

DIREKTIVER

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV 2013/11/EU

af 21. maj 2013

om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF**(direktiv om ATB på forbrugerområdet)**EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION
HAR —under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions
funktionsmåde, særlig artikel 114,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de
nationale parlamenter,under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske
og Sociale Udvalg ⁽¹⁾,efter den almindelige lovgivningsprocedure ⁽²⁾, og

ud fra følgende betragtninger:

(1) I henhold til artikel 169, stk. 1, og artikel 169, stk. 2, litra a), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) skal Unionen bidrage til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved foranstaltninger, som den vedtager i henhold til artikel 114 i TEUF. I henhold til artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder skal der sikres et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.

(2) I henhold til artikel 26, stk. 2, i TEUF indebærer det indre marked et område uden indre grænser med fri bevægelighed for varer og tjenesteydelser. Det indre marked bør give forbrugerne en merværdi i form af bedre kvalitet, større udvalg, rimelige priser og høje sikkerhedsstandarder for varer og tjenesteydelser, hvilket burde fremme et højt forbrugerbeskyttelsesniveau.

(3) En opsplitning af det indre marked er til skade for Unionens konkurrenceevne, vækst og jobskabelse. En fjernelse af de direkte og indirekte hindringer for et velfungerende indre marked og en styrkelse af borgernes tillid er afgørende for gennemførelsen af det indre marked.

(4) En sikring af adgang til enkle, effektive, hurtige og billige metoder til bilæggelse af nationale og grænseoverskridende tvister, der opstår i forbindelse med købs- og tjenesteydelsesaftaler, bør være til gavn for forbrugerne og derfor øge deres tillid til markedet. Denne adgang bør gælde såvel online- som offlinetransaktioner og er særlig vigtig, når forbrugerne handler på tværs af grænserne.

(5) Alternativ tvistbilæggelse (ATB) byder på en nem, hurtig, og billig udenretslig løsning på tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. ATB er imidlertid endnu ikke tilstrækkeligt og systematisk udviklet i Unionen. Det er beklageligt, at ATB, på trods af Kommissionens henstilling 98/257/EF af 30. marts 1998 om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet ⁽³⁾ og 2001/310/EF af 4. april 2001 om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet ⁽⁴⁾, ikke er blevet korrekt iværksat og ikke fungerer tilfredsstillende i alle geografiske områder eller erhvervssektorer i Unionen. Forbrugerne og de erhvervsdrivende har stadig ikke kendskab til de eksisterende alternative klagemuligheder, og kun en lille procentdel af borgerne ved, hvordan man indgiver en klage til en ATB-instans. Når der er ATB-procedurer til rådighed, varierer deres kvalitetsniveau betydeligt mellem medlemsstaterne, og grænseoverskridende tvister håndteres ofte ikke effektivt af ATB-instanserne.

(6) Forskellene i dækningen og kvaliteten af samt kendskabet til ATB i medlemsstaterne udgør en hindring for det indre marked og er en af grundene til, at mange forbrugere afholder sig fra at handle på tværs af grænserne og ikke har tillid til, at potentielle tvister med erhvervsdrivende kan bilægges på en nem, hurtig og billig måde. Af samme grund afholder erhvervsdrivende sig måske fra at sælge til forbrugere i andre medlemsstater, hvor der ikke

⁽¹⁾ EUT C 181 af 21.6.2012, s. 93.

⁽²⁾ Europa-Parlamentets holdning af 12.3.2013 (endnu ikke offentliggjort i EUT) og Rådets afgørelse af 22.4.2013.

⁽³⁾ EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31.

⁽⁴⁾ EFT L 109 af 19.4.2001, s. 56.

er tilstrækkelig adgang til ATB-procedurer af høj kvalitet. Endvidere er erhvervsdrivende, der er etableret i en medlemsstat, hvor der ikke er tilstrækkelig adgang til ATB-procedurer af høj kvalitet, stillet ringere i konkurrencen i forhold til erhvervsdrivende, som har adgang til sådanne procedurer og således kan bilægge forbrugertvister hurtigere og billigere.

- (7) For at forbrugerne fuldt ud kan udnytte det indre markeds potentiale bør ATB være tilgængelig for alle typer nationale og grænseoverskridende tvister, der er omfattet af dette direktiv, ATB-procedurerne bør overholde ensartede krav til kvalitet, der er gældende i hele Unionen, og forbrugerne og de erhvervsdrivende bør have kendskab til sådanne procedurer. Det er på grund af den øgede grænseoverskridende handel og bevægelighed af personer endvidere vigtigt, at ATB-instanser håndterer grænseoverskridende tvister effektivt.
- (8) Som anbefalet af Europa-Parlamentet i dets beslutning af 25. oktober 2011 om alternativ tvistbilæggelse i civil-, handels- og familieretlige sager og i dets beslutning af 20. maj 2010 om realisering af et indre marked for forbrugere og borgere, bør enhver holistisk tilgang til et indre marked, der leverer resultater til dets borgere, prioritere udviklingen af en enkel, billig, hurtig og tilgængelig klageordning.
- (9) I sin meddelelse af 13. april 2011 med titlen »Akten for det indre marked — Tolv løftestænger til at skabe vækst og øget tillid — »Sammen om fornyet vækst« pegede Kommissionen på lovgivning om ATB, som også omfatter et elektronisk handels(e-handels)-aspekt, som en af de tolv løftestænger til at skabe vækst, styrke tilliden og gøre fremskridt med hensyn til gennemførelsen af det indre marked.
- (10) I sine konklusioner af 24.-25. marts og 23. oktober 2011 opfordrede Det Europæiske Råd Europa-Parlamentet og Rådet til inden udgangen af 2012 at vedtage et første sæt prioriterede foranstaltninger med henblik på at give ny fremdrift til det indre marked. Endvidere understregede Rådet for Den Europæiske Union, i sine konklusioner af 30. maj 2011 om prioriteterne for relancering af det indre marked betydningen af e-handel og udtrykte enighed om, at ATB-ordninger for forbrugere kan tilbyde en billig, enkel og hurtig klageadgang for både forbrugere og erhvervsdrivende. En vellykket gennemførelse af disse ordninger kræver et vedvarende politisk engagement hos og støtte fra alle aktører, uden at der gås på kompromis med hensyn til overkommelige priser, åbenhed, fleksibilitet, hastighed og kvalitet i beslutningstagningen fra de ATB-instansers side, som er omfattet af dette direktiv.
- (11) I betragtning af onlinehandelens og især den grænseoverskridende handels voksende betydning for Unionens økonomiske aktivitet er der behov for en velfungerende ATB-infrastruktur for tvister på forbrugerområdet og en velintegreret ramme for online tvistbilæggelse (OTB) for

tvister på forbrugerområdet i forbindelse med online-handel for at nå det indre markeds mål om at øge borgernes tillid til det indre marked.

- (12) Dette direktiv og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet⁽¹⁾ er to lovgivningsinstrumenter, der er indbyrdes forbundet og supplerer hinanden. Ved forordning (EU) nr. 524/2013 oprettes der en platform for OTB, som tilbyder forbrugere og erhvervsdrivende et fælles kontaktpunkt for en udenretslig bilæggelse af onlinetvister ved hjælp af ATB-instanser, der er knyttet til platformen og tilbyder ATB gennem ATB-procedurer af høj kvalitet. Det er derfor en forudsætning for, at OTB-platformen kan fungere korrekt, at der findes ATB-instanser af høj kvalitet i hele Unionen.
- (13) Dette direktiv bør ikke finde anvendelse på ikkeøkonomiske tjenesteydelser af almen interesse. Ikkeøkonomiske tjenesteydelser er tjenesteydelser, som ikke udføres af økonomiske hensyn. Ikkeøkonomiske tjenesteydelser af almen interesse, som ydes af staten eller på vegne af staten uden vederlag, bør ikke være omfattet af dette direktiv, uanset den retlige form disse tjenester ydes igennem.
- (14) Dette direktiv bør ikke anvendes på sundhedsydelser som defineret i artikel 3, litra a), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser⁽²⁾.
- (15) Det er nødvendigt at udvikle en velfungerende ATB i Unionen for at styrke forbrugernes tillid til det indre marked, også på området for onlinehandel, og at udnytte potentialet og mulighederne ved grænseoverskridende handel og onlinehandel. Denne udvikling bør bygge på de eksisterende ATB-procedurer i medlemsstaterne og tage hensyn til deres retstraditioner. Både eksisterende og nyetablerede korrekt fungerende tvistbilæggelsesinstanser, som opfylder kvalitetskravene i dette direktiv, bør betragtes som »ATB-instanser« i dette direktivs forstand. En udbredelse af ATB kan i øvrigt vise sig at være vigtig i de medlemsstater, hvor domstolene har et stort efterslæb af verserende retssager, der gør det umuligt for EU-borgere at nyde godt af retten til en retfærdig rettergang inden en rimelig tid.
- (16) Dette direktiv bør finde anvendelse på tvister, der opstår mellem forbrugere og erhvervsdrivende vedrørende kontraktlige forpligtelser i forbindelse med købs- eller tjenesteydelsesaftaler, både online og offline, i alle erhvervssektorer, bortset fra de undtagne sektorer. Dette

⁽¹⁾ Se side 1 i denne EUT.

⁽²⁾ EUT L 88 af 4.4.2011, s. 45.

- bør omfatte tvister, der opstår i forbindelse med salg eller levering af digitalt indhold mod vederlag. Dette direktiv bør finde anvendelse på klager indgivet af forbrugere mod erhvervsdrivende. Det bør ikke finde anvendelse på klager indgivet af erhvervsdrivende mod forbrugere eller tvister mellem erhvervsdrivende. Det bør dog ikke forhindre medlemsstaterne i at vedtage eller opretholde bestemmelser om procedurer for udenretslig bilæggelse af sådanne tvister.
- (17) Det bør være tilladt for medlemsstaterne at opretholde eller indføre nationale bestemmelser med henblik på procedurer, som ikke er omfattet af dette direktiv, f.eks. interne klagehåndteringsprocedurer, der drives af den erhvervsdrivende. Sådanne interne klagehåndteringsprocedurer kan være et effektivt middel til at bilægge forbrugertvister i en tidlig fase.
- (18) Definitionen af »forbruger« bør dække fysiske personer, der ikke handler som led i deres erhverv. Hvis aftalen indgås delvis inden for og delvis uden for personens erhverv (aftaler med dobbelt formål), og det erhvervs-mæssige formål er begrænset således, at det ikke er fremherskende i den samlede ydelse, bør den pågældende person imidlertid også anses for at være en forbruger.
- (19) En del eksisterende EU-retsakter indeholder allerede bestemmelser om ATB. For at sikre retssikkerheden bør det fastsættes, at dette direktiv skal have forrang i tilfælde af en konflikt, undtagen hvor andet udtrykkelig er fastsat. Specielt bør dette direktiv ikke berøre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF af 21. maj 2008 om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område⁽¹⁾, der allerede fastsætter en ramme for mæglingsordninger på EU-plan for grænseoverskridende tvister, uden at dette dog udelukker, at det kan finde anvendelse på interne mæglingsordninger. Nærværende direktiv skal anvendes horisontalt på alle typer ATB-procedurer, herunder ATB-procedurer, der er omfattet af direktiv 2008/52/EF.
- (20) Der er stor forskel på ATB-instanser på tværs af Unionen, men også i de enkelte medlemsstater. Dette direktiv bør omfatte enhver instans, der er etableret på et varigt grundlag, tilbyder at bilægge en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende gennem en ATB-procedure og er opført på en liste i overensstemmelse med direktivet. Dette direktiv kan også, hvis medlemsstaterne beslutter det, omfatte tvistbilæggelsesinstanser, som pålægger løsninger, der er bindende for parterne. En udenretslig procedure, der indføres ad hoc i forbindelse med en engangstvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, bør imidlertid ikke betragtes som en ATB-procedure.
- (21) Der er endvidere stor forskel på ATB-procedurerne på tværs af Unionen og i de enkelte medlemsstater. De kan bestå i procedurer, hvor ATB-instansen bringer parterne sammen for at fremme en mindelig løsning, procedurer, hvor ATB-instansen foreslår en løsning, eller procedurer, hvor ATB-instansen pålægger en løsning. De kan også bestå i en kombination af to eller flere sådanne procedurer. Dette direktiv bør ikke berøre udformningen af ATB-procedurerne i medlemsstaterne.
- (22) Procedurer ved tvistbilæggelsesinstanser, hvor de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelsen, udelukkende er ansat af eller modtager en eller anden form for vederlag fra den erhvervsdrivende, vil kunne komme til at befinde sig i en interessekonflikt. Sådanne procedurer bør derfor i princippet udelukkes fra dette direktivs anvendelsesområde, medmindre en medlemsstat beslutter, at sådanne procedurer kan betragtes som ATB-procedurer i henhold til dette direktiv, og forudsat at disse instanser er i fuld overensstemmelse med det specifikke krav om uafhængighed og uvildighed, som er fastsat i dette direktiv. ATB-instanser, som tilbyder tvistbilæggelse gennem sådanne procedurer, bør jævnlige evalueres for så vidt angår deres overholdelse af kvalitetskravene i dette direktiv, herunder de specifikke supplerende krav, som sikrer deres uafhængighed.
- (23) Dette direktiv bør ikke finde anvendelse på procedurer som led i forbrugerklageordninger, der drives af den erhvervsdrivende, eller på direkte forhandlinger mellem parterne. Endvidere bør det ikke finde anvendelse på en dommers forsøg på at bilægge en tvist under en retssag vedrørende den pågældende tvist.
- (24) Medlemsstaterne bør sikre, at tvister, der er omfattet af dette direktiv, kan indbringes for en ATB-instans, der opfylder kravene i dette direktiv og er opført på en liste i overensstemmelse hermed. Medlemsstaterne bør have mulighed for at opfylde denne forpligtelse ved at basere sig på eksisterende velfungerende ATB-instanser og tilpasse disses kompetenceområde, hvis det er nødvendigt, eller ved at foranstalte etablering af nye ATB-instanser. Dette direktiv bør ikke udelukke eksisterende korrekt fungerende tvistbilæggelsesinstanser inden for rammerne af nationale forbrugerbeskyttelsesmyndigheder i medlemsstaterne, hvor embedsmænd er ansvarlige for tvistbilæggelsen. Embedsmænd bør betragtes som repræsentanter for både forbrugernes og de erhvervsdrivendes interesser. Dette direktiv bør ikke forpligte medlemsstaterne til at etablere en specifik ATB-instans i hver detailhandelssektor. Når det er nødvendigt for at sikre en fuld sektorvis og geografisk dækning i samt adgang til ATB, bør medlemsstaterne have mulighed for at etablere en residual-ATB-instans til behandling af tvister, som ingen specifik ATB-instans er kompetent til at løse. Residual-ATB-instanser skal fungere som en garanti for forbrugere og erhvervsdrivende ved at sikre, at der ikke er forskelle i adgangen til en ATB-instans.

⁽¹⁾ EUT L 136 af 24.5.2008, s. 3.

- (25) Dette direktiv bør ikke forhindre medlemsstaterne i at opretholde eller indføre lovgivning om procedurer for udenretslig bilæggelse af tvister, der udspringer af at forbrugeraftaleforhold, som opfylder de i dette direktiv fastsatte krav. For at sikre, at ATB-instanser kan virke effektivt, bør disse instanser desuden have mulighed for i overensstemmelse med lovgivningen i den medlemsstat, hvori de er etableret, at opretholde eller indføre procedureregler, som gør det muligt for dem at afvise at behandle tvister under særlige omstændigheder, f.eks. når en tvist er for kompleks og derfor bedre kan løses i retten. Procedureregler, der giver ATB-instanser mulighed for at afvise at behandle en tvist, bør imidlertid ikke kunne forringe forbrugernes adgang til ATB-procedurer væsentligt, herunder i tilfælde af grænseoverskridende tvister. Når der skal fastsættes beløbsgrænser, bør medlemsstaterne således altid tage hensyn til, at en tvists reelle værdi kan variere mellem de enkelte medlemsstater, og at fastsættelsen af en uforholdsmæssig høj tærskel i en medlemsstat således vil kunne forringe adgangen til ATB-procedurer for forbrugere fra andre medlemsstater. Medlemsstaterne bør ikke forpligtes til at sikre, at forbrugeren kan indgive sin klage til en anden ATB-instans, når en ATB-instans, som klagen først blev indgivet til, har afvist at behandle den på grundlag af sine procedureregler. I sådanne tilfælde anses medlemsstaterne for at have opfyldt deres forpligtelse til at sikre fuld dækning af ATB-instanser.
- (26) Dette direktiv bør give erhvervsdrivende, der er etableret i en medlemsstat, mulighed for at høre under en ATB-instans, der er etableret i en anden medlemsstat. For at forbedre dækningen af og forbrugernes adgang til ATB i hele Unionen bør medlemsstaterne have mulighed for at beslutte at forlade sig på ATB-instanser, der er etableret i en anden medlemsstat, eller regionale, transnationale og paneuropæiske ATB-instanser, når erhvervsdrivende fra forskellige medlemsstater hører under den samme ATB-instans. Benyttelse af ATB-instanser, der er etableret i en anden medlemsstat, eller af transnationale eller paneuropæiske ATB-instanser bør dog ikke berøre medlemsstaternes ansvar for at sikre fuld dækning af og adgang til ATB-instanser.
- (27) Dette direktiv bør ikke være til hinder for, at medlemsstaterne kan opretholde eller indføre ATB-procedurer til samlet behandling af identiske eller lignende tvister mellem en erhvervsdrivende og flere forbrugere. Der bør udføres omfattende konsekvensvurderinger af kollektive udenretslige tvistbilæggelser, inden sådanne tvistbilæggelser foreslås på EU-plan. Tilstedeværelsen af et effektivt kollektivt klagesystem og let adgang til ATB bør supplere hinanden, og procedurerne bør ikke gensidigt udelukke hinanden.
- (28) Behandlingen af oplysninger vedrørende tvister, der er omfattet af dette direktiv, bør overholde reglerne om beskyttelse af personoplysninger i de love og administrative bestemmelser, som medlemsstaterne har vedtaget i medfør af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 95/46/EF af 24. oktober 1995 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger⁽¹⁾.
- (29) Fortrolighed og privatlivets fred skal til enhver tid respekteres under ATB-proceduren. Medlemsstaterne bør tilskyndes til at beskytte ATB-procedureernes fortrolighed i eventuelle efterfølgende civile retssager, handelssager eller voldgiftssager.
- (30) Medlemsstaterne bør dog sikre, at ATB-instanser offentliggør eventuelle systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. De oplysninger, der fremsendes i denne forbindelse, kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses i fremtiden, med henblik på at hæve de erhvervsdrivendes standarder og lette udvekslingen af oplysninger og bedste praksis.
- (31) Medlemsstaterne bør sikre, at ATB-instanser bilægger tvister på en måde, der er retfærdig, praktisk og forholdsmæssig for både forbrugeren og den erhvervsdrivende, på grundlag af en objektiv vurdering af omstændighederne for klagen og under behørig hensyntagen til parternes rettigheder.
- (32) ATB-instansernes uafhængighed og integritet er af afgørende betydning for at vinde EU-borgernes tillid til, at ATB-mekanismerne vil give dem et retfærdigt og uafhængigt resultat. Den fysiske person eller det kollegiale organ, der har ansvaret for ATB, skal være uafhængig af alle, der måtte have en interesse i sagens udfald, og bør ikke befinde sig i nogen form for interessekonflikt, som kan hindre personen eller det kollegiale organ i at nå frem til en afgørelse på en retfærdig, upartisk og uafhængig måde.
- (33) De fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, bør kun betragtes som uvildige, hvis de ikke kan udsættes for pres, som kan påvirke deres holdning til tvisten. For at sikre, at de handler uafhængigt, bør disse personer også udpeges for en tilstrækkelig lang periode og ikke modtage nogen instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter.
- (34) Med henblik på at forhindre enhver interessekonflikt bør de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, oplyse om ethvert forhold, der kan påvirke deres uafhængighed og uvildighed eller give anledning til en interessekonflikt med en af parterne i den tvist, de skal bilægge. Dette kunne være enhver form for direkte eller indirekte finansiell interesse i udfaldet af ATB-proceduren eller enhver personlig eller forretningsmæssig forbindelse til en eller flere af parterne i de seneste tre år forud for tiltrædelsen af stillingen, herunder i en anden egenskab end med henblik på ATB, i hvilken den pågældende person har handlet for en eller flere af parterne, for en faglig organisation eller en erhvervsorganisation, som en af parterne er medlem af, eller for et andet medlem deraf.

(1) EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

- (35) Det er særlig nødvendigt at sikre, at et sådant pres ikke forekommer, når de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, er ansat af eller modtager en form for vederlag fra den erhvervsdrivende. Der bør derfor opstilles specifikke krav, for de tilfælde hvor medlemsstaterne beslutter at tillade, at tvistbilæggelsesprocedurer i sådanne tilfælde betragtes som ATB-procedurer efter dette direktiv. Når fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, er ansat af eller modtager en form for vederlag udelukkende fra en erhvervsorganisation eller en faglig organisation, som den erhvervsdrivende er medlem af, bør de have et særskilt og formålsbestemt budget til deres rådighed, der er tilstrækkeligt til, at de kan varetage deres opgaver.
- (36) Det er afgørende for ATB's succes, navnlig for at sikre den nødvendige tillid til ATB-procedurerne, at de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, er i besiddelse af den nødvendige sagkundskab, herunder generel retskundskab. Sådanne fysiske personer bør navnlig have et tilstrækkeligt generelt kendskab til juridiske spørgsmål, så de kan forstå tvistens juridiske følger, uden at det kræves, at de er uddannede jurister.
- (37) Anvendelsen af bestemte kvalitetsprincipper på ATB-procedurer styrker både forbrugernes og de erhvervsdrivendes tillid til de pågældende procedurer. Sådanne kvalitetsprincipper blev første gang udviklet på EU-plan i henstilling 98/257/EF og 2001/310/EF. Ved at gøre nogle af de principper, der er fastsat i disse henstillinger fra Kommissionen, bindende fastsætter dette direktiv et sæt kvalitetskrav, som finder anvendelse på alle ATB-procedurer, der gennemføres af en ATB-instans, som er meddelt Kommissionen.
- (38) Dette direktiv bør fastlægge kvalitetskrav til ATB-instanser, der bør sikre det samme niveau for beskyttelse og rettigheder for forbrugerne i både nationale og grænseoverskridende tvister. Dette direktiv bør ikke forhindre medlemsstaterne i at vedtage eller opretholde regler, der rækker videre end dette direktiv.
- (39) ATB-instanser bør være tilgængelige og gennemsigtige. For at sikre gennemsigtighed i forbindelse med ATB-instanser og -procedurer er det nødvendigt, at parterne får de tydelige og tilgængelige oplysninger, de har brug for, for at kunne træffe en informeret beslutning, inden de indleder en ATB-procedure. Der bør ikke stilles krav om, at sådanne oplysninger gives til erhvervsdrivende, når deres deltagelse i ATB-procedurerne er obligatorisk efter national ret.
- (40) En korrekt fungerende ATB-instans bør afslutte online- og offlinetvistbilæggelsesprocedurerne hurtigt inden for en tidsramme på 90 kalenderdage, der starter på den dato, hvor ATB-instansen modtager den fuldstændige klagesag, herunder al relevant dokumentation vedrørende klagen, og slutter på den dato, hvor resultatet af ATB-proceduren tilgængeliggøres. Den ATB-instans, der har modtaget en klage, bør underrette parterne om klagen, når den har modtaget al den dokumentation, der er nødvendig for at gennemføre ATB-proceduren. I visse særlige og meget komplekse sager, herunder hvor en eller flere af parterne af berettigede grunde ikke er i stand til at deltage i ATB-proceduren, bør ATB-instanser kunne forlænge fristen med henblik på at foretage en undersøgelse af den pågældende sag. Parterne bør informeres om en sådan eventuel forlængelse og samtidig oplyses om den forventede omtrentlige tid, der er nødvendig for bilæggelsen af tvisten.
- (41) ATB-procedurer skal helst være gratis for forbrugeren. Såfremt der skal betales omkostninger, bør ATB-proceduren være tilgængelig, attraktiv og billig for forbrugerne. Med henblik herpå bør omkostningerne ikke overstige et symbolsk gebyr.
- (42) ATB-procedurer bør være retfærdige, således at parterne i en tvist er fuldt informerede om deres rettigheder og følgerne af de valg, de foretager som led i en ATB-procedure. ATB-instanser bør informere forbrugerne om deres rettigheder, inden de accepterer eller følger en foreslået løsning. Begge parter bør endvidere kunne indsende deres oplysninger og bevise uden at være fysisk til stede.
- (43) En aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om at indgive en klage til en ATB-instans bør ikke være bindende for forbrugeren, hvis aftalen blev indgået, inden tvisten opstod, og hvis den medfører, at forbrugeren mister sin ret til at indbringe sagen for domstolene med henblik på bilæggelse af tvisten. I ATB-procedurer, der har til formål at bilægge tvisten ved at pålægge en løsning, bør den pålagte løsning endvidere kun være bindende for parterne, hvis de på forhånd er blevet orienteret om dens bindende karakter og specifikt har accepteret dette. Der kræves ikke specifik accept fra den erhvervsdrivende, hvis nationale bestemmelser foreskriver, at sådanne løsninger er bindende for erhvervsdrivende.
- (44) I ATB-procedurer, der har til formål at bilægge tvisten ved at pålægge forbrugeren en løsning, bør den pålagte løsning i situationer, hvor der ikke er nogen lovkonflikt, ikke medføre, at forbrugeren mister den beskyttelse, som vedkommende sikres ved de præceptive bestemmelser, der gælder i henhold til lovgivningen i den medlemsstat, hvor forbrugeren og den erhvervsdrivende har sædvanligt opholdssted. I situationer, hvor der er en lovkonflikt, og hvor det afgøres i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1 og 2, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for

kontraktlige forpligtelser (Rom I)⁽¹⁾, hvilken lov, der finder anvendelse på købs- eller tjenesteydelsesaftalen, bør den af ATB-instansen pålagte løsning ikke medføre, at forbrugeren mister den beskyttelse, som vedkommende sikres ved de præceptive bestemmelser, der gælder i henhold til lovgivningen i den medlemsstat, hvor forbrugeren har sædvanligt opholdssted. I situationer, hvor der er en lovkonflikt, og hvor det afgøres i overensstemmelse med artikel 5, stk. 1-3, i Rom-konventionen af 19. juni 1980 om, hvilken lov der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser⁽²⁾, hvilken lov, der finder anvendelse på købs- eller tjenesteydelsesaftalen, bør den af ATB-instansen pålagte løsning ikke medføre, at forbrugeren mister den beskyttelse, som vedkommende sikres ved de præceptive bestemmelser, der gælder i henhold til lovgivningen i den medlemsstat, hvor forbrugeren har sædvanligt opholdssted.

- (45) Adgang til effektive retsmidler og til en retfærdig rettergang er grundlæggende rettigheder, som er sikret ved artikel 47 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder. Derfor bør ATB-procedurer ikke udformes således, at de erstatter domstolsprøvelse, og de bør ikke fratage forbrugere eller erhvervsdrivende deres ret til at anlægge sag ved domstolene. Dette direktiv bør ikke forhindre parterne i at udøve deres ret til adgang til retssystemet. I tilfælde, hvor det ikke har været muligt at bilægge en tvist gennem en given ATB-procedure, hvis resultat ikke er bindende, bør parterne ikke efterfølgende hindres i at anlægge sag i forbindelse med denne tvist. Medlemsstaterne bør frit kunne vælge den mest velegnede måde at nå dette mål på. De bør have mulighed for bl.a. at fastsætte, at forældelsesfristen ikke udløber under en ATB-procedure.
- (46) For at fungere effektivt bør ATB-instanser have tilstrækkelige menneskelige, materielle og finansielle ressourcer til deres rådighed. Medlemsstaterne bør vedtage en passende form for finansiering af ATB-instanser på deres områder uden at begrænse finansieringen af allerede fungerende instanser. Dette direktiv bør ikke berøre spørgsmålet om, hvorvidt ATB-instanser finansieres offentligt eller privat eller med en kombination af offentlige og private midler. ATB-instanser bør dog tilskyndes til specifikt at overveje private finansieringsformer og til kun at bruge offentlige midler efter medlemsstaternes skøn. Dette direktiv bør ikke berøre virksomheders eller erhvervsorganisationers eller faglige organisationers mulighed for at finansiere ATB-instanser.
- (47) Når der opstår en tvist, er det nødvendigt, at forbrugerne hurtigt kan finde frem til, hvilke ATB-instanser der er kompetente til at behandle deres klage, og finde ud af, om den berørte erhvervsdrivende er villig til at deltage i retsforhandlinger ved en ATB-instans. Erhvervsdrivende, der forpligter sig til at bruge ATB-instanser til at bilægge tvister med forbrugere, bør oplyse forbrugerne om adressen og webstedet for den ATB-instans eller de ATB-instanser, som de hører under. Oplysningerne skal være klare og forståelige og lettilgængelige på den

erhvervsdrivendes websted, hvis et sådant findes, og hvis det er relevant, i de generelle betingelser, der gælder for købs- og tjenesteydelsesaftaler mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. De erhvervsdrivende bør på deres websteder og i de generelle betingelser, der gælder for de relevante aftaler kunne medtage yderligere oplysninger om deres interne klageprocedurer eller om alle andre måder, hvorpå de direkte kan kontaktes med henblik på bilæggelse af tvister med forbrugere uden at henvise dem til en ATB-instans. Når en tvist ikke kan bilægges direkte, bør den erhvervsdrivende skriftligt eller på et andet varigt medium give forbrugeren oplysninger om de relevante ATB-instanser og angive, om han vil benytte sig af dem.

- (48) Forpligtelsen for erhvervsdrivende til at oplyse forbrugerne om de ATB-instanser, som disse erhvervsdrivende hører under, bør ikke berøre bestemmelserne om forbrugeroplysning om udenretslig klageadgang, som findes i andre EU-retsakter, og som bør anvendes i tillæg til den relevante oplysningspligt, som er fastsat i dette direktiv.
- (49) Dette direktiv bør ikke kræve, at det er obligatorisk for erhvervsdrivende at deltage i ATB-procedurer, eller at resultatet af sådanne procedurer er bindende for de erhvervsdrivende, når en forbruger har indgivet en klage mod dem. For at sikre, at forbrugerne har klageadgang, og at de ikke pålægges at frafalde deres krav, bør de erhvervsdrivende dog opfordres til så vidt muligt at deltage i ATB-procedurer. Derfor bør dette direktiv ikke berøre eventuelle nationale bestemmelser, der gør erhvervsdrivendes deltagelse i sådanne procedurer obligatorisk eller forbundet med incitament eller sanktioner, eller som gør resultaterne heraf bindende for de erhvervsdrivende, forudsat at sådan lovgivning ikke forhindrer parterne i at udøve deres ret til adgang til retssystemet, der er fastsat ved artikel 47 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder.
- (50) For at undgå at pålægge ATB-instanserne unødvendige byrder bør medlemsstaterne opfordre forbrugerne til at kontakte den erhvervsdrivende for at forsøge at løse problemet bilateralt, før de indgiver en klage til en ATB-instans. I mange tilfælde vil forbrugerne dermed kunne bilægge deres tvister hurtigt og i en tidlig fase.
- (51) Medlemsstaterne bør inddrage repræsentanter for faglige organisationer, erhvervsorganisationer og forbrugerorganisationer i udviklingen af ATB-systemer, navnlig vedrørende principperne om upartiskhed og uafhængighed.
- (52) Medlemsstaterne bør sikre, at ATB-instanserne samarbejder om bilæggelsen af grænseoverskridende tvister.

(1) EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6.

(2) EFT L 266 af 9.10.1980, s. 1.

- (53) Netværk af ATB-instanser, som f.eks. det finansielle tvistbilæggelsesnetværk »Fin-Net« på området finansielle tjenesteydelser, bør styrkes i Unionen. Medlemsstaterne bør tilskynde ATB-instanserne til at tilslutte sig sådanne netværk.
- (54) Et tæt samarbejde mellem ATB-instanser og nationale myndigheder bør styrke en effektiv anvendelse af EU-retsakter om forbrugerbeskyttelse. Kommissionen og medlemsstaterne bør lette samarbejdet mellem ATB-instanserne for at tilskynde til udveksling af bedste praksis og teknisk ekspertise og drøfte eventuelle problemer i forbindelse med gennemførelsen af ATB-procedurerne. Sådant samarbejde bør bl.a. støttes gennem Unionens fremtidige forbrugerprogram.
- (55) For at sikre, at ATB-instanserne fungerer korrekt og effektivt, bør de overvåges nøje. Med henblik herpå bør medlemsstaterne udpege en eller flere kompetente myndigheder til at varetage denne opgave. Kommissionen og de myndigheder, der er kompetente i forbindelse med dette direktiv, bør offentliggøre og ajourføre en liste over ATB-instanser, der er i overensstemmelse med dette direktiv. Medlemsstaterne bør sikre, at ATB-instanserne, Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre og, når det er relevant, de organer, der er udpeget i overensstemmelse med dette direktiv, offentliggør denne liste på deres websteder med et link til Kommissionens websted og, når det er muligt, på et varigt medium i deres lokaler. Desuden bør medlemsstaterne tilskynde de relevante forbrugerorganisationer og erhvervsorganisationer til også at offentliggøre listen. Medlemsstaterne bør også sikre hensigtsmæssig formidling af oplysninger om, hvad forbrugerne skal gøre, hvis de har en tvist med en erhvervsdrivende. Herudover bør de kompetente myndigheder offentliggøre regelmæssige rapporter om ATB-instansernes udvikling og virkemåde i deres medlemsstater. ATB-instanserne bør tilsende de kompetente myndigheder specifikke oplysninger, som disse rapporter bør baseres på. Medlemsstaterne bør tilskynde ATB-instanserne til at give disse oplysninger i overensstemmelse med Kommissionens henstilling 2010/304/EU af 12. maj 2010 om en harmoniseret metode til klassificering og indberetning af klager og forespørgsler fra forbrugere ⁽¹⁾.
- (56) Det er nødvendigt, at medlemsstaterne fastsætter regler om sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der vedtages for at efterkomme dette direktiv, og sikrer, at disse regler gennemføres. Sanktionerne bør være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.
- (57) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 af 27. oktober 2004 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde) ⁽²⁾ bør ændres, så der i bilaget indsættes en henvisning til dette direktiv, og det grænseoverskridende samarbejde om håndhævelsen af dette direktiv styrkes.
- (58) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF af 23. april 2009 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser ⁽³⁾ (forbudsdirektivet) bør ændres, så der i bilaget indsættes en henvisning til dette direktiv, og det sikres, at de kollektive forbrugerinteresser, der fastlægges i dette direktiv, beskyttes.
- (59) I henhold til den fælles politiske erklæring af 28. september 2011 fra medlemsstaterne og Kommissionen om forklarende dokumenter ⁽⁴⁾ har medlemsstaterne forpligtet sig til i tilfælde, hvor det er berettiget, at lade meddelelsen af gennemførelsesforanstaltninger ledsage af et eller flere dokumenter, der forklarer forholdet mellem et direktivs bestanddele og de tilsvarende dele i de nationale gennemførelsesinstrumenter. I forbindelse med dette direktiv finder lovgiver, at fremsendelsen af sådanne dokumenter er begrundet.
- (60) Målet for dette direktiv, nemlig at bidrage til det indre markeds korrekte funktion gennem virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og uden begrænsning af forbrugernes adgang til domstolene, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor bedre nås på EU-plan; Unionen kan derfor vedtage foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. artikel 5 i traktaten om Den Europæiske Union. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går dette direktiv ikke videre, end hvad der er nødvendigt for at nå dette mål.
- (61) Dette direktiv respekterer de grundlæggende rettigheder og overholder de principper, som navnlig er anerkendt i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder, særlig artikel 7, 8, 38 og 47.
- (62) Den europæiske tilsynsførende for databeskyttelse er blevet hørt i overensstemmelse med artikel 28, stk. 2, i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 45/2001 af 18. december 2000 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger i fællesskabsinstitutionerne og -organerne og om fri udveksling af sådanne oplysninger ⁽⁵⁾ og afgav en udtalelse den 12. januar 2012 ⁽⁶⁾ —

⁽¹⁾ EUT L 136 af 2.6.2010, s. 1.

⁽²⁾ EUT L 364 af 9.12.2004, s. 1.

⁽³⁾ EUT L 110 af 1.5.2009, s. 30.

⁽⁴⁾ EUT C 369 af 17.12.2011, s. 14.

⁽⁵⁾ EUT L 8 af 12.1.2001, s. 1.

⁽⁶⁾ EUT C 136 af 11.5.2012, s. 1.

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

KAPITEL I

ALMINDELIGE BESTEMMELSER

Artikel 1

Genstand

Formålet med dette direktiv er at bidrage til det indre markeds korrekte funktion gennem virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sikre, at forbrugerne på frivillig basis kan indgive klager mod erhvervsdrivende til instanser, der tilbyder uafhængige, uvildige, gennemsigtige, effektive, hurtige og retfærdige procedurer for alternativ tvistbilæggelse. Dette direktiv berører ikke national lovgivning, som gør deltagelse i sådanne procedurer obligatorisk, forudsat at en sådan lovgivning ikke forhindrer parterne i at udøve deres ret til adgang til retssystemet.

Artikel 2

Anvendelsesområde

1. Dette direktiv finder anvendelse på procedurer for udenretslig bilæggelse af nationale og grænseoverskridende tvister, som vedrører kontraktlige forpligtelser som følge af købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler mellem en erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, og en forbruger, der er bosiddende i Unionen, ved mellemkomst af en ATB-instans, der foreslår eller pålægger en løsning eller samler parterne med henblik på at formidle en mindelig løsning.

2. Dette direktiv finder ikke anvendelse på:

- a) procedurer ved tvistbilæggelsesinstanser, hvor de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelsen, udelukkende er ansat af eller modtager vederlag fra den enkelte erhvervsdrivende, medmindre medlemsstaterne beslutter at tillade sådanne procedurer som ATB-procedurer efter dette direktiv, og kravene i kapitel II, herunder de specifikke krav om uafhængighed og gennemsigtighed i artikel 6, stk. 3, er opfyldt
- b) procedurer som led i forbrugerklageordninger, der drives af den erhvervsdrivende
- c) ikkeøkonomiske tjenesteydelser af almen interesse
- d) tvister mellem erhvervsdrivende
- e) direkte forhandling mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende
- f) en dommers forsøg på at bilægge en tvist under en retssag vedrørende den pågældende tvist
- g) procedurer, der indledes af en erhvervsdrivende mod en forbruger

h) sundhedsydelser, der leveres af sundhedsprofessionelle til patienter for at vurdere, bevare eller genetablere deres sundhedstilstand, herunder ordinerer, udlevering og levering af lægemidler og medicinsk udstyr

i) offentlige udbydere af videregående eller højere uddannelse.

3. Dette direktiv fastlægger harmoniserede kvalitetskrav for ATB-instanser og ATB-procedurer med henblik på at sikre, at forbrugerne efter dets gennemførelse får adgang til udenretslige klagemekanismer, der er af høj kvalitet, gennemsigtige, effektive og rimelige, uanset hvor i Unionen de bor. Medlemsstaterne kan opretholde eller indføre strengere bestemmelser end dem, der er fastsat i dette direktiv, for at sikre et højere forbrugerbeskyttelsesniveau.

4. Dette direktiv anerkender medlemsstaternes kompetence til at afgøre, om ATB-instanser, der er etableret på deres område, skal have beføjelse til at pålægge en løsning.

Artikel 3

Sammenhæng med andre EU-retsakter

1. Hvis en bestemmelse i nærværende direktiv er i modstrid med en bestemmelse, der er fastsat i en anden EU-retsakt, og vedrører ATB-procedurer indledt af en forbruger mod en erhvervsdrivende, har bestemmelsen i nærværende direktiv forrang, medmindre andet er fastsat i nærværende direktiv.

2. Nærværende direktiv berører ikke direktiv 2008/52/EF.

3. Artikel 33 i nærværende direktiv berører ikke de bestemmelser om forbrugeroplysning om udenretslig klageadgang, som findes i andre EU-retsakter, og som skal anvendes ud over nævnte artikel.

Artikel 4

Definitioner

1. I dette direktiv forstås ved:

- a) »forbruger«: enhver fysisk person, der ikke handler som led i sin handel, sin industri, sit håndværk eller sit liberale erhverv
- b) »erhvervsdrivende«: enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler som led i sin handel, sin industri, sit håndværk eller sit liberale erhverv, herunder via en anden person, der optræder i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne

- c) »købsaftale«: enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet for varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser
- d) »tjenesteydelsesaftale«: enhver aftale, bortset fra købsaftaler, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor
- e) »national tvist«: en aftaleretlig tvist, der opstår i forbindelse med en købs- eller tjenesteydelsesaftale, og hvor forbrugeren på det tidspunkt, hvor han bestiller de pågældende varer eller tjenesteydelser, er bosiddende i samme medlemsstat som den, hvor den erhvervsdrivende er etableret
- f) »grænseoverskridende tvist«: en aftaleretlig tvist, der opstår i forbindelse med en købs- eller tjenesteydelsesaftale, og hvor forbrugeren på det tidspunkt, hvor denne bestiller de pågældende varer eller tjenesteydelser, er bosiddende i en anden medlemsstat end den, hvor den erhvervsdrivende er etableret
- g) »ATB-procedure«: en procedure som omhandlet i artikel 2, som opfylder kravene i dette direktiv og gennemføres af en ATB-instans
- h) »ATB-instans«: enhver instans, uanset hvordan den betegnes, eller hvordan der henvises til den, der er etableret på varigt grundlag og tilbyder tvistbilæggelse gennem en ATB-procedure, og som er opført på en liste i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2
- i) »kompetent myndighed«: enhver offentlig myndighed, der er udpeget af en medlemsstat med henblik på dette direktiv og er etableret på nationalt, regionalt eller lokalt plan.

2. En erhvervsdrivende er etableret:

- hvis der er tale om en fysisk person, dér, hvor han har sit forretningssted
- hvis der er tale om et selskab eller en anden juridisk person eller en sammenslutning af fysiske eller juridiske personer, dér, hvor det pågældende selskab, den pågældende juridiske person eller sammenslutning af fysiske eller juridiske personer har sit vedtægtsmæssige hjemsted, hovedkontor eller forretningssted, herunder en filial, et agentur eller en anden virksomhed.

3. En ATB-instans er etableret:

- hvis den drives af en fysisk person, dér, hvor den pågældende udfører ATB-virksomhed
- hvis den drives af en juridisk person eller en sammenslutning af fysiske eller juridiske personer, dér, hvor den pågældende juridiske person eller sammenslutning af fysiske eller juridiske personer udfører ATB-virksomhed eller har sit vedtægtsmæssige hjemsted

- hvis den drives af en myndighed eller et andet offentligt organ, på det sted, hvor den pågældende myndighed eller andet offentlige organ har sit hjemsted.

KAPITEL II

ADGANG TIL OG KRAV GÆLDENDE FOR ATB-INSTANSER OG ATB-PROCEDURER

Artikel 5

Adgang til ATB-instanser og ATB-procedurer

1. Medlemsstaterne letter forbrugernes adgang til ATB-procedurer og sikrer, at tvister, der er omfattet af dette direktiv, og som omfatter en erhvervsdrivende, der er etableret på deres respektive område, kan indbringes for en ATB-instans, der opfylder kravene i dette direktiv.
2. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser:
 - a) driver og ajourfører et websted, som giver parterne let adgang til oplysninger om ATB-procedurer og gør det muligt for forbrugerne at indgive en klage og den nødvendige tilhørende dokumentation online
 - b) efter anmodning giver parterne de oplysninger, som er omhandlet i litra a), på et varigt medium
 - c) hvis det er relevant, giver forbrugeren mulighed for at indgive en klage offline
 - d) muliggør udveksling af oplysninger mellem parterne ad elektronisk vej, eller, hvis det er relevant, med post
 - e) accepterer både nationale og grænseoverskridende tvister, herunder tvister omfattet af forordning (EU) nr. 524/2013, og
 - f) når de behandler tvister, som er omfattet af dette direktiv, træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at behandlingen af personoplysninger overholder reglerne om beskyttelse af personoplysninger i den nationale lovgivning til gennemførelse af direktiv 95/46/EF i den medlemsstat, hvor ATB-instansen er etableret.

3. Medlemsstaterne kan opfylde deres forpligtelse i henhold til stk. 1 ved at sikre, at der findes en residual-ATB-instans, som er kompetent til at behandle tvister i henhold til nævnte stykke, som ingen eksisterende ATB-instans er kompetent til at løse. Medlemsstaterne kan også opfylde denne forpligtelse ved at forlade sig på ATB-instanser, der er etableret i en anden medlemsstat, eller regionale, tværnationale eller paneuropæiske tvistbilæggelsesinstanser, når erhvervsdrivende fra forskellige medlemsstater hører under den samme ATB-instans, uden at dette berører deres ansvar for at sikre fuld dækning og adgang til ATB-instanser.

4. Medlemsstaterne kan efter eget skøn tillade ATB-instanser at opretholde eller indføre procedureregler, der gør det muligt for dem at afvise at behandle en given tvist med den begrundelse, at:

- a) forbrugeren ikke har forsøgt at kontakte den pågældende erhvervsdrivende for at drøfte sin klage og i første omgang forsøge at løse problemet direkte med den erhvervsdrivende
- b) tvisten er useriøs eller unødigt
- c) tvisten er til behandling eller tidligere er blevet behandlet af en anden ATB-instans eller en domstol
- d) sagsgenstandens værdi ligger under eller over en på forhånd fastsat beløbsgrænse
- e) forbrugeren ikke har indgivet klagen til ATB-instansen inden for en på forhånd fastsat tidsfrist, der ikke må fastsættes til mindre end et år efter den dato, hvor forbrugeren har indgivet klagen til den erhvervsdrivende
- f) behandling af en tvist af denne type ellers i alvorlig grad ville hindre ATB-instansen i at fungere effektivt.

Når en ATB-instans i overensstemmelse med sine procedure-regler ikke er i stand til at behandle en tvist, som er blevet indbragt for den, giver den pågældende ATB-instans senest tre uger efter at have modtaget klagesagen begge parter en begrundet redegørelse for, hvorfor den ikke kan behandle tvisten.

Sådanne procedureregler må ikke væsentligt forringe forbrugernes adgang til ATB-procedurer, herunder i tilfælde af grænse-overskridende tvister.

5. Når ATB-instanser gives tilladelse til på forhånd at fastsætte beløbsgrænser med henblik på begrænsning af adgangen til ATB-procedurerne, sikrer medlemsstaterne, at disse grænser ikke fastsættes til et niveau, hvor de betydeligt forringer forbrugernes adgang til klagebehandling ved ATB-instanser.

6. Når en ATB-instans i overensstemmelse med de i stk. 4 omhandlede procedureregler ikke er i stand til at behandle en klage, som er blevet indgivet til den, er en medlemsstat ikke forpligtet til at sikre, at forbrugeren kan indgive sin klage for en anden ATB-instans.

7. Når en ATB-instans, der behandler tvister i en specifik økonomisk sektor, er kompetent til at behandle tvister vedrørende en erhvervsdrivende i denne sektor, men ikke er medlem af den organisation eller sammenslutning, der danner eller finansierer ATB-instansen, anses medlemsstaten for at have opfyldt sine forpligtelser efter stk. 1 også med hensyn til tvister vedrørende denne erhvervsdrivende.

Artikel 6

Sagkundskab, uafhængighed og uvildighed

1. Medlemsstaterne sikrer, at de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, er i besiddelse af den nødvendige sagkundskab, og at de er uafhængige og uvildige. Dette sker ved at sikre, at sådanne personer:

- a) har den nødvendige viden og de nødvendige færdigheder inden for alternativ eller retslig bilæggelse af forbrugertvister samt generel retskundskab
- b) er udpeget til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at de handler uafhængigt, og at de ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund
- c) ikke modtager instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter
- d) aflønnes på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren
- e) uden unødigt forsinkelse oplyser ATB-instansen om ethvert forhold, der kan påvirke eller kan opfattes som påvirkende deres uafhængighed og uvildighed eller give anledning til en interessekonflikt med en af parterne i den tvist, de skal bilægge. Forpligtelsen til at oplyse om sådanne forhold er en vedvarende forpligtelse under hele ATB-proceduren. Den finder ikke anvendelse, når ATB-instansen kun består af én fysisk person.

2. Medlemsstaterne påser, at ATB-instanser råder over procedurer, der i litra e) i stk. 1, omhandlede tilfælde sikrer:

- a) at den pågældende fysiske person erstattes af en anden fysisk person, der får til opgave at gennemføre ATB-proceduren, eller alternativt
- b) at den pågældende fysiske person afholder sig fra at gennemføre ATB-proceduren, og at ATB-instansen, hvor det er muligt, foreslår parterne at indbringe tvisten for en anden ATB-instans, der er kompetent til at behandle tvisten, eller alternativt
- c) at forholdene oplyses til parterne, og at den fysiske person kun får tilladelse til at fortsætte gennemførelsen af ATB-proceduren, såfremt parterne ikke har gjort indsigelse efter at være blevet underrettet om forholdene og om deres indsigelsesret.

Dette stykke berører ikke artikel 9, stk. 2, litra a).

Når ATB-instansen kun består af én fysisk person, anvendes kun nærværende stykkes første afsnit, litra b) og c).

3. Såfremt medlemsstaterne beslutter at tillade procedurerne i artikel 2, stk. 2, litra a), som ATB-procedurer i henhold til dette direktiv, skal de sikre, at disse procedurer ud over de generelle krav i stk. 1 og 5 opfylder følgende specifikke krav:

- a) De fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelse, udnævnes af eller indgår i et kollegialt organ, som består af et ligeligt antal repræsentanter for forbrugerorganisationer og repræsentanter for den erhvervsdrivende, og udnævnes ved en gennemsigtig procedure.
- b) De fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelse, har et mandat af en varighed på mindst tre år for at sikre, at de handler uafhængigt.
- c) De fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelse, forpligter sig til ikke at arbejde for den erhvervsdrivende eller for en faglig organisation eller en erhvervsorganisation, som den erhvervsdrivende er medlem af, i tre år efter, at deres arbejde i tvistbilæggesinstansen er afsluttet.
- d) Tvistbilæggesinstansen har ikke nogen hierarkisk eller funktionel tilknytning til den erhvervsdrivende og er klart adskilt fra den erhvervsdrivendes operationelle instanser og har et tilstrækkeligt budget, som er adskilt fra den erhvervsdrivendes almindelige budget, til sin rådighed til at varetage sine opgaver.

4. Hvis de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, udelukkende er ansat eller aflønnet af en faglig organisation eller af en erhvervsorganisation, som den erhvervsdrivende er medlem af, sikrer medlemsstaterne ud over de generelle krav i stk. 1 og 5, at de har et særskilt og formålsbestemt budget, der er tilstrækkeligt til at varetage deres opgaver, til deres rådighed.

Dette stykke finder ikke anvendelse, når de pågældende fysiske personer indgår i et kollegialt organ, som består af et ligeligt antal repræsentanter for den faglige organisation eller erhvervsorganisation eller, der beskæftiger eller aflønner dem, og for forbrugerorganisationer.

5. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser, hvor de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelsen, er medlemmer af et kollegialt organ, sørger for, at der i dette organ er et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

6. Med henblik på stk. 1, litra a), tilskynder medlemsstaterne ATB-instanserne til at sørge for uddannelse af de fysiske personer, der varetager ATB. Hvis en sådan uddannelse tilbydes,

overvåger de kompetente myndigheder de uddannelsesprogrammer, som ATB-instanserne iværksætter, på grundlag af oplysninger, som meddeles dem i overensstemmelse med artikel 19, stk. 3, litra g).

Artikel 7

Gennemsigtighed

1. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser på deres websteder, på et varigt medium efter anmodning og på enhver anden måde, som de anser for passende, offentliggør klare og letforståelige oplysninger om:

- a) deres kontaktoplysninger, herunder postadresse og e-mail-adresse
- b) at ATB-instanser er opført på en liste i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2
- c) de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, hvordan de er udpeget, og for hvor lang tid
- d) sagkundskab, uvildighed og uafhængighed hos de fysiske personer, som er ansvarlige for ATB, hvis de udelukkende er ansat af eller modtager vederlag fra den erhvervsdrivende
- e) deres medlemskab af netværk af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse, hvis det er relevant
- f) de former for tvister, de er kompetente til at behandle, herunder en eventuel tærskel
- g) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke ATB-instansen kan afvise at behandle en given tvist i overensstemmelse med artikel 5, stk. 4
- h) de sprog, hvorpå klager kan indgives til ATB-instansen, og hvorpå ATB-proceduren afvikles
- i) den type regler, ATB-instansen kan lægge til grund for tvistbilæggelsen (f.eks. retsregler, billighedshensyn og adfærdskodekser)
- j) eventuelle forhåndskrav, som parterne skal opfylde, inden der kan indledes en ATB-procedure, herunder kravet om at forbrugeren skal forsøge at løse sagen direkte med den erhvervsdrivende
- k) hvorvidt parterne kan trække sig ud af proceduren
- l) eventuelle omkostninger, som parterne skal dække, herunder regler om betaling af sagens omkostninger ved dennes afslutning

- m) ATB-procedurens gennemsnitlige varighed
- n) retsvirkningen af ATB-procedurens resultat, herunder bøder, der skal betales ved en eventuel manglende efterkommelse af en afgørelse med bindende virkning for parterne
- o) eksigibilitet i forbindelse med ATB-afgørelsen, hvis det er relevant.

2. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser på deres websteder, på et varigt medium efter anmodning og på enhver anden måde, de anser for passende, offentliggør årsrapporter om deres virksomhed. Disse rapporter skal indeholde følgende oplysninger om både nationale og grænseoverskridende tvister:

- a) antallet af tvister modtaget til behandling og typen af klager disse tvister vedrørte
- b) eventuelle systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende; sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses i fremtiden, med henblik på at hæve de erhvervsdrivendes standarder og lette udvekslingen af oplysninger og bedste praksis
- c) andelen af tvister, som ATB-instansen har afvist at behandle, og den procentvise andel af begrundelser for en sådan afvisning som omhandlet i artikel 5, stk. 4
- d) i forbindelse med de i artikel 2, stk. 2, litra a), omhandlede procedurer, den procentvise andel af løsninger, der foreslås eller pålægges til fordel for forbrugeren og til fordel for den erhvervsdrivende, og af tvister, der løses mindeligt
- e) den procentvise andel af ATB-procedurer, der er indstillet, og årsagerne hertil, hvis disse er kendt
- f) den gennemsnitlige tid, det har taget at bilægge tvister
- g) i hvilket omfang resultaterne af ATB-procedurerne er blevet efterlevet, hvis dette vides
- h) ATB-instansernes samarbejde inden for netværk af ATB-instanser, der letter løsningen af grænseoverskridende tvister, hvis det er relevant.

Artikel 8

Effektivitet

Medlemsstaterne sikrer, at ATB-procedurerne er effektive og opfylder følgende krav:

- a) ATB-proceduren er til rådighed og lettilgængelig for begge parter både online og offline, uanset hvor parterne befinder sig.

- b) Parterne har adgang til proceduren uden at være forpligtet til at bruge en advokat eller en juridisk rådgiver, men proceduren fratager ikke parterne deres ret til uafhængig rådgivning eller til at lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i en hvilken som helst fase af proceduren.

- c) ATB-proceduren er gratis eller kun forbundet med et symbolsk gebyr for forbrugerne.

- d) Den ATB-instans, som har modtaget en klage, underretter parterne i tvisten, så snart den har modtaget alle dokumenter med de relevante oplysninger vedrørende klagen.

- e) Resultatet af ATB-proceduren offentliggøres inden for 90 kalenderdage fra datoen for ATB-instansens modtagelse af den fuldstændige klagesag. Hvis tvisten er meget kompleks, kan den ansvarlige ATB-instans efter eget skøn forlænge denne frist på 90 kalenderdage. Parterne underrettes om en eventuel forlængelse af fristen og oplyses samtidig om den forventede tid, der er nødvendig for bilæggelsen af tvisten.

Artikel 9

Retfærdighed

- 1. I forbindelse med ATB-procedurer sikrer medlemsstaterne:

- a) at parterne inden for en rimelig frist har mulighed for at fremsætte deres synspunkter og fra ATB-instansen at modtage den anden parts anbringender, bevismidler, dokumenter samt eventuelle erklæringer og udtalelser fra eksperter og får mulighed for at kommentere dem

- b) at parterne underrettes om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren

- c) at parterne skriftligt eller på et varigt medium underrettes om resultatet af ATB-proceduren og får en redegørelse for begrundelserne for resultatet.

- 2. I forbindelse med ATB-procedurer, der har til formål at bilægge en tvist ved at foreslå en løsning, sikrer medlemsstaterne:

- a) at parterne har mulighed for at trække sig ud af proceduren på ethvert trin, hvis de er utilfredse med den måde, proceduren foregår eller udføres på. De skal oplyses om denne ret, inden proceduren påbegyndes. Hvis deltagelse i ATB-procedurer er obligatorisk for den erhvervsdrivende efter de nationale bestemmelser, gælder nærværende litra kun for forbrugeren

- b) at parterne, inden de accepterer eller følger en foreslået løsning, oplyses om at:
- i) de kan vælge, hvorvidt de vil acceptere eller følge den foreslåede løsning eller ej
 - ii) deltagelse i proceduren udelukker ikke muligheden for at indbringe en sag for domstolene
 - iii) den foreslåede løsning kan afvige fra en afgørelse truffet efter retsreglerne af en domstol
- c) at parterne, inden de accepterer eller følger en foreslået løsning, oplyses om retsvirkningerne af at acceptere eller følge en sådan foreslået løsning
- d) at parterne, inden de udtrykker deres accept af en foreslået løsning eller en mindelig aftale, får rimelig tid til at overveje den.

3. Når ATB-procedurerne i overensstemmelse med national ret indebærer, at resultatet bliver bindende for den erhvervsdrivende, når forbrugeren har accepteret den foreslåede løsning, skal artikel 9, stk. 2, forstås således, at nævnte stykke kun finder anvendelse på forbrugeren.

Artikel 10

Frihed

1. Medlemsstaterne sikrer, at en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om indgivelse af klage til en ATB-instans ikke er bindende for forbrugeren, hvis aftalen blev indgået, inden tvisten opstod, og hvis den har den virkning, at forbrugeren mister sin ret til at indbringe sagen for domstolene med henblik på bilæggelse af tvisten.

2. Medlemsstaterne sikrer vedrørende ATB-procedurer, der har til formål at bilægge tvisten ved at pålægge en løsning, at den pålagte løsning kun kan være bindende for parterne, hvis de på forhånd er blevet orienteret om dens bindende karakter og specifikt har accepteret denne. Der kræves ikke specifikt accept fra den erhvervsdrivende, hvis nationale bestemmelser foreskriver, at løsningen er bindende for erhvervsdrivende.

Artikel 11

Lovlighed

1. I forbindelse med ATB-procedurer, der har til formål at bilægge en tvist ved at pålægge forbrugeren en løsning, sikrer medlemsstaterne:

- a) at den pålagte løsning i situationer, hvor der ikke er nogen lovkonflikt, ikke medfører, at forbrugeren mister den beskyttelse, som vedkommende sikres ved de præceptive bestemmelser, der gælder i henhold til lovgivningen i den medlemsstat, hvor forbrugeren og den erhvervsdrivende har sædvanligt opholdssted

- b) at den af ATB-instansen pålagte løsning i situationer, hvor der er en lovkonflikt, og hvor den lov, der finder anvendelse på købs- eller tjenesteydelsesaftalen, er fastsat i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1 og 2, i forordning (EF) nr. 593/2008, ikke medfører, at forbrugeren mister den beskyttelse, som vedkommende sikres ved de præceptive bestemmelser, der gælder i henhold til lovgivningen i den medlemsstat, hvor vedkommende har sædvanligt opholdssted

- c) at den af ATB-instansen pålagte løsning i situationer, hvor der er en lovkonflikt, og hvor den lov, der finder anvendelse på købs- eller tjenesteydelsesaftalen, er fastsat i overensstemmelse med artikel 5, stk. 1-3, i Rom-konventionen af 19. juni 1980 om, hvilken lov der skal anvendes på kontraktlige forpligtelser, ikke medfører, at forbrugeren mister den beskyttelse, som vedkommende sikres ved de præceptive bestemmelser, der gælder i henhold til lovgivningen i den medlemsstat, hvor vedkommende har sædvanligt opholdssted.

2. I forbindelse med denne artikel fastsættes det »sædvanlige opholdssted« i overensstemmelse med forordning (EF) nr. 593/2008.

Artikel 12

ATB-procedureernes virkning for forældelsesfrister

1. Medlemsstaterne sikrer, at parter, der vælger at forsøge at bilægge en tvist gennem ATB-procedurer, hvis resultat ikke er bindende, ikke efterfølgende hindres i at anlægge en sag i forbindelse med denne tvist, fordi en forældelsesfrist er udløbet under ATB-proceduren.

2. Stk. 1 berører ikke bestemmelser om forældelsesfrister i internationale aftaler, som medlemsstaterne er part i.

KAPITEL III

OPLYSNING OG SAMARBEJDE

Artikel 13

Oplysninger, som de erhvervsdrivende skal give forbrugeren

1. Medlemsstaterne sikrer, at erhvervsdrivende, der er etableret på deres område, oplyser forbrugeren om den ATB-instans eller de ATB-instanser, som disse erhvervsdrivende hører under, når disse erhvervsdrivende forpligter sig eller er forpligtet til at anvende disse instanser til at bilægge tvister med forbrugere. Disse oplysninger skal omfatte adressen på den relevante ATB-instans' eller de relevante ATB-instansers websted.

2. De i stk. 1 omhandlede oplysninger skal være klare og forståelige og lettilgængelige på den erhvervsdrivendes websted, hvis et sådant findes, og, hvis det er relevant, i de generelle betingelser, der gælder for købs- og tjenesteydelsesaftaler mellem den erhvervsdrivende og en forbruger.

3. Medlemsstaterne sikrer, at den erhvervsdrivende i tilfælde, hvor en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, der er etableret på deres område, ikke kan bilægges efter en klage, som forbrugeren forelægger den erhvervsdrivende direkte, giver forbrugeren de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1, og præciserer, om han agter at benytte de relevante ATB-instanser til at bilægge tvisten. Oplysningerne gives skriftligt eller på et andet varigt medium.

Artikel 14

Bistand til forbrugere

1. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugere for så vidt angår tvister, der opstår i forbindelse med grænseoverskridende købs- og tjenesteydelsesaftaler, kan opnå bistand til at få adgang til en ATB-instans, der opererer i en anden medlemsstat, og som er kompetent til at behandle deres grænseoverskridende tvist.

2. Medlemsstaterne overdrager ansvaret for den i stk. 1 omhandlede opgave til deres centre i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, forbrugerorganisationer eller ethvert andet organ.

Artikel 15

Generelle oplysninger

1. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanserne, centrene i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre og i givet fald de organer, der er udpeget i overensstemmelse med artikel 14, stk. 2, på deres websteder med et link til Kommissionens websted og, når det er muligt, på et varigt medium i deres lokaler, offentliggør listen over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4.

2. Medlemsstaterne tilskynder relevante forbrugerorganisationer og erhvervsorganisationer til på deres websteder og på enhver anden måde, de finder passende, at offentliggøre listen over ATB-instanser som omhandlet i artikel 20, stk. 4.

3. Kommissionen og medlemsstaterne sikrer en passende formidling af oplysninger om, hvordan forbrugere kan få adgang til de ATB-procedurer til bilæggelse af tvister, som er omfattet af dette direktiv.

4. Kommissionen og medlemsstaterne træffer ledsageforanstaltninger til at tilskynde forbrugerorganisationer og faglige organisationer på EU-plan og på nationalt plan til at skabe øget bevidsthed om ATB-instanserne og deres procedurer og til at fremme de erhvervsdrivendes og forbrugernes brug af ATB. Disse organer bør også tilskyndes til at give forbrugere oplysninger om kompetente ATB-instanser, når de modtager klager fra forbrugere.

Artikel 16

Samarbejde og udveksling af erfaringer mellem ATB-instanser

1. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser samarbejder om bilæggelsen af grænseoverskridende tvister og gennemfører regelmæssige udvekslinger af bedste praksis med hensyn til bilæggelse af såvel grænseoverskridende som nationale tvister.

2. Kommissionen støtter og letter netværkssamarbejdet mellem de nationale ATB-instanser og udvekslingen og formidlingen af deres bedste praksis og erfaringer.

3. Findes der på et sektorspecifikt område i Unionen et netværk af ATB-instanser, der letter bilæggelsen af grænseoverskridende tvister, tilskynder medlemsstaterne ATB-instanser, der behandler tvister på det pågældende område, til at blive medlem af dette netværk.

4. Kommissionen offentliggør en liste med de i stk. 3 omhandlede netværks navne og kontaktoplysninger. Kommissionen ajourfører om nødvendigt denne liste.

Artikel 17

Samarbejde mellem ATB-instanser og nationale myndigheder, der håndhæver EU-retsakter om forbrugerbeskyttelse

1. Medlemsstaterne sikrer samarbejdet mellem ATB-instanserne og de nationale myndigheder med ansvar for håndhævelsen af EU-retsakter om forbrugerbeskyttelse.

2. Dette samarbejde omfatter navnlig gensidig underretning om praksis i specifikke erhvervssektorer, som forbrugere gentagne gange har klaget over. Det omfatter også levering af teknisk vurdering og tekniske oplysninger fra de nationale myndigheder til ATB-instanser, når en sådan vurdering eller sådanne oplysninger er nødvendige for behandlingen af enkelttvister og allerede er tilgængelige.

3. Medlemsstaterne sikrer, at samarbejdet og den gensidige underretning i henhold til stk. 1 og 2 overholder reglerne om beskyttelse af personoplysninger i direktiv 95/46/EF.

4. Denne artikel berører ikke de regler om tavshedspligt, som gælder for de nationale myndigheder, der håndhæver EU-retsakter om forbrugerbeskyttelse. ATB-instanser er omfattet af regler om tavshedspligt eller andre tilsvarende fortrolighedskrav i lovgivningen i de medlemsstater, hvori de er etableret.

KAPITEL IV

DE KOMPETENTE MYNDIGHEDERS OG KOMMISSIONENS ROLLE

Artikel 18

Udpegning af kompetente myndigheder

1. Medlemsstaterne udpeger hver især en kompetent myndighed, der skal udføre de i artikel 19 og 20 omhandlede funktioner. Hver medlemsstat kan udpege mere end én kompetent myndighed. Gør en medlemsstat dette, beslutter den, hvilken af de udpegede kompetente myndigheder der er fælles kontaktpunkt med Kommissionen. Hver medlemsstat meddeler Kommissionen, hvilken kompetent myndighed, eller hvis det er relevant, hvilke kompetente myndigheder, herunder det fælles kontaktpunkt, den har udpeget.

2. Kommissionen udarbejder en liste over de kompetente myndigheder, herunder, hvis det er relevant, det fælles kontaktpunkt, den har fået meddelelse om i henhold til stk. 1, og offentliggør denne liste i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Artikel 19

Oplysninger, som tvistbilæggesinstanser skal give de kompetente myndigheder

1. Medlemsstaterne sikrer, at tvistbilæggesinstanser, der er etableret på deres område, og som ønsker at opnå status som ATB-instanser i henhold til dette direktiv og blive opført på listen i overensstemmelse med artikel 20, stk. 2, meddeler den kompetente myndighed følgende:

- a) deres navn, kontaktoplysninger og websted
- b) oplysninger om deres opbygning og finansiering, herunder oplysninger om de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggeselse, hvordan de aflønnes, varigheden af deres mandat, og hvem deres arbejdsgiver er
- c) deres procedureregler
- d) deres gebyrer, hvis det er relevant
- e) tvistbilæggesprocedures gennemsnitlige varighed
- f) det eller de sprog, hvorpå der kan indgives klage, og hvorpå tvistbilæggesprocedures kan afvikles
- g) en erklæring om, hvilke typer tvister der er omfattet af tvistbilæggesprocedures
- h) de kriterier, ud fra hvilke tvistbilæggesinstansen kan afvise at behandle en given tvist i overensstemmelse med artikel 5, stk. 4

- i) en begrundet udtalelse om, hvorvidt instansen kan betegnes som en ATB-instans, der falder ind under dette direktivs anvendelsesområde, og hvorvidt den opfylder kvalitetskravene i kapitel II.

I tilfælde af ændringer af de i litra a)-h) omhandlede oplysninger meddeler ATB-instanser uden unødigt forsinkelse disse til den kompetente myndighed.

2. Hvis medlemsstaterne beslutter at tillade procedurer som omhandlet i artikel 2, stk. 2, litra a), sikrer de, at ATB-instanser, der anvender sådanne procedurer, foruden de i denne artikels stk. 1 omhandlede oplysninger og erklæringer, sender den kompetente myndighed de oplysninger, der er nødvendige for at vurdere deres overholdelse af de specifikke supplerende krav om uafhængighed og gennemsigtighed som fastsat i artikel 6, stk. 3.

3. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser hvert andet år meddeler de kompetente myndigheder oplysninger om:

- a) antallet af tvister modtaget til behandling og typen af klager, disse tvister vedrørte
- b) den procentvise andel af ATB-procedurer, der er indstillet, inden man er nået frem til et resultat
- c) den gennemsnitlige tid, det har taget at bilægge de modtagne tvister
- d) i hvilket omfang resultaterne af ATB-procedurerne er blevet efterlevet, hvis dette vides
- e) eventuelle systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. De oplysninger, der fremsendes i denne forbindelse, kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses i fremtiden
- f) hvis det er relevant, en vurdering af effektiviteten af deres samarbejde inden for netværk af ATB-instanser, der letter bilæggeselsen af grænseoverskridende tvister
- g) hvis det er relevant, uddannelse af fysiske personer, der varetager ATB i overensstemmelse med artikel 6, stk. 6
- h) en vurdering af effektiviteten af instansens ATB-procedure og af eventuelle metoder til forbedring heraf.

Artikel 20

De kompetente myndigheders og Kommissionens rolle

1. De kompetente myndigheder vurderer navnlig på grundlag af de i overensstemmelse med artikel 19, stk. 1, modtagne oplysninger, om de tvistbilæggesinstanser, de har fået underretning om, kan betegnes som ATB-instanser, der falder ind under anvendelsesområdet for dette direktiv, og om de opfylder kvalitetskravene i kapitel II og i de nationale gennemførelsesbestemmelser, herunder nationale bestemmelser, der er mere vidtgående end kravene i dette direktiv, i overensstemmelse med EU-retten.

2. Hver kompetent myndighed udarbejder på grundlag af den i stk. 1 omhandlede vurdering en liste over alle de ATB-instanser, som den har fået underretning om, og som opfylder betingelserne i stk. 1.

Listen skal omfatte følgende:

- a) de i stk. 1, første afsnit omhandlede ATB-instansers navn, kontaktoplysninger og websted
- b) deres gebyrer, hvis det er relevant
- c) det eller de sprog, hvorpå der kan indgives klage, og hvorpå ATB-proceduren kan afvikles
- d) hvilke typer tvister, der er omfattet af ATB-proceduren
- e) de sektorer og typer tvister, der dækkes af hver enkelt ATB-instans
- f) behovet for, at parterne eller i givet fald deres repræsentanter er fysisk til stede, herunder en erklæring fra ATB-instansen om, hvorvidt ATB-proceduren er afviklet eller kan afvikles som en mundtlig eller skriftlig procedure
- g) hvorvidt resultatet af proceduren er bindende, og
- h) de kriterier, på grundlag af hvilke ATB-instansen kan afvise at behandle en given tvist i overensstemmelse med artikel 5, stk. 4.

Hver kompetent myndighed tilsender Kommissionen den i stk. 1, først afsnit omhandlede liste. Hvis den kompetente myndighed får meddelelse om ændringer i overensstemmelse med artikel 19, stk. 1, andet afsnit, ajourføres listen uden unødigt forsinkelse, og de relevante oplysninger meddeles Kommissionen.

Opfylder en tvistbilæggesinstans, der er opført på listen som ATB-instans i henhold til dette direktiv, ikke længere kravene i stk. 1, kontakter den kompetente myndighed den pågældende tvistbilæggesinstans med angivelse af, hvilke krav tvistbilæggesinstansen ikke opfylder, og anmoder den om omgående at opfylde kravene. Hvis tvistbilæggesinstansen efter en periode på tre måneder fortsat ikke opfylder kravene i stk. 1, fjerner den kompetente myndighed tvistbilæggesinstansen fra den i første afsnit i nærværende stykke omhandlede liste. Listen ajourføres uden unødigt forsinkelse, og de relevante oplysninger meddeles Kommissionen.

3. Har en medlemsstat udpeget mere end én kompetent myndighed, meddeles listen og ajourføringerne, jf. nærværende artikels stk. 2, til Kommissionen af det i artikel 18, stk. 1,

omhandlede fælles kontaktpunkt. Listen og ajourføringerne skal vedrøre alle de ATB-instanser, der er etableret i medlemsstaten.

4. Kommissionen udarbejder en liste over de ATB-instanser, den har fået underretning om i overensstemmelse med stk. 2, og ajourfører denne liste, hver gang ændringer meddeles den. Kommissionen gør listen og ajourføringerne heraf offentlig tilgængelig på sit websted og på et varigt medium. Kommissionen sender denne liste og ajourføringerne heraf til de kompetente myndigheder. Har en medlemsstat udpeget et fælles kontaktpunkt i overensstemmelse med artikel 18, stk. 1, sender Kommissionen listen og ajourføringerne heraf til det fælles kontaktpunkt.

5. Hver kompetent myndighed gør den konsoliderede liste over ATB-instanser, som er omhandlet i stk. 4, offentlig tilgængelig på sit websted med et link til Kommissionens relevante websted. Derudover gør hver kompetent myndighed den konsoliderede liste offentlig tilgængelig på et varigt medium.

6. Senest den 9. juli 2018 og hvert fjerde år derefter offentliggør hver kompetent myndighed en rapport om ATB-instansernes udvikling og virkemåde og sender den til Kommissionen. Rapporten skal især:

- a) afdække bedste praksis hos ATB-instanserne
- b) påpege mangler — underbygget med statistiske data — der forhindrer ATB-instanser i at fungere efter hensigten i forbindelse med både nationale og grænseoverskridende tvister, hvor det er relevant
- c) eventuelt fremsætte henstillinger til, hvordan man virkningsfuldt og effektivt kan forbedre den måde, hvorpå ATB-instanser fungerer.

7. Har en medlemsstat udpeget mere end én kompetent myndighed i overensstemmelse med artikel 18, stk. 1, andet afsnit, offentliggøres den i nærværende artikels stk. 6 omhandlede rapport af det fælles kontaktpunkt, som omhandlet i artikel 18, stk. 1, tredje afsnit. Rapporten skal vedrøre alle de ATB-instanser, der er etableret i medlemsstaten.

KAPITEL V

AFSLUTTENDE BESTEMMELSER

Artikel 21

Sanktioner

Medlemsstaterne fastsætter bestemmelser om sanktioner for overtrædelse af de nationale bestemmelser, der er vedtaget navnlig i medfør af artikel 13, og træffer alle nødvendige foranstaltninger for at sikre gennemførelsen heraf. Sanktionerne skal være effektive, stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og have afskrækkende virkning.

Artikel 22

Ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004

I bilaget til forordning (EF) nr. 2006/2004 tilføjes følgende punkt:

- »20. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63): artikel 13.«

Artikel 23

Ændring af direktiv 2009/22/EF

I bilag I til direktiv 2009/22/EF tilføjes følgende punkt:

- »14. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63): artikel 13.«

Artikel 24

Meddelelse

1. Senest den 9. juli 2015 meddeler medlemsstaterne Kommissionen følgende oplysninger:

- a) hvis det er relevant, navne og kontaktoplysninger på de organer, der er udpeget i overensstemmelse med artikel 14, stk. 2, og
- b) de kompetente myndigheder, herunder, hvis det er relevant, det fælles kontaktpunkt, der er udpeget i overensstemmelse med artikel 18, stk. 1.

Medlemsstaterne underretter Kommissionen eventuelle efterfølgende ændringer af disse oplysninger.

2. Senest den 9. januar 2016 meddeler medlemsstaterne Kommissionen den første liste, jf. artikel 20, stk. 2.

3. Kommissionen fremsender de i nærværende artikels stk. 1, litra a), omhandlede oplysninger til medlemsstaterne.

Artikel 25

Gennemførelse

1. Medlemsstaterne sætter de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest den 9. juli 2015. De meddeler straks Kommissionen teksten til disse love og bestemmelser.

Disse love og bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.

2. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale retsforskrifter, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

Artikel 26

Rapport

Senest den 9. juli 2019 og derefter hvert fjerde år forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet, Rådet og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg en rapport om anvendelsen af dette direktiv. Rapporten skal vurdere udviklingen vedrørende og anvendelsen af ATB-instanser samt dette direktivs virkninger for forbrugerne og de erhvervsdrivende, navnlig for så vidt angår forbrugernes bevidsthed og de erhvervsdrivendes efterlevelse heraf. Rapporten ledsages i givet fald af forslag til ændringer af direktivet.

Artikel 27

Ikrafttræden

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Artikel 28

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Strasbourg, den 21. maj 2013.

På Europa-Parlamentets vegne

M. SCHULZ

Formand

På Rådets vegne

L. CREIGHTON

Formand