förtroende. Tillgången till tillförlitlig och effektiv tvistlösning online kan i stor utsträckning bidra till att uppnå detta mål.

⁽¹⁾ EUT C 181, 21.6.2012, s. 99.

⁽²⁾ Europaparlamentets ståndpunkt av den 12 mars 2013 (ännu ej offentliggjord i EUT) och rådets beslut av den 22 april 2013.

- (7) Möjligheten till enkel och billig tvistlösning kan öka konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för den digitala inre marknaden. Konsumenter och näringsidkare stöter dock fortfarande på hinder för lösningar utanför domstol, i synnerhet av tvister som uppstår vid gränsöverskridande onlinetransaktioner. Sådana tvister förblir därför ofta olösta.
- (8) Tvistlösning online erbjuder en enkel, effektiv, snabb och billig lösning utanför domstol av tvister som uppstår vid onlinetransaktioner. Det saknas emellertid för närvarande mekanismer som ger konsumenter och näringsidkare möjlighet att lösa sådana tvister på elektronisk väg. Denna situation innebär nackdelar för konsumenterna, utgör ett hinder framför allt för gränsöverskridande onlinetransaktioner, medför olika villkor för näringsidkarna och hämmar således onlinehandelns allmänna utveckling.
- (9) Denna förordning bör gälla för lösning utanför domstol av tvister som inletts av konsumenter som är bosatta i unionen mot näringsidkare som är etablerade i unionen och som omfattas av Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister (direktivet om alternativ tvistlösning) ⁽¹⁾.
- (10) För att säkerställa att plattformen för tvistlösning online också kan användas för alternativa tvistlösningsförfaranden, där näringsidkare har möjlighet att lämna in klagomål mot konsumenter, bör denna förordning också gälla för lösning utanför domstol av tvister som inletts av näringsidkare mot konsumenter, där tillämpliga alternativa tvistlösningsförfaranden erbjuds av alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU. Tillämpningen av denna förordning på sådana tvister bör inte innebära någon skyldighet för medlemsstaterna att se till att de alternativa tvistlösningsorganen erbjuder sådana förfaranden.
- (11) Även om särskilt konsumenter och näringsidkare som genomför gränsöverskridande onlinetransaktioner kommer att dra fördel av en plattform för tvistlösning online, bör denna förordning också gälla inhemska onlinetransaktioner, så att lika villkor för onlinehandel verkligen skapas.
- (12) Denna förordning bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privatreättens område ⁽²⁾.
- (13) 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 en persons egen näringsverksamhet (avtal med dubbla syften) och näringsstyftet är så begränsat att det inte dominerar inom ramen för tillhandahållandet, bör dock även denna person anses som konsument.
- (14) Definitionen av *köpeavtal eller tjänsteavtal online* bör omfatta ett köpeavtal eller tjänsteavtal, där näringsidkaren eller dennes mellanhand har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annan elektronisk väg och konsumenten har beställt varorna eller tjänsterna på webbplatsen eller på annan elektronisk väg. Detta bör även omfatta fall där konsumenten har fått åtkomst till webbplatsen eller en annan av informationssamhällets tjänster genom en mobil elektronisk anordning, t.ex. en mobiltelefon.
- (15) Denna förordning bör inte gälla för sådana tvister mellan konsumenter och näringsidkare som uppstår i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal som ingås offline eller för tvister mellan näringsidkare.
- (16) Denna förordning bör betraktas i förbindelse med direktiv 2013/11/EU, där medlemsstaterna åläggs att se till att alla tvister mellan konsumenter som är bosatta, och näringsidkare som är etablerade, i unionen som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan.
- (17) Innan ett klagomål lämnas in till ett tvistlösningsorgan genom onlineplattformen för tvistlösning, bör konsumenterna av medlemsstaterna uppmuntras att ta kontakt med näringsidkaren på något lämpligt sätt i syfte att lösa tvisten i godo.
- (18) Syftet med denna förordning är att inrätta en plattform för tvistlösning online på unionsnivå. Onlineplattformen bör bestå av en interaktiv webbplats, som tillhandahåller en gemensam ingång för konsumenter och näringsidkare som utanför domstol vill lösa tvister som uppstår vid onlinetransaktioner. Onlineplattformen bör tillhandahålla allmän information om lösning utanför domstol av avtalstvister som uppstår mellan konsumenter och näringsidkare vid köpeavtal eller tjänsteavtal online. Den bör ge konsumenter och näringsidkare möjlighet att lämna in klagomål genom att fylla i ett elektroniskt formulär, som finns på unionsinstitutionernas samtliga officiella språk, och bifoga relevanta handlingar. Den bör vidarebefordra klagomålen till ett alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt att hantera tvisten i fråga. Onlineplattformen bör även kostnadsfritt tillhandahålla ett elektroniskt verktyg för ärendehantering, vilket ger de alternativa tvistlösningsorganen möjlighet att genomföra tvistlösningsförfarandet med parterna online genom onlineplattformen. De alternativa tvistlösningsorganen bör inte vara skyldiga att använda det elektroniska verktyget för ärendehantering.

⁽¹⁾ Se sidan 63 i detta nummer av EUT.

⁽²⁾ EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (19) Kommissionen bör vara ansvarig för utvecklingen, driften och underhållet av onlineplattformen och tillhandahålla alla de tekniska resurser som är nödvändiga för onlineplattformens sätt att fungera. Onlineplattformen bör tillhandahålla en elektronisk översättningsfunktion, som gör det möjligt för parterna och det alternativa tvistlösningsorganet att om lämpligt få uppgifter som utbyts genom onlineplattformen och är nödvändiga för att lösa tvisten översatta. Den funktionen bör kunna hantera alla nödvändiga översättningar och bör vid behov stödjas av mänsklig medverkan. Kommissionen bör även på onlineplattformen lämna information till klagande parter om möjligheten att begära hjälp från kontaktpunkterna för tvistlösning online.
- (20) Onlineplattformen bör göra det möjligt att på ett säkert sätt utbyta data med alternativa tvistlösningsorgan och iaktta de principer som ligger till grund för det europeiska ramverket för interoperabilitet, som har antagits i enlighet med Europaparlamentets och rådets beslut 2004/387/EG av den 21 april 2004 om interoperabelt tillhandahållande av alleuropeiska e-förvaltningstjänster för offentliga förvaltningar, företag och medborgare (IDABC)⁽¹⁾.
- (21) Onlineplattformen bör särskilt vara tillgänglig genom portalen "Ditt Europa", som har inrättats i enlighet med bilaga II till beslut 2004/387/EG, vilken ger tillgång till alleuropeisk, flerspråkig information online och interaktiva tjänster till företag och medborgare i unionen. Onlineplattformen bör göras framträdande på Ditt Europa-portalerna.
- (22) En plattform för tvistlösning online på unionsnivå bör byggas på de befintliga alternativa tvistlösningsorganen i medlemsstaterna och respektera dessas rättsliga traditioner. De alternativa tvistlösningsorgan till vilka ett klagomål har vidarebefordrats genom onlineplattformen bör därför tillämpa sina egna förfaranderegler, inklusive kostnadsregler. I denna förordning fastställs dock vissa gemensamma regler för dessa förfaranden, vilka kommer att säkerställa deras effektivitet. Dessa regler bör omfatta regler som garanterar att tvistlösningen inte kräver parternas eller deras ombuds fysiska närvaro inför det alternativa tvistlösningsorganet, såvida inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och att parterna är överens. Parterna bör dock komma överens om att fysisk närvaro är nödvändig.
- (23) Om det säkerställs att alla alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU finns registrerade på onlineplattformen, bör det möjliggöra fullständig täckning för tvistlösning online utanför domstol för tvister som uppstår i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal online.
- (24) Denna förordning bör inte hindra arbetet inom eventuella befintliga organ för tvistlösning online eller eventuella mekanismer för tvistlösning online i unionen. Den bör inte hindra tvistlösningsorgan eller tvistlösningsmekanismer från att hantera onlinetvister som har hänskjutits direkt till dem.
- (25) I varje medlemsstat bör kontaktpunkter för tvistlösning online med minst två rådgivare för sådan tvistlösning utses. Kontaktpunkterna för tvistlösning online bör stödja parterna i en tvist som tas upp genom onlineplattformen utan att åläggas att översätta de handlingar som rör tvisten. Medlemsstaterna bör ha möjlighet att överlåta ansvaret för kontaktpunkterna till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum. Medlemsstaterna bör utnyttja denna möjlighet för att kontaktpunkterna fullt ut ska kunna dra nytta av erfarenheterna vid konsumentcentrumen inom nätverket av europeiska konsumentcentrum och av att underlätta lösning av tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Kommissionen bör inrätta ett nätverk mellan kontaktpunkterna för att underlätta deras samarbete och arbete och i samarbete med medlemsstaterna tillhandahålla lämplig utbildning för kontaktpunkterna.
- (26) Rätten till ett effektivt rättsmedel och rätten till en rättvis rättegång är grundläggande rättigheter, som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Tvistlösning online är inte avsedd att och får inte syfta till att ersätta domstolsförfaranden och bör inte heller frånta konsumenter eller näringsidkare rätten till rättslig prövning inför domstol. Denna förordning bör därför inte hindra parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning.
- (27) Behandlingen av uppgifter i enlighet med denna förordning bör omfattas av stränga garantier för sekretess och uppfylla reglerna för skydd av personuppgifter i 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⁽²⁾ och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter⁽³⁾. Dessa regler bör gälla för den behandling av personuppgifter som utförs i enlighet med den här förordningen av de olika aktörerna på onlineplattformen, oavsett om de agerar enskilt eller gemensamt med andra sådana aktörer.
- (28) De registrerade bör underrättas om och ge sitt samtycke till behandlingen av personuppgifter på onlineplattformen och bör underrättas om sina rättigheter i samband med behandlingen genom ett allmänt meddelande om uppgiftsskydd, vilket kommissionen offentliggör, där den behandling som plattformens aktörer ansvarar för förklaras på ett tydligt och enkelt sätt i enlighet med artiklarna 11 och 12 i förordning (EG) nr 45/2001 och den nationella lagstiftning som har antagits i enlighet med artiklarna 10 och 11 i direktiv 95/46/EG.

⁽¹⁾ EUT L 144, 30.4.2004, s. 62.

⁽²⁾ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

⁽³⁾ EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

- (29) Denna förordning bör inte påverka bestämmelser om sekretess i nationell lagstiftning i samband med alternativ tvistlösning.
- (30) Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpekontrakt eller tjänstekontrakt online bör på sina webbplatser tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen, för att säkerställa en bred kännedom om plattformens existens bland konsumenterna. Näringsidkare bör också uppge sin e-postadress, så att konsumenterna har en första kontaktpunkt. En betydande andel av köpeavtalen och tjänsteavtalen online ingås via marknadsplatser online, som sammanför eller underlättar onlinetransaktioner mellan konsument och näringsidkare. Marknadsplatser online utgörs av onlineplattformar, som möjliggör för näringsidkare att erbjuda sina varor och tjänster till konsument. Sådana marknadsplatser online bör därför ha samma skyldigheter att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen. Denna skyldighet bör inte påverka tillämpningen av artikel 13 i direktiv 2013/11/EU beträffande kravet för näringsidkare att informera konsument om de alternativa tvistlösningsförfaranden som näringsidkarna omfattas av och om huruvida de åtar sig att använda sig av alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister med konsument. Den skyldigheten bör inte heller påverka tillämpningen av artiklarna 6.1 t och 8 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter⁽¹⁾. I artikel 6.1 t i direktiv 2011/83/EU föreskrivs, i fråga om konsumentavtal som ingås på distans eller utanför fasta affärslokaler, att näringsidkaren ska ge konsumenten information om möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol vilket näringsidkaren omfattas av och villkoren för detta, innan konsumenten blir bunden av avtalet. För att säkerställa bred kännedom bland konsumenterna bör medlemsstaterna likaså uppmana konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen.
- (31) I syfte att beakta de kriterier som de alternativa tvistlösningsorganen använder för att fastställa sina respektive tillämpningsområden, bör befogenheten att anta akter i enlighet med artikel 290 i EUF-fördraget delegeras till kommissionen med avseende på anpassning av uppgifter som en klagande ska lämna i det elektroniska klagoförmuläret på onlineplattformen. Det är av särskild betydelse att kommissionen genomför lämpliga samråd under sitt förberedande arbete, inklusive på expertnivå. När kommissionen utarbetar och utformar delegerade akter bör den se till att relevanta handlingar översänds samtidigt till Europaparlamentet och rådet och att detta sker så snabbt som möjligt och på lämpligt sätt.
- (32) I syfte att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning, bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter för hur onlineplattformen ska fungera, hur klagomål ska lämnas in och hur samarbetet inom nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online ska ske. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter⁽²⁾. Det rådgivande förfarandet bör användas vid antagandet av genomförandeaakter om det elektroniska klagomålsförmuläret, med tanke på dess rent tekniska karaktär. Granskningsförfarandet bör användas vid antagandet av regler för samarbetet mellan medlemmarna i nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online.
- (33) Vid tillämpningen av denna förordning bör kommissionen om lämpligt samråda med Europeiska datatillsynsmannen.
- (34) Eftersom målet för denna förordning, nämligen att inrätta en europeisk onlineplattform för tvistlösning vid onlinetvister som omfattas av gemensamma regler, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar, 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 denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (35) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.
- (36) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 28.2 i förordning (EG) nr 45/2001 och avgav ett yttrande den 12 januari 2012⁽³⁾.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

Syftet med denna förordning är att uppnå en hög konsument-skyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad, särskilt vad gäller dess digitala dimension, genom att inrätta en europeisk plattform för tvistlösning online (nedan kallad *onlineplattform*) som underlättar oberoende, opartisk, öppen, effektiv, snabb och rättvis lösning av tvister mellan konsument och näringsidkare online utanför domstol.

⁽¹⁾ EUT L 304, 22.11.2011, s. 64.

⁽²⁾ EUT L 55, 28.2.2011, s. 13.

⁽³⁾ EUT C 136, 11.5.2012, s. 1.

Artikel 2

Tillämpningsområde

1. Denna förordning ska tillämpas på lösning utanför domstol av tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal online mellan en konsument som är bosatt i unionen och en näringsidkare som är etablerad i unionen, genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan som förtecknats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU och med användning av en onlineplattform.

2. Denna förordning ska tillämpas på lösning utanför domstol av de tvister som avses i punkt 1, som inleds av en näringsidkare mot en konsument, i den mån det enligt lagstiftningen i den medlemsstat där konsumenten har sin hemvist är möjligt att lösa sådana tvister genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan.

3. Medlemsstaterna ska informera kommissionen om huruvida deras lagstiftning tillåter att tvister som avses i punkt 1, som inleds av en näringsidkare mot en konsument, löses genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan. Behöriga myndigheter ska, när de delger den förteckning som avses i artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU, informera kommissionen om vilka alternativa tvistlösningsorgan som hanterar sådana tvister.

4. Tillämpningen av denna förordning på tvister som avses i punkt 1, som inleds av en näringsidkare mot en konsument, ska inte innebära någon skyldighet för medlemsstaterna att säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan erbjuder förfaranden för tvistlösning utanför domstol av sådana tvister.

Artikel 3

Förhållande till andra unionsrättsakter

Denna förordning ska inte påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG.

Artikel 4

Definitioner

1. I denna förordning gäller följande definitioner:

- a) *konsument*: en konsument enligt definitionen i artikel 4.1 a i direktiv 2013/11/EU.
- b) *näringsidkare*: en näringsidkare enligt definitionen i artikel 4.1 b i direktiv 2013/11/EU.
- c) *köpeavtal*: ett köpeavtal enligt definitionen i artikel 4.1 c i direktiv 2013/11/EU.
- d) *tjänsteavtal*: ett tjänsteavtal enligt definitionen i artikel 4.1 d i direktiv 2013/11/EU.

- e) *köpeavtal eller tjänsteavtal online*: ett köpeavtal eller tjänsteavtal där näringsidkaren eller dennes mellanhand har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annan elektronisk väg och konsumenten har beställt varorna eller tjänsterna på webbplatsen eller på annan elektronisk väg.
- f) *marknadsplats online*: en tjänsteleverantör enligt definitionen i artikel 2 b i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden ("Direktiv om elektronisk handel")⁽¹⁾, som möjliggör för konsument och näringsidkare att ingå köpeavtal och tjänsteavtal på webbplatsen för en marknadsplats online.
- g) *på elektronisk väg*: med hjälp av elektronisk utrustning för behandling (inklusive digital signalkomprimering) och lagring av data som i sin helhet sänds, överförs och mottas via kabel, via radiovågor, på optisk väg eller på någon annan elektromagnetisk väg.
- h) *alternativt tvistlösningsförfarande*: förfarande för lösning utanför domstol av sådana tvister som avses i artikel 2 i denna förordning.
- i) *alternativt tvistlösningsorgan*: ett organ enligt definitionen i artikel 4.1 h i direktiv 2013/11/EU.
- j) *klagande part*: konsument eller näringsidkare som har lämnat in ett klagomål genom onlineplattformen.
- k) *svarande part*: konsument eller näringsidkare mot vilken ett klagomål har lämnats in genom onlineplattformen.
- l) *behörig myndighet*: en offentlig myndighet enligt definitionen i artikel 4.1 i i direktiv 2013/11/EU.
- m) *personuppgifter*: all information som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (den registrerade). En identifierbar person är en person som kan identifieras, direkt eller indirekt, framför allt genom hänvisning till ett identifikationsnummer eller till en eller flera faktorer som är specifika för den personens fysiska, fysiologiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

2. Näringsidkarens och det alternativa tvistlösningsorganets etableringsort ska fastställas i enlighet med artikel 4.2 och 4.3 i direktiv 2013/11/EU.

⁽¹⁾ EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

KAPITEL II

ONLINEPLATTFORM

Artikel 5

Inrättande av en onlineplattform

1. Kommissionen ska utveckla en onlineplattform och vara ansvarig för onlineplattformens drift, inklusive alla översättningsfunktioner som behövs enligt denna förordning, underhåll, finansiering och datasäkerhet. Onlineplattformen ska vara användarvänlig. Utvecklingen, driften och underhållet av onlineplattformen ska säkerställa att användarnas personliga integritet respekteras redan vid utformningen ("privacy by design", inbyggt integritetsskydd) och att onlineplattformen i möjligaste mån är tillgänglig för och kan användas av alla, även utsatta användare ("design för alla").

2. Onlineplattformen ska vara en gemensam ingång för konsumenter och näringsidkare som vill lösa tvister som omfattas av denna förordning utanför domstol. Den ska bestå av en interaktiv webbplats, som är elektroniskt tillgänglig utan kostnad på unionsinstitutionernas samtliga officiella språk.

3. Kommissionen ska, beroende på vad som är lämpligt, göra onlineplattformen tillgänglig genom sina webbplatser med information riktad till medborgare och företag i unionen och särskilt genom portalen Ditt Europa, som har inrättats i enlighet med beslut 2004/387/EG.

4. Onlineplattformen ska ha följande uppgifter:

- a) Tillhandahålla ett elektroniskt klagomålsformulär, som den klagande parten kan fylla i, i enlighet med artikel 8.
- b) Informera den svarande parten om klagomålet.
- c) Identifiera det eller de behöriga alternativa tvistlösningsorganen och vidarebefordra klagomålet till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna har enats om att använda sig av, i enlighet med artikel 9.
- d) Kostnadsfritt tillhandahålla ett elektroniskt verktyg för ärendehantering, vilket ger parterna och det alternativa tvistlösningsorganet möjlighet att genomföra tvistlösningsförfarandet online via onlineplattformen.
- e) Tillhandahålla parterna och det alternativa tvistlösningsorganet översättning av den information som är nödvändig för att lösa tvisten och som utbyts genom onlineplattformen.
- f) Tillhandahålla ett elektroniskt formulär för de alternativa tvistlösningsorganens överföring av de uppgifter som avses i artikel 10 c.
- g) Tillhandahålla ett system för återkoppling som ger parterna möjlighet att lämna synpunkter på hur onlineplattformen fungerar och på det alternativa tvistlösningsorgan som hanterat deras tvist.

h) Offentliggöra följande:

- i) Allmän information om alternativ tvistlösning som en metod för tvistlösning utanför domstol.
 - ii) Information om de alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU vilka är behöriga att hantera tvister som omfattas av denna förordning.
 - iii) En online-handledning om hur man lämnar in klagomål genom onlineplattformen.
 - iv) Information, inklusive kontaktuppgifter, om de kontaktpunkter för tvistlösning online som har utsetts av medlemsstaterna i enlighet med artikel 7.1 i denna förordning.
 - v) Statistik om resultaten av de tvister som har vidarebefordrats till alternativa tvistlösningsorgan genom onlineplattformen.
5. Kommissionen ska säkerställa att den information som avses i punkt 4 h är korrekt, aktuell och tillhandahålls på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt.
6. Alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU vilka är behöriga att hantera tvister som omfattas av denna förordning ska registreras elektroniskt på onlineplattformen.
7. Kommissionen ska genom genomförandeakter anta bestämmelser om hur de uppgifter som föreskrivs i punkt 4 i denna artikel ska fullgöras. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 16.3 i denna förordning.

Artikel 6

Test av onlineplattformen

1. Kommissionen ska senast den 9 januari 2015 testa onlineplattformens och klagomålsformulärets tekniska funktioner och användarvänlighet, även när det gäller översättning. Testerna ska genomföras och utvärderas i samarbete med experter på tvistlösning online från medlemsstaterna och företrädare för konsumenter och näringsidkare. Kommissionen ska lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om resultatet av testerna och vidta lämpliga åtgärder för att ta itu med eventuella problem för att säkerställa att onlineplattformen fungerar på ett effektivt sätt.

2. Kommissionen ska i den rapport som avses i punkt 1 i denna artikel också beskriva vilka tekniska och organisatoriska åtgärder den avser att vidta för att säkerställa att onlineplattformen uppfyller kraven på skydd av den personliga integriteten i förordning (EG) nr 45/2001.

Artikel 7

Nätverk av kontaktpunkter för tvistlösning online

1. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för tvistlösning online och lämna dess namn och kontaktuppgifter till kommissionen. Medlemsstaterna får överlåta ansvaret för kontaktpunkterna för tvistlösning online till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller till ett annat organ. Varje kontaktpunkt ska ha minst två rådgivare för tvistlösning online (nedan kallade *rådgivare*).

2. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska bistå vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnas in genom onlineplattformen genom att fullgöra följande uppgifter:

a) På begäran underlätta kommunikationen mellan parterna och det behöriga alternativa tvistlösningsorganet, som särskilt kan omfatta följande:

i) Bistå vid inlämnande av klagomålet och om lämpligt med relevant dokumentation.

ii) Lämna allmän information till parterna och de alternativa tvistlösningsorganen om gällande konsumenträttigheter i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal i den medlemsstat där kontaktpunkten med rådgivaren finns.

iii) Lämna information om hur onlineplattformen för tvistlösning online fungerar.

iv) Ge parterna förklaringar om de förfaranderegler som tillämpas av de identifierade alternativa tvistlösningsorganen.

v) Informera den klagande parten om andra sätt att få rättelse om en tvist inte kan lösas genom onlineplattformen.

b) På grundval av de praktiska erfarenheterna från fullgörandet av sina uppgifter vartannat år lägga fram en verksamhetsrapport för kommissionen och medlemsstaterna.

3. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska inte vara skyldiga att utföra de uppgifter som räknas upp i punkt 2 vid tvister mellan parter med hemvist i samma medlemsstat.

4. Trots vad som sägs i punkt 3 kan medlemsstaterna med hänsyn till nationella omständigheter besluta att kontaktpunkterna för tvistlösning online ska utföra en eller flera av de uppgifter som förtecknas i punkt 2 vid tvister mellan parter med hemvist i samma medlemsstat.

5. Kommissionen ska inrätta ett nätverk av kontaktpunkter (nedan kallat *nätverket*), vilket ska möjliggöra samarbete mellan kontaktpunkterna och bidra till fullgörandet av de uppgifter som förtecknas i punkt 2.

6. Kommissionen ska minst två gånger per år sammankalla medlemmarna i nätverket till ett möte för utbyte av bästa praxis och en diskussion om eventuella återkommande problem i samband med onlineplattformens verksamhet.

7. Kommissionen ska genom genomförandeakter anta regler för samarbetet mellan kontaktpunkterna för tvistlösning online. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 16.3.

Artikel 8

Inlämnande av klagomål

1. Vid inlämnande av ett klagomål till onlineplattformen ska den klagande parten fylla i det elektroniska klagomålsformuläret. Klagomålsformuläret ska vara användarvänligt och lättillgängligt på onlineplattformen.

2. De uppgifter som den klagande parten ska lämna ska vara tillräckliga för att fastställa vilket alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt. De uppgifterna förtecknas i bilagan till denna förordning. Den klagande parten får bifoga handlingar till stöd för klagomålet.

3. I syfte att beakta de kriterier som de alternativa tvistlösningsorganen, vilka förtecknas i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU och vilka hanterar tvister som omfattas av denna förordning, använder för att fastställa sina respektive behörighetsområden ska kommissionen ges befogenhet att anta delegerade akter i enlighet med artikel 17 i denna förordning för att ändra uppgifterna i bilagan till denna förordning.

4. Kommissionen ska genom genomförandeakter fastställa bestämmelser om det elektroniska klagomålsformuläret. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det rådgivande förfarande som avses i artikel 16.2.

5. Endast uppgifter som är korrekta, relevanta och inte alltför omfattande i förhållande till de ändamål för vilka de samlats in får behandlas genom det elektroniska klagomålsformuläret och dess bilagor.

Artikel 9

Behandling och vidarebefordran av klagomål

1. Ett klagomål som lämnas in till onlineplattformen ska behandlas, om alla de obligatoriska fälten i klagomålsformuläret har fyllts i.

2. Om klagomålsformuläret inte har fyllts i fullständigt, ska den klagande parten informeras om att klagomålet inte kan behandlas, om inte den information som saknas tillhandahålls.

3. Efter att ha tagit emot ett fullständigt ifyllt klagomålsformulär ska onlineplattformen, på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål, vidarebefordra klagomålet till den svarande parten, på det av unionsinstitutionernas officiella språk som denna part har valt, tillsammans med följande uppgifter:

- a) Information om att parterna måste enas om ett alternativt tvistlösningsorgan så att klagomålet kan vidarebefordras dit, och att klagomålet, om parterna inte enas eller om något behörigt alternativt tvistlösningsorgan inte fastställs, inte kommer att behandlas vidare.
- b) Information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla klagomålet, om något sådant nämns i det elektroniska klagomålsformuläret eller fastställs av onlineplattformen på grundval av informationen i formuläret.
- c) Om den svarande parten är näringsidkare, en uppmaning att inom tio kalenderdagar ange
 - om näringsidkaren har förbundit sig eller är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter, och
 - om näringsidkaren är villig att använda ett eller flera av de alternativa tvistlösningsorgan som avses i led b, om inte näringsidkaren är skyldig att använda ett särskilt tvistlösningsorgan.
- d) Om den svarande parten är konsument och näringsidkaren är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om det alternativa tvistlösningsorganet eller, om näringsidkaren inte är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, en uppmaning att välja ett eller flera av de alternativa tvistlösningsorgan som avses i led b.
- e) Namn på och kontaktuppgifter för kontaktpunkten för tvistlösning online i den medlemsstat där den svarande parten är etablerad eller bosatt samt en kortfattad beskrivning av de uppgifter som anges i artikel 7.2 a.

4. Efter det att onlineplattformen har tagit emot de uppgifter som avses i punkt 3 led c eller d från den svarande parten, ska den på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål meddela den klagande parten, på det av unionsinstitutionernas officiella språk som denna part har valt, följande information:

- a) Den information som avses i punkt 3 a.
- b) Om den klagande parten är konsument, information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren har uppgett i enlighet med punkt 3 c och en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om ett alternativt tvistlösningsorgan.

c) Om den klagande parten är näringsidkare och näringsidkaren inte är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som konsumenten har uppgett i enlighet med punkt 3 d och en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om ett alternativt tvistlösningsorgan.

d) Namn på och kontaktuppgifter för den kontaktpunkt för tvistlösning online i den medlemsstat där den klagande parten är etablerad eller bosatt samt en kortfattad beskrivning av de uppgifter som anges i artikel 7.2 a.

5. Den information som avses i punkt 3 b och punkt 4 b och c ska innehålla följande uppgifter om respektive alternativt tvistlösningsorgan:

- a) Det alternativa tvistlösningsorganets namn, kontaktuppgifter och webbadress.
- b) Kostnaderna för det alternativa tvistlösningsförfarandet, i förekommande fall.
- c) Det eller de språk som det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras på.
- d) Det alternativa tvistlösningsförfarandets genomsnittliga längd.
- e) Huruvida resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet är bindande eller inte.
- f) Skäl till att det alternativa tvistlösningsorganet får vägra att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4 i direktiv 2013/11/EU.

6. Onlineplattformen ska automatiskt och utan dröjsmål vidarebefordra klagomålet till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna har enats om att använda sig av i enlighet med punkterna 3 och 4.

7. Det alternativa tvistlösningsorgan till vilket klagomålet har vidarebefordrats ska utan dröjsmål informera parterna om huruvida det går med på att hantera tvisten eller avvisar den i enlighet med artikel 5.4 i direktiv 2013/11/EU. Det alternativa tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera tvisten ska också informera parterna om sina förfaranderegler och i tillämpliga fall om kostnaderna för tvistlösningsförfarandet i fråga.

8. Om inte parterna inom 30 kalenderdagar från det att klagomålsformuläret lämnades in har enats om ett alternativt tvistlösningsorgan eller om det alternativa tvistlösningsorganet avvisar tvisten, ska klagomålet inte behandlas ytterligare. Den klagande parten ska underrättas om möjligheten att kontakta en rådgivare för allmän information om andra möjligheter till rättslig prövning.

Artikel 10

Lösning av tvisten

Ett alternativt tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera en tvist i enlighet med artikel 9 i denna förordning ska

- a) slutföra det alternativa tvistlösningsförfarandet inom den tidsfrist som avses i artikel 8 e i direktiv 2013/11/EU,
- b) inte kräva att parterna eller deras ombud är fysiskt närvarande, såvida inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och parterna är överens,
- c) utan dröjsmål informera onlineplattformen om
 - i) datum för mottagande av klagomålsärendet,
 - ii) föremålet för tvisten,
 - iii) datum för slutförande av det alternativa tvistlösningsförfarandet,
 - iv) resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet,
- d) inte vara skyldigt att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet via onlineplattformen.

Artikel 11

Databas

Kommissionen ska vidta nödvändiga åtgärder för att inrätta och underhålla en databas, där den ska lagra de uppgifter som har behandlats i enlighet med artiklarna 5.4 och 10 c, med beaktande av artikel 13.2.

Artikel 12

Behandling av personuppgifter

1. Tillgång till uppgifter om en tvist, inklusive personuppgifter, vilka har lagrats i den databas som avses i artikel 11 ska endast medges det alternativa tvistlösningsorgan till vilket tvisten har vidarebefordrats i enlighet med artikel 9 för de ändamål som avses i artikel 10. Tillgång till dessa uppgifter ska även medges kontaktpunkterna för tvistlösning online, i den mån det är nödvändigt, för de ändamål som avses i artikel 7.2 och 7.4.

2. Kommissionen ska ha tillgång till de uppgifter som behandlas i enlighet med artikel 10 för att övervaka användningen av onlineplattformen och hur den fungerar samt för att utarbeta de rapporter som avses i artikel 21. Kommissionen ska behandla personuppgifter om användarna av onlineplattformen i den mån det är nödvändigt för driften och underhållet av onlineplattformen, bl.a. för att övervaka de alternativa tvistlösningsorganens och kontaktpunkternas användning av onlineplattformen.

3. Personuppgifter inom ramen för en tvist ska lagras i den databas som avses i punkt 1 i denna artikel endast under så lång tid som krävs för att uppnå de mål för vilka de samlades in och för att säkerställa att de registrerade kan få tillgång till sina personuppgifter för att utöva sina rättigheter och ska raderas automatiskt senast sex månader efter det datum för avslutande av tvisten som har meddelats onlineplattformen i enlighet med artikel 10 c iii. Denna lagringstid ska även gälla för personuppgifter som har sparats i nationella register av det alternativa tvistlösningsorgan eller den kontaktpunkt för tvistlösning online som har hanterat tvisten i fråga, såvida det inte i det alternativa tvistlösningsorganets förfaranderegler eller i nationell rätt föreskrivs en längre lagringstid.

4. Rådgivarna ska betraktas som registeransvariga enligt artikel 2 d i direktiv 95/46/EG för sin egen uppgiftsbehandling enligt denna förordning och ska se till att behandlingen är förenlig med nationell lagstiftning som har antagits i enlighet med direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där kontaktpunkten för tvistlösning online med rådgivaren finns.

5. Varje alternativt tvistlösningsorgan ska betraktas som registeransvarigt enligt artikel 2 d i direktiv 95/46/EG för sin egen uppgiftsbehandling enligt denna förordning och ska se till att behandlingen är förenlig med nationell lagstiftning som har antagits i enlighet med direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är inrättat.

6. Kommissionen ska i samband med sina skyldigheter enligt denna förordning och behandlingen av personuppgifter i samband därmed betraktas som registeransvarig i enlighet med artikel 2 d i förordning (EG) nr 45/2001.

Artikel 13

Sekretess och datasäkerhet

1. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga sekretessförbindelser som föreskrivs i lagstiftningen i medlemsstaten i fråga.

2. Kommissionen ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att trygga säkerheten för de uppgifter som behandlas i enlighet med denna förordning, inklusive lämplig åtkomstkontroll, en säkerhetsplan och hantering av säkerhetstillbud, i enlighet med artikel 22 i förordning (EG) nr 45/2001.

Artikel 14

Konsumentinformation

1. Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online, och marknadsplatser online som är etablerade inom unionen, ska på sina webbplatser tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen. Denna länk ska vara lätt tillgänglig för konsumenterna. Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online ska också ange sina e-postadresser.

2. Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal online, vilka har åtagit sig eller är skyldiga att använda en eller flera alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter, ska informera konsumenterna om förekomsten av onlineplattformen och möjligheten att använda denna onlineplattform för att lösa tvister. De ska tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen på sina webbplatser och, om erbjudandet görs via e-post, i det e-postmeddelandet. Informationen ska i tillämpliga fall också tillhandahållas i de allmänna villkoren för köpeavtal och tjänsteavtal online.

3. Punkterna 1 och 2 i denna artikel ska inte påverka tillämpningen av artikel 13 i direktiv 2013/11/EU och de bestämmelser om information till konsumenter om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter, vilka ska tillämpas utöver den här artikeln.

4. Den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4 i direktiv 2013/11/EU och uppdateringar av den ska offentliggöras på onlineplattformen.

5. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan, konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, de behöriga myndigheter som fastställs i artikel 18.1 i direktiv 2013/11/EU och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med artikel 14.2 i direktiv 2013/11/EU tillhandahåller en elektronisk länk till onlineplattformen.

6. Medlemsstaterna ska uppmana konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen.

7. Om näringsidkare är skyldiga att tillhandahålla information i enlighet med punkterna 1 och 2 och de bestämmelser som avses i punkt 3, ska de om möjligt tillhandahålla den informationen samtidigt.

Artikel 15

De behöriga myndigheternas roll

Den behöriga myndigheten i varje medlemsstat ska bedöma huruvida de alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i den medlemsstaten fullgör sina skyldigheter enligt denna förordning.

KAPITEL III

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 16

Kommittéförfarande

1. Kommissionen ska biträdas av en kommitté. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i förordning (EU) nr 182/2011.

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 4 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

3. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.

4. Om kommitténs yttrande enligt punkterna 2 och 3 ska inhämtas genom skriftligt förfarande, ska förfarandet avslutas utan resultat, om inom tidsgränsen för att avge yttrandet kommitténs ordförande så beslutar eller en enkel majoritet av kommittéledamöterna så begär.

Artikel 17

Utövande av delegering

1. Befogenheten att anta delegerade akter ges till kommissionen med förbehåll för de villkor som anges i denna artikel.

2. Den befogenhet att anta delegerade akter som avses i artikel 8.3 ska ges tills vidare från och med den 8 juli 2013.

3. Den delegering av befogenhet som avses i artikel 8.3 får när som helst återkallas av Europaparlamentet eller rådet. Ett beslut om återkallelse innebär att delegeringen av den befogenhet som anges i beslutet upphör att gälla. Beslutet får verkan dagen efter det att det offentliggörs i *Europeiska unionens officiella tidning*, eller vid ett senare i beslutet angivet datum. Det påverkar inte giltigheten av delegerade akter som redan har trätt i kraft.

4. Så snart kommissionen antar en delegerad akt ska den samtidigt delge Europaparlamentet och rådet denna.

5. En delegerad akt som antas enligt artikel 8.3 ska träda i kraft endast om varken Europaparlamentet eller rådet har gjort invändningar mot den delegerade akten inom en period av två månader från den dag då akten delgavs Europaparlamentet och rådet, eller om både Europaparlamentet och rådet, före utgången av perioden, har underrättat kommissionen om att de inte kommer att invända. Denna period ska förlängas med två månader på Europaparlamentets eller rådets initiativ.

Artikel 18

Sanktioner

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner för överträdelser av denna förordning och vidta alla åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

Artikel 19

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

I bilagan till Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 ⁽¹⁾ ska följande punkt läggas till:

”21. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1): artikel 14.”

Artikel 20

Ändring av direktiv 2009/22/EG

Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG ⁽²⁾ ändras på följande sätt:

1. I artiklarna 1.1, 1.2 och 6.2 b ska orden ”de direktiv som anges i förteckningen i bilaga I” ersättas med orden ”de unionsakter som anges i förteckningen i bilaga I”.

2. I rubriken i bilaga I ska orden ”FÖRTECKNING ÖVER DIREKTIV” ersättas med orden ”FÖRTECKNING ÖVER UNIONSAKTER”.

3. I bilaga I ska följande punkt läggas till:

”15. Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1): artikel 14.”

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Strasbourg den 21 maj 2013.

På Europaparlamentets vägnar

M. SCHULZ

Ordförande

Artikel 21

Rapportering

1. Kommissionen ska årligen rapportera till Europaparlamentet och rådet om hur onlineplattformen fungerar, med början ett år efter det att onlineplattformen har tagits i drift.

2. Senast den 9 juli 2018 och därefter vart tredje år ska kommissionen för Europaparlamentet och rådet lägga fram en rapport om tillämpningen av denna förordning, inbegripet särskilt om klagomålsformulärets användarvänlighet och eventuella behov av anpassning av uppgifterna i bilagan till denna förordning. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av denna förordning.

3. Om båda de rapporter som avses i punkterna 1 och 2 ska läggas fram samma år, ska endast en gemensam rapport läggas fram.

Artikel 22

Ikraftträdande

1. Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

2. Denna förordning ska tillämpas från och med den 9 januari 2016 utom följande bestämmelser:

— Artiklarna 2.3 och 7.1 och 7.5, som ska tillämpas från och med den 9 juli 2015.

— Artiklarna 5.1, 5.7, 6, 7.7, 8.3, 8.4, 11, 16 och 17, som ska tillämpas från och med den 8 juli 2013.

⁽¹⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

BILAGA

Uppgifter som ska lämnas när ett klagomål lämnas in

1. Huruvida den klagande parten är konsument eller näringsidkare.
 2. Konsumentens namn och e-postadress och geografiska adress.
 3. Näringsidkarens namn, e-postadress, webbadress och geografiska adress.
 4. I tillämpliga fall, den klagande partens ombuds namn, e-postadress och geografiska adress.
 5. I tillämpliga fall, den klagande partens eller dennes ombuds språk.
 6. Den svarande partens språk, om detta är känt.
 7. Typ av vara eller tjänst som klagomålet avser.
 8. Huruvida varan eller tjänsten erbjöds av näringsidkaren och beställdes av konsumenten på en webbplats eller på annan elektronisk väg.
 9. Priset för den köpta varan eller tjänsten.
 10. Det datum då konsumenten köpte varan eller tjänsten.
 11. Huruvida konsumenten har tagit kontakt direkt med näringsidkaren.
 12. Huruvida tvisten hanteras eller tidigare har hanterats av ett alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol.
 13. Typ av klagomål.
 14. Beskrivning av klagomålet.
 15. Om den klagande parten är en konsument, de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren är skyldig att använda eller har åtagit sig att använda i enlighet med artikel 13.1 i direktiv 2013/11/EU, om detta är känt.
 16. Om den klagande parten är näringsidkare, vilket eller vilka alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren åtar sig eller är skyldig att använda.
-