



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 29.11.2011  
KOM(2011) 794 endelig

2011/0374 (COD)

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING**

**om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (forordningen  
om OTB på forbrugerområdet)**

## **BEGRUNDELSE**

### **1. BAGGRUND FOR FORSLAGET**

Nærværende forslag skal sammen med forslaget til direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet ("direktivet om ATB på forbrugerområdet") ses som et led i bestræbelserne på at forbedre den måde, det indre detailmarked fungerer på, og mere specifikt ved at forbedre klageadgangen for forbrugere i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner.

På indeværende tidspunkt må udbuddet af ATB-ordninger til bilæggelse af forbrugertvister i forbindelse med e-handelstransaktioner betegnes som spredt og ufuldstændigt. Endvidere forholder det sig sådan, at selv om halvdelen af de eksisterende ATB-ordninger giver forbrugerne mulighed for at indgive klager online, er det kun ganske få, som giver forbrugerne mulighed for at gennemføre hele proceduren online (via onlinetvistbilæggelse – OTB)<sup>1</sup>. Ved at håndtere hele proceduren online vil man kunne spare tid og lette kommunikationen mellem parterne.

Som følge af udviklingen i e-handel er omfanget og størrelsen af de markeder, hvor virksomheder og forbrugere opererer, vokset betydeligt og når ud over nationale grænser. Men både forbrugere og erhvervsdrivende finder det risikabelt at deltage i grænseoverskridende e-handelstransaktioner, fordi de frygter, at det vil være svært at bilægge eventuelle tvister på grund af transaktionernes virtuelle karakter.

Manglen på effektive klagemuligheder i forbindelse med grænseoverskridende onlinetransaktioner har negative konsekvenser både for forbrugere og virksomheder. Forbrugerne går glip af meget, når de ikke kan handle online på tværs af grænser; de har således ikke mulighed for at sammenligne priserne på varer inden for hele EU-markedet og at købe varerne der, hvor de er billigst. Virksomhederne, særlig små og mellemstore virksomheder, afholder sig fra at anskaffe den administrative kapacitet, der er nødvendig for at bilægge tvister med forbrugere, som er bosiddende i en anden medlemsstat. Det hindrer udviklingen af det digitale indre marked.

I Europa 2020-flagskibsinitiativet "En digital dagsorden for Europa"<sup>2</sup> er der anmeldt en EU-strategi til forbedring af ATB-systemer, og det anføres, at Kommissionen har til hensigt at "*foreslå et EU-dækkende onlineklagesystem for e-handel*" for at skabe den nødvendige tillid til onlinehandel blandt forbrugere og virksomheder. Akten for det indre marked fra 2011<sup>3</sup> har som en af sine vigtigste prioriteter at indføre "*udenretslige klagemuligheder, der resulterer i lette, hurtige og billige løsninger for forbrugerne og bevarer relationerne mellem virksomhederne og deres kunder. Denne foranstaltning omfatter onlinehandel*".

---

<sup>1</sup> I henhold til rapporten for 2010 fra Netværket af Europæiske Forbrugercentre (ECC-Net) vedrørte mere end halvdelen af de klager (56,3 %), som ECC-nettet modtog, e-handelstransaktioner. Men af de 35 000 grænseoverskridende klager, som ECC-netværket modtog i 2010, kunne 91 % ikke henvises til en ATB-ordning i en anden medlemsstat, fordi der ikke fandtes en passende ATB-ordning ([http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010\\_annual\\_report\\_ecc\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf)).

<sup>2</sup> Europa 2020-flagskibsinitiativ: "En digital dagsorden for Europa" (KOM(2010) 245, s. 13).

<sup>3</sup> Kommissionens meddelelse "Akten for det indre marked" (KOM(2011) 206, s. 9).

I betragtning af de identificerede problemer har forslaget til forordning til formål at oprette et EU-dækkende OTB-system, som vil gøre det lettere at bilægge tvister i forbindelse med grænseoverskridende salg af varer eller levering af tjenesteydelser online mellem erhvervsdrivende og forbrugere.

## **2. RESULTATERNE AF HØRINGER AF INTERESSEDE PARTER OG KONSEKVENSANALYSE**

### **2.1. Ekspertbistand og høring af interesserede parter**

Mange af Kommissionens undersøgelser af ATB på forbrugerområdet vedrørte spørgsmål om redskaber til onlinetvistbilæggelse. Det drejer sig bl.a. om "*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union*" fra 2009, som omfatter en grundig analyse af eksisterende alternative tvistbilægelsesordninger og disses anvendelse i alle medlemsstaterne, undersøgelsen af klageadgang for forbrugere i EU<sup>4</sup>, "*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*" (2011) og undersøgelsen "*Cross-border ADR in the European Union*" (2011).

Den offentlige høring om brugen af ATB, der blev iværksat i januar 2011, vedrørte også OTB-relaterede spørgsmål og kom ind på, hvordan forbrugerne bedst sikres klageadgang i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner<sup>5</sup>. Der viste sig at være stor opbakning om behovet for forbedring af OTB-redskaber, særlig for e-handelstransaktioner, hvor der er et stadig større antal klager, især i tilfælde, der involverer små beløb. Det blev især understreget, at det er nødvendigt at tackle spørgsmålet om sprog og at give parterne passende oplysninger om processen og dens resultater. Langt størstedelen af respondenterne gjorde opmærksom på, at det er nødvendigt at bygge videre på de positive erfaringer, der findes i bestemte sektorer.

Drøftelserne på det topmøde vedrørende alternativ tvistbilæggelse for det indre marked og forbrugerne, som Kommissionens tjenestegrene afholdt sammen med Europa-Parlamentet i marts 2011, viste, at der er generel tilslutning til at udvikle OTB-redskaber for forbrugertvister ved en EU-indsats for på den måde at skabe klarhed om betingelserne og sikre ATB-ordninger af høj kvalitet for e-handel inden for alle sektorer. Workshopen om "ADR: how to make it work better?", som blev afholdt på det europæiske forbrugertopmøde i april 2011<sup>6</sup>, omhandlede spørgsmål med relation til onlinetvistbilæggelse.

Endelig er Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse også blevet hørt.

### **2.2. Konsekvensanalyse**

Kommissionen har gennemført en detaljeret konsekvensanalyse af en række forskellige politikløsninger vedrørende dels "ATB – dækning, oplysning og kvalitet", dels "OTB i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner".

---

<sup>4</sup> "Consumer redress in the European Union: consumers' experiences, perceptions and opinions", 2009 [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf).

<sup>5</sup> Offentlig høring om anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse (ATB) til bilæggelse af tvister vedrørende handelstransaktioner og handelspraksis i EU. Svar og tilbagemelding findes på: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm).

<sup>6</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp).

I konsekvensanalysen blev det konkluderet, at kun en kombination af to retsakter vedrørende ATB og OTB kan sikre, at der er adgang til uvildige, gennemsigtige og effektive midler til udenretslig bilæggelse af forbrugertvister i tilknytning til grænseoverskridende e-handelstransaktioner. Ved en forordning oprettes der et EU-dækkende OTB-system, som kan behandle tvister i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner på en effektiv måde på grundlag af fuld ATB-dækning af høj kvalitet, der opnås i overensstemmelse med direktivet om ATB på forbrugerområdet.

### **3. FORSLAGETS JURIDISKE INDHOLD**

#### **3.1. Det EU-dækkende onlinetvistbilæggelsessystems virkemåde**

##### *3.1.1. Oprettelse af et europæisk system til onlinetvistbilæggelse*

Nærværende forslag har til formål at oprette en europæisk platform til onlinetvistbilæggelse ("OTB-platform"). OTB-platformen er et interaktivt netsted med en fælles indgangsportal for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker udenretslig bilæggelse af en tvist, der er opstået i forbindelse med en grænseoverskridende e-handelstransaktion. Platformen er tilgængelig på alle EU's officielle sprog og kan benyttes vederlagsfrit. ATB-ordninger i medlemsstaterne, som Kommissionen har fået underretning om i henhold til direktivet om ATB på forbrugerområdet, registrerer sig elektronisk på OTB-platformen.

Forbrugere og erhvervsdrivende vil kunne indgive klager ved hjælp af en elektronisk klageformular, som vil være at finde på platformens netsted på alle EU's officielle sprog. Platformen tjekker, om en given klage kan behandles, og anmoder parterne om at give deres samtykke til, at klagen overføres til den ATB-ordning, der har kompetence til at behandle tvisten. Den kompetente ATB-ordning sigter mod at bilægge tvisten efter egne procedureregler i løbet af 30 dage fra datoen for klagens modtagelse. ATB-ordningen skal underrette platformen om flere forhold i forbindelse med sagens forløb (den dato, hvor parterne underrettes om klagen; den dato, hvor tvisten bilægges; resultatet af tvistbilæggelsen).

I henhold til forslaget oprettes der et netværk af formidlere af onlinetvistbilæggelse ("OTB-formidlernetværk"), som består af et enkelt kontaktpunkt for onlinetvistbilæggelse i hver medlemsstat. OTB-formidlernetværket bidrager til bilæggelse af tvister, som henvises via OTB-platformen.

##### *3.1.2. Oplysninger om det EU-dækkende OTB-system*

I henhold til nærværende forslag skal erhvervsdrivende, som er etableret i EU, og som deltager i grænseoverskridende e-handel, oplyse forbrugerne om OTB-platformen. Oplysningerne skal være varigt tilgængelige på en nem, direkte og fremtrædende måde på den erhvervsdrivendes netsted, og når forbrugerne indgiver en klage til den erhvervsdrivende.

##### *3.1.3. Overvågning*

Der udarbejdes en årlig aktivitetsrapport om platformens drift. De kompetente myndigheder, som oprettes i medlemsstaterne i overensstemmelse med direktivet om ATB på forbrugerområdet, overvåger, om ATB-ordningerne opfylder de forpligtelser, der er omhandlet i nærværende forordning. Kommissionen skal hvert tredje år forelægge Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen af forordningen.

### 3.1.4. Databeskyttelsesregler

De data, som parterne og ATB-ordningerne indlæser på OTB-plattformen, lagres i en database og er underlagt den relevante lovgivning om databeskyttelse.

## 3.2. Nærhedsprincippet

Retsgrundlaget for dette forslag er artikel 114 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF).

Oprettelsen af et EU-dækkende OTB-system for grænseoverskridende onlinetvister, som bygger på eksisterende ATB-ordninger i medlemsstaterne og er i overensstemmelse med deres respektive procedureregler, vil øge tilliden til det digitale indre detailmarked og skabe nye muligheder for virksomheder.

Til trods for det i øjeblikket ringe omfang af grænseoverskridende e-handelstransaktioner er der et hastigt voksende digitalt detailmarked internt i medlemsstaterne. Derfor er det nødvendigt at sørge for enkle, billige og effektive muligheder for udenretslig tvistbilæggelse for at øge forbrugernes og de erhvervsdrivendes tillid til onlinetransaktioner på tværs af grænser.

Det er nødvendigt med en indsats på EU-niveau for at oprette en EU-dækkende OTB-plattform, som er et meget vigtigt redskab, når det drejer sig om at fremme e-handel. Det er også altafgørende at give de europæiske forbrugere samme beskyttelsesniveau og at fremme virksomhedernes konkurrencepraksis, hvilket vil øge udvekslingen af varer og tjenesteydelser online og på tværs af grænser.

## 3.3. Proportionalitet

Forslaget er i overensstemmelse med proportionalitetsprincippet af følgende grunde:

Forslaget har til formål at indføre de mest effektive midler til at nå målet til de laveste alternativomkostninger. I stedet for at oprette en helt ny struktur på EU-niveau baseres det tilsigtede reguleringstilgang på eksisterende nationale ATB-ordninger, som opfylder kravene i den relevante EU-lovgivning.

Forslaget til forordning sikrer derfor fuld ATB-dækning af høj kvalitet for grænseoverskridende onlinetvister, mens omkostningerne til gennemførelse begrænses til det, som forslaget tilfører de eksisterende ATB-strukturer på nationalt niveau.

De foreslåede regler har været genstand for en proportionalitetstest og omfattende høring for at sikre passende og proportional regulering.

## 4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET

Denne aktion indgår som led i forbrugerprogrammet for perioden 2014-2020<sup>7</sup>. Virkningerne for budgettet afhænger af omplacering for 2012 og 2013. De finansielle bevillinger til

---

<sup>7</sup> Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om et forbrugerprogram for perioden 2014-2020, SEK(2011) 1320 endelig og SEK(2011) 1321 endelig.

gennemførelse af dette forslag fra 2012 til 2020 svarer til 4 586 mio. EUR i løbende priser. De nødvendige personalemæssige ressourcer vil blive dækket af personale fra generaldirektoratet, som allerede er afsat til forvaltning af aktionen, og som er omfordelt inden for generaldirektoratet, samt om nødvendigt via yderligere tildelinger til det ansvarlige generaldirektorat inden for rammerne af den årlige tildelingsprocedure og i overensstemmelse med de budgetmæssige begrænsninger. Der er knyttet en finansieringsoversigt til forslaget.

Forslag til

## **EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS FORORDNING**

**om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (forordningen om OTB 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<sup>8</sup>,  
efter høring af Den Europæiske Tilsynsførende for Databeskyttelse,  
efter den almindelige lovgivningsprocedure, 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 traktaten. 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. For at forbrugerne kan have tillid til og få udbytte af det indre markeds digitale dimension, er det nødvendigt, at de har adgang til enkle og billige metoder til løsning af tvister, der opstår ved salg af varer eller levering af tjenesteydelser online. Det er især vigtigt, når forbrugerne handler på tværs af grænser.
- (3) I akten for det indre marked<sup>9</sup> har Kommissionen peget på lovgivning om alternativ tvistbilæggelse, som også skal omfatte e-handel, som en af de tolv løftestænger til at skabe vækst og styrke tilliden til det indre marked.

---

<sup>8</sup> EUT C [...] af [...], s. [...].

<sup>9</sup> Kommissionens meddelelse "Akten for det indre marked" (KOM(2011) 206, s. 9).

- (4) Det Europæiske Råd har opfordret Parlamentet og Rådet til inden udgangen af 2012 at vedtage et første sæt prioriterede foranstaltninger med henblik på relancering af det indre marked<sup>10</sup>.
- (5) Det indre marked er en realitet i forbrugernes dagligdag, i forbindelse med rejser, indkøb og betalinger. Forbrugerne spiller en væsentlig rolle for det indre marked og bør derfor være i centrum. Det indre markeds digitale dimension er ved at få altafgørende betydning både for forbrugerne og for de erhvervsdrivende. Forbrugerne foretager stadig flere indkøb over internettet, og et stigende antal erhvervsdrivende sælger online. Forbrugerne og de erhvervsdrivende bør have tillid til transaktioner i et digitalt miljø.
- (6) Let adgang til billig tvistbilæggelse kan øge forbrugernes og de erhvervsdrivendes tillid til det digitale marked. Forbrugere og erhvervsdrivende støder dog stadig på hindringer, når de leder efter udenretslige løsninger, særlig på tvister, som opstår i forbindelse med grænseoverskridende e-transaktioner. Derfor sker det ofte, at sådanne tvister ikke bilægges.
- (7) Onlinetvistbilæggelse byder på nemme og billige udenretslige løsninger på tvister, som opstår i forbindelse med grænseoverskridende e-transaktioner. Men på indeværende tidspunkt er der mangel på mekanismer, som gør det muligt for forbrugere og erhvervsdrivende at bilægge sådanne tvister med elektroniske midler. Det er til skade for forbrugerne, hindrer grænseoverskridende e-transaktioner, skaber ulige vilkår for erhvervsdrivende og hæmmer derfor e-handelens udvikling.
- (8) Nærværende forordning bør finde anvendelse på udenretslig bilæggelse af kontraktlige tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, som opstår i forbindelse med erhvervsdrivendes salg af varer eller levering af tjenesteydelser online på tværs af grænser. Den bør ikke finde anvendelse på tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, som opstår i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser online, hvis mindst en af parterne ikke er etableret eller bosiddende i en EU-medlemsstat på det tidspunkt, hvor forbrugeren bestiller sådanne varer eller tjenesteydelser, eller den erhvervsdrivende og forbrugeren er etableret eller bosiddende i den samme medlemsstat.
- (9) Nærværende forordning bør 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<sup>11</sup>, Rådets forordning (EF) nr. 44/2001 af 22. december 2000 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område<sup>12</sup>, Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 864/2007 af 11. juli 2007 om lovvalgsregler for forpligtelser uden for kontrakt ("Rom II")<sup>13</sup> og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser ("Rom I")<sup>14</sup>.

---

<sup>10</sup> Konklusioner fra Det Europæiske Råd den 24.-25. marts 2011 (EUCO 10/11, s. 4); se også konklusionerne fra Det Europæiske Råd den 23. oktober 2011 (EUCO 52/11, s. 1-2).

<sup>11</sup> EUT L 136 af 24.5.2008, s. 3.

<sup>12</sup> EFT L 12 af 16.1.2001, s. 32.

<sup>13</sup> EUT L 199 af 31.7.2007, s. 40.

<sup>14</sup> EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6.

- (10) Definitionen af "forbruger" bør dække fysiske personer, der handler uden for deres erhvervmæssige virksomhed. Men hvis aftalen indgås delvis inden for og delvis uden for personens erhverv (aftaler med dobbelt formål), og det erhvervmæssige formål er begrænset således, at det ikke er fremherskende i den samlede forsyning, bør den pågældende person også anses for at være en forbruger.
- (11) Definitionen af "salg af varer eller levering af tjenesteydelser online" bør dække en transaktion, som indebærer salg af varer eller levering af tjenesteydelser online, hvor den erhvervsdrivende eller den erhvervsdrivendes mellemlid har udbudt varer eller tjenesteydelser på et netsted eller med andre elektroniske midler og forbrugeren har bestilt de pågældende varer eller tjenesteydelser på netstedet eller med andre elektroniske midler. Den bør også dække situationer, hvor forbrugeren har fået adgang til netstedet eller anden informationssamfundstjeneste med et mobilt elektronisk medium, f.eks. en mobiltelefon.
- (12) Nærværende forordning bør ikke finde anvendelse på tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, som opstår i forbindelse med grænseoverskridende salg af varer eller levering af tjenesteydelser offline. Nærværende forordning bør ikke finde anvendelse på tvister mellem erhvervsdrivende.
- (13) Nærværende forordning bør ses i sammenhæng med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv ....../.../EU [nummer indsættes af Publikationskontoret] af [dato indsættes af Publikationskontoret] om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (direktivet om ATB på forbrugerområdet)<sup>15</sup>, som indeholder et krav om, at medlemsstaterne skal sikre, at alle tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende bosiddende eller etableret i Unionen, som opstår i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser, kan henvises til en alternativ tvistbilæggesinstans.
- (14) Nærværende forordning tager sigte på at oprette en platform til onlinetvistbilæggelse ("OTB") på europæisk plan. OTB-platformen bør være et interaktivt netsted med en fælles indgangsportal for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker udenretslig bilæggelse af tvister, der er opstået i forbindelse med en grænseoverskridende e-handelstransaktion. Den bør give forbrugere og erhvervsdrivende mulighed for at indgive klager ved at udfylde en elektronisk klageformular, som findes på alle EU's officielle sprog, og overføre klager til en alternativ tvistbilæggesinstans ("ATB"), som har kompetence til at behandle den berørte tvist. Platformen bør give ATB-instanser og parterne mulighed for at gennemføre tvistbilæggesproceduren via platformen.
- (15) Et OTB-system på europæisk plan bør bygge på eksisterende ATB-instanser i medlemsstaterne og tage hensyn til medlemsstaternes retstraditioner. ATB-instanser, som har modtaget en klage via OTB-platformen, bør derfor anvende deres egne procedureregler, herunder regler om udgifter. Nærværende forordning sigter dog mod at indføre visse fælles regler for de pågældende procedurer, som skal sikre, at de er effektive. Der bør bl.a. være tale om regler, som sikrer, at en sådan tvistbilæggelse gennemføres hurtigt.

---

<sup>15</sup> EUT L [...] af [...], s. [...].

- (16) Ved at sikre, at alle ATB-instanser, som Kommissionen har fået underretning om i overensstemmelse med artikel 17, stk. 2, i direktiv .../.../EU [= direktivet om ATB på forbrugerområdet] [nummer indsættes af Publikationskontoret], er elektronisk forbundet med den europæiske OTB-plattform, burde der være fuld dækning for udenretslig klageadgang online for grænseoverskridende tvister, som opstår i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser online.
- (17) Nærværende forordning forhindrer ikke eksisterende instanser for onlinetvistbilæggelse i EU i at fungere. Den bør ikke forhindre ATB-instanser i at behandle grænseoverskridende onlinetvister, som er indgivet til dem på anden måde end via OTB-plattformen.
- (18) Et netværk af OTB-formidlere bør bidrage til tvistbilæggelse i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen. Det pågældende netværk bør sammensættes af OTB-kontaktpunkter i medlemsstaterne, som er vært for OTB-formidlere.
- (19) Adgang til et effektivt retsmiddel og til en upartisk domstol er grundlæggende rettigheder, som er fastsat i artikel 47 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder. Procedurer til onlinetvistbilæggelse kan ikke udformes således, at de erstatter domstolsprøvelse, og bør ikke unddrage forbrugere eller erhvervsdrivende deres ret til anlægge sag ved domstolene. Intet i nærværende forordning bør derfor forhindre parter i at udøve deres ret til adgang til retssystemet.
- (20) Behandlingen af oplysninger, der er omfattet af nærværende forordning, bør efterleve strenge garantier for fortrolighed og bør overholde reglerne om beskyttelse af personoplysninger i 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<sup>16</sup> og 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 oplysning<sup>17</sup>. Disse regler bør finde anvendelse på den behandling af personoplysninger i henhold til nærværende forordning, som foretages af platformens diverse aktører, uanset om de handler alene eller i fællesskab med andre af platformens aktører.
- (21) Registrerede bør underrettes om behandlingen af deres personoplysninger på OTB-plattformen og deres rettigheder i forbindelse med den pågældende behandling ved hjælp af en generel meddelelse om databeskyttelse, som Kommissionen gør offentligt tilgængelig, og hvori den behandling, som platformens diverse aktører er ansvarlige for, præciseres i klare og enkle vendinger i overensstemmelse med artikel 11 og 12 i forordning (EF) nr. 45/2001 og national lovgivning vedtaget i henhold til artikel 10 og 11 i direktiv 95/46/EF.
- (22) Erhvervsdrivende bør på deres netsteder oplyse forbrugerne om OTB-plattformen og indsætte et link til hjemmesiden. De bør også give sådanne oplysninger, når forbrugere indgiver klager til den erhvervsdrivende, en forbrugerklageordning, der drives af den erhvervsdrivende, eller en virksomhedsombudsmand. Denne forpligtelse bør ikke

---

<sup>16</sup> EFT L 281 af 23.11.1995, s. 31.

<sup>17</sup> EFT L 8 af 12.1.2001, s. 1.

indvirke på artikel 10, stk. 1-3, i direktiv ....../.../EU [*nummer indsættes af Publikationskontoret*] om erhvervsdrivendes underretning af forbrugere om de ATB-procedurer, der dækker de pågældende erhvervsdrivende, og om, hvorvidt de forpligter sig til at anvende alternative tvistbilæggelsesprocedurer til at bilægge tvister med forbrugere. Denne forpligtelse bør ikke indvirke på artikel 6, stk. 1, litra t), og artikel 8 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder<sup>18</sup>. I henhold til artikel 6, stk. 1, litra t), i direktiv 2011/83/EU skal den erhvervsdrivende, inden forbrugeren bindes af en aftale om fjernsalg eller en aftale indgået uden for fast forretningssted, give forbrugeren oplysninger om muligheden for adgang til en udenretslig procedure for klageadgang og bilæggelse af tvister, som den erhvervsdrivende er underkastet, og forudsætningerne for denne adgang.

- (23) For at supplere eller ændre visse ikke-væsentlige bestemmelser i nærværende forordning bør Kommissionen tillægges beføjelser til at vedtage retsakter, jf. artikel 290 i TEUF, med hensyn til den form for oplysninger, som en klager skal opgive i den elektroniske formular, som der er adgang til på OTB-plattformen. Det er meget vigtigt, at Kommissionen foretager passende høringer i forbindelse med det forberedende arbejde, herunder også på ekspertniveau. Kommissionen bør i forbindelse med forberedelsen og udarbejdelsen af delegerede retsakter sørge for samtidig, rettidig og hensigtsmæssig fremsendelse af relevante dokumenter til Europa-Parlamentet og Rådet.
- (24) For at sikre ensartede betingelser for gennemførelsen af nærværende forordning bør Kommissionen tillægges gennemførelsesbeføjelser med hensyn til OTB-plattformens virkemåde, retningslinjerne for indgivelse af en klage og samarbejde inden for OTB-formidlernes netværk. Disse beføjelser bør udøves i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 182/2011 af 16. februar 2011 om de generelle regler og principper for, hvordan medlemsstaterne skal kontrollere Kommissionens udøvelse af gennemførelsesbeføjelser. Rådgivningsproceduren bør anvendes ved vedtagelse af gennemførelsesretsakter vedrørende den elektroniske klageformular i betragtning af dens rent tekniske karakter. Undersøgellesproceduren bør anvendes ved vedtagelse af bestemmelserne om retningslinjer for samarbejde mellem OTB-formidlere i netværket af formidlere af onlinetvistbilæggelse.
- (25) Målene for nærværende forordning, dvs. at oprette en europæisk platform for onlinetvistbilæggelse af grænseoverskridende onlinetvister omfattet af fælles regler, kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne og kan derfor på grund af handlingens omfang eller virkninger bedre gennemføres på EU-plan; Unionen kan derfor træffe foranstaltninger i overensstemmelse med nærhedsprincippet, jf. traktatens artikel 5. I overensstemmelse med proportionalitetsprincippet, jf. nævnte artikel, går nærværende forordning ikke ud over, hvad der er nødvendigt for at nå disse mål.
- (26) I nærværende forordning overholdes de grundlæggende rettigheder og de principper, som bl.a. Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder anerkender, særlig artikel 7, 8, 38 og 47 —

---

<sup>18</sup> EUT L [...] af [...], s. [...].

VEDTAGET DENNE FORORDNING:

## KAPITEL I

### Generelle bestemmelser

#### *Artikel 1*

##### *Genstand*

Formålet med nærværende forordning er at bidrage til det indre markeds funktion, særlig dets digitale dimension, og til virkeliggørelsen af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved oprettelse af en platform, som letter uvildig, gennemsigtig, effektiv og rimelig udenretslig bilæggelse af tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende online.

#### *Artikel 2*

##### *Anvendelsesområde*

Nærværende forordning finder anvendelse på udenretslig bilæggelse af kontraktlige tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, som opstår i forbindelse med grænseoverskridende salg af varer eller levering af tjenesteydelser online, ved mellemkomst af en alternativ tvistbilæggesinstans i overensstemmelse med direktiv [Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)] og ved brug af en europæisk platform til onlinetvistbilæggelse.

#### *Artikel 3*

##### *Forhold til anden EU-lovgivning*

Nærværende forordning berører ikke direktiv 2008/52/EF, forordning (EF) nr. 44/2001, forordning (EF) nr. 864/2007 og forordning (EF) nr. 593/2008.

#### *Artikel 4*

##### *Definitioner*

I nærværende forordning forstås ved:

- a) "forbruger": enhver fysisk person, der ikke handler som led i sit erhverv
- b) "erhvervsdrivende": enhver fysisk person eller enhver juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler, herunder via en anden person, der optræder i dennes navn eller på dennes vegne, som led i sit erhverv
- c) "salg af varer eller levering af tjenesteydelser online": en transaktion, som indebærer salg af varer eller levering af tjenesteydelser, hvor den erhvervsdrivende eller den erhvervsdrivendes mellemlid har udbudt varer eller tjenesteydelser på et netsted eller med andre elektroniske midler og forbrugeren har bestilt de pågældende varer eller tjenesteydelser på netstedet eller med andre elektroniske midler

- d) "elektroniske midler": elektronisk databehandlingsudstyr (herunder digital kompression) og datalagringsudstyr, hvor data sendes, rutes og modtages via tråd, radio, optiske midler eller andre elektromagnetiske midler.

Følgende betragtes ikke som tjenesteydelser leveret med elektroniske midler:

- offlinetjenesteydelser
  - tjenesteydelser, som har et materielt indhold, selv om de leveres via elektronisk udstyr, f.eks. penge- eller billetautomater (pengesedler, togbilletter), adgang til vejnet, bilparkering mod betaling, også selv om elektronisk udstyr ved indkørsel eller udkørsel kontrollerer adgang og/eller sikrer korrekt betaling
  - tjenesteydelser, som ikke leveres via elektroniske datalagrings- og databehandlingssystemer, f.eks. taletelefonitjenester, telefax- eller telextjenester, tjenester, der ydes gennem taletelefoni eller telefax, konsultation af læge, telefonisk eller pr. telefax, konsultation af advokat, telefonisk eller pr. telefax, direkte markedsføring, telefonisk eller pr. telefax
- e) "grænseoverskridende salg af varer eller levering af tjenesteydelser online": salg af varer eller levering af tjenesteydelser online, hvor forbrugeren på det tidspunkt, hvor han bestiller sådanne varer eller tjenesteydelser, er bosiddende i en anden medlemsstat end den, hvor den erhvervsdrivende er etableret
- f) en forhandler 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/den har sit vedtægtsmæssige hjemsted, hovedkontor eller forretningssted, eller hvis den erhvervsdrivendes tilbud fremsættes, eller, hvis de bestilte varer eller tjenesteydelser skal leveres fra en filial, et agentur eller en lignende virksomhed, dér, hvor den pågældende filial, det pågældende agentur eller den pågældende lignende virksomhed er beliggende
- g) "alternativ tvistbilæggelsesprocedure" (i det følgende benævnt "ATB-procedure"): en procedure for udenretslig bilæggelse af en tvist ved mellemkomst af en tvistbilæggelsesinstans, der foreslår eller påbyder en løsning eller samler parterne med henblik på at formidle en mindelig løsning.
- Procedurer ved tvistbilæggelsesinstanser, hvor de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelsen, er ansat alene af den erhvervsdrivende, procedurer som led i forbrugerklageordninger, der drives af den erhvervsdrivende, direkte forhandling mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, der eventuelt kan lade sig repræsentere, og forsøg på at bilægge en tvist, der som led i en retssag gøres af den dommer, der påkender sagen, betragtes ikke som ATB-procedurer
- h) "alternativ tvistbilæggelsesinstans" (i det følgende benævnt "ATB-instans"): en instans omfattet af artikel 4, litra e), i direktiv [Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr.

2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)], som Kommissionen har fået underretning om i overensstemmelse med artikel 17, stk. 2, i nævnte direktiv

- i) "klageren": den forbruger eller erhvervsdrivende, som har indgivet en klage via den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse
- j) "respondenten": den forbruger eller erhvervsdrivende, som der er indgivet en klage imod via den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse
- k) "personoplysninger": enhver form for information om en identificeret eller identificerbar fysisk person ("den registrerede"); ved identificerbar person forstås en person, der direkte eller indirekte kan identificeres, bl.a. ved et identifikationsnummer eller et eller flere elementer, der er særlige for denne persons fysiske, fysiologiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sociale identitet.

## **KAPITEL II**

### **Europæisk platform til onlinetvistbilæggelse**

#### *Artikel 5*

#### *Oprettelse af en europæisk platform til onlinetvistbilæggelse*

1. Kommissionen opretter en europæisk platform til onlinetvistbilæggelse (i det følgende benævnt "OTB-platform").
2. OTB-platformen er et interaktivt netsted med elektronisk adgang på alle EU's officielle sprog, som kan benyttes vederlagsfrit. OTB-platformen er en fælles indgangsportal for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker udenretslig bilæggelse af tvister, der er omfattet af nærværende forordning.
3. OTB-platformen har følgende funktioner:
  - a) giver adgang til en elektronisk klageformular, som klageren kan udfylde
  - b) foreslår parterne på grundlag af oplysningerne i den elektroniske klageformular en eller flere kompetente ATB-instanser og giver oplysninger om deres gebyrer, hvis det er relevant, om det eller de sprog, som proceduren gennemføres på, samt om procedureernes omtrentlige varighed, eller underretter klageren om, at det på grundlag af de indgivne oplysninger ikke har været muligt at identificere en kompetent ATB-instans
  - c) henviser klager til den ATB-instans, som parterne har aftalt af benytte
  - d) sætter parterne og ATB-instansen i stand til at gennemføre tvistbilæggelsesproceduren online
  - e) giver adgang til en elektronisk formular, som ATB-instanser benytter til at fremsende de oplysninger, der er omhandlet i artikel 9, litra c)

- f) giver adgang til et feedbacksystem, som giver parterne mulighed for at udtale sig om OTB-plattformens virkemåde og om den ATB-instans, der har behandlet deres tvist
  - g) offentliggør oplysninger om ATB-instanser, som Kommissionen har fået underretning om i overensstemmelse med artikel 17, stk. 2, i direktiv ....../EU [*Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)*], og som behandler tvister, der er omfattet af nærværende forordning
  - h) giver adgang til generelle oplysninger om alternativ tvistbilæggelse som et middel til udenretslig tvistbilæggelse
  - i) giver adgang til statistikker om resultatet af de tvister, som behandles af de ATB-instanser, klagerne er blevet overført til via OTB-plattformen.
4. ATB-instanser, som Kommissionen har fået underretning om i overensstemmelse med artikel 17, stk. 2, i direktiv ....../EU [*Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)*], og som i henhold til de elementer, der er nødvendige for at fastlægge deres kompetence, som meddelt i henhold til artikel 16, stk. 1, litra g), i direktiv ....../EU [*Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)*], som på grundlag af oplysningerne i den i stk. 3, litra a), omhandlede elektroniske klageformular er kompetente til at behandle tvister, som er omfattet af nærværende forordning, registrerer sig elektronisk på OTB-plattformen.
5. Kommissionen er ansvarlig for OTB-plattformens udvikling, drift og vedligeholdelse samt for databaseskyttelse.
6. Kommissionen træffer foranstaltninger vedrørende retningslinjerne for udøvelse af de funktioner, der er omhandlet i stk. 3, ved hjælp af gennemførelsesretsakter. De pågældende gennemførelsesretsakter vedtages i overensstemmelse med undersøgelsesproceduren i artikel 15, stk. 3.

## *Artikel 6*

### *Netværk af formidlere af onlinetvistbilæggelse*

1. Hver medlemsstat udpeger et OTB-kontaktpunkt og meddeler Kommissionen kontaktpunktets navn og kontaktoplysninger. Medlemsstaterne kan overdrage ansvaret for OTB-kontaktpunkterne til deres centre i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, forbrugersammenslutninger eller ethvert andet organ. Hvert OTB-kontaktpunkt er vært for mindst to formidlere af onlinetvistbilæggelse (i det følgende benævnt "OTB-formidlere").

2. OTB-formidlerne bidrager til tvistbilæggelse i forbindelse med klager indgivet via platformen, ved at varetage følgende funktioner:
  - a) hvis det er nødvendigt, lette kommunikationen mellem parterne og den kompetente ATB-instans
  - b) informere forbrugere om andre klagemuligheder, hvis tvisten ikke kan bilægges via platformen, f.eks. når den erhvervsdrivende ikke indvilliger i at benytte ATB
  - c) på grundlag af de praktiske erfaringer med varetagelsen af deres funktioner indgive en årlig aktivitetsrapport til Kommissionen og til medlemsstaterne
  - d) oplyse parterne om fordelene og ulemperne ved de procedurer, som de foreslåede ATB-instanser anvender.
3. Kommissionen opretter et netværk af formidlere af onlinetvistbilæggelse (i det følgende benævnt "OTB-formidlernetværket"), som skaber mulighed for samarbejde mellem OTB-formidlere og bidrager til varetagelsen af de funktioner, der er beskrevet i stk. 2.
4. Kommissionen indkalder mindst én gang om året medlemmerne af OTB-formidlernetværket til et møde for at give dem mulighed for at udveksle eksempler på bedste praksis og drøfte eventuelle tilbagevendende problemer i forbindelse med OTB-plattformens drift.
5. Kommissionen vedtager bestemmelser vedrørende retningslinjerne for samarbejdet mellem OTB-formidlere ved hjælp af gennemførelsesretsakter. De pågældende gennemførelsesretsakter vedtages i overensstemmelse med undersøgelsesproceduren i artikel 15, stk. 3.

#### *Artikel 7* *Indgivelse af en klage*

1. For at indgive en klage via OTB-plattformen, udfylder klageren en elektronisk klageformular, som findes på platformens netsted. Klageren kan vedlægge klageformularen eventuelle dokumenter i elektronisk form til støtte for sin klage.
2. De oplysninger, som klageren skal indgive, skal være tilstrækkelige til at identificere den kompetente ATB-instans. Disse oplysninger er beskrevet i bilaget.
3. OTB-plattformen giver parterne oplysning om den eller de ATB-instanser, OTB-plattformen har identificeret som værende kompetente; hvis der er flere muligheder, giver OTB-formidlerne i de berørte medlemsstater parterne nærmere oplysninger om diverse identificerede instanser og rådgiver dem om fordele og ulemper ved de procedurer, som de enkelte instanser anvender, for sætte parterne i stand til at træffe et informeret valg.
4. Kommissionen tillægges beføjelse til at vedtage delegerede retsakter i overensstemmelse med artikel 16 med henblik på at tilpasse de oplysninger, der er opført i bilaget, under hensyntagen til de kriterier, som de ATB-instanser, som

Kommissionen har fået underretning om i overensstemmelse med artikel 17, stk. 2, i direktiv ....../.../EU [Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)], og som behandler tvister, der er omfattet af nærværende forordning, anvender til at definere deres respektive kompetenceområder.

5. Kommissionen vedtager retningslinjerne for den elektroniske klageformular ved hjælp af gennemførelsesretsakter. De pågældende gennemførelsesretsakter vedtages i overensstemmelse med rådgivningsproceduren i artikel 15, stk. 2.
6. Kun data, der er nøjagtige, relevante og ikke omfatter mere end, hvad der kræves til opfyldelse af de formål, hvortil de indsamles, behandles ved hjælp af den elektroniske klageformular og dens bilag.

### *Artikel 8* *Behandling og overførelse af en klage*

1. Klager, der indgives via platformen, behandles, hvis klageformularen er udfyldt korrekt.
2. Ved modtagelse af en korrekt udfyldt klageformular meddeler OTB-platformen klageren på det sprog, som klagen er udfærdiget på, og sender med e-mail til respondenten på det sprog, som kontrakten er udformet på, følgende:
  - a) oplysning om, at parterne skal blive enige om én kompetent ATB-instans, således at klagen kan overføres hertil
  - b) oplysning om, at hvis parterne ikke kan blive enige om én kompetent ATB-instans, eller der ikke identificeres en kompetent ATB-instans, behandles klagen ikke videre
  - c) en liste over alle kompetente ATB-instanser, hvis der er identificeret sådanne
  - d) navn og kontaktoplysninger vedrørende OTB-kontaktpunktet på bopælsstedet for forbrugeren og på etableringsstedet for den erhvervsdrivende samt en kort beskrivelse af de funktioner, der er omhandlet i artikel 6, stk. 2, litra a), b) og d)
  - e) en opfordring til forbrugeren om at vælge en eller flere ATB-instanser fra den fremsendte liste med en tilkendegivelse af, at forbrugeren ikke er forpligtet til at foretage et sådant valg
  - f) en opfordring til den erhvervsdrivende om at vælge en eller flere ATB-instanser fra den fremsendte liste, i det tilfælde at ingen af de pågældende instanser svarer til en instans, som den erhvervsdrivende har forpligtet sig til at benytte i overensstemmelse med artikel 10, stk. 1, i direktiv ....../.../EU [Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på

forbrugerområdet og om ændring af direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)]

- g) oplysning om, at i det tilfælde forbrugeren vælger en ATB-instans, som den erhvervsdrivende har forpligtet sig til at benytte i overensstemmelse med artikel 10, stk. 1, i direktiv ....../.../EU [*Publikationskontoret indsætter nummeret på* Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)], overfører platformen automatisk klagen til den pågældende ATB-instans.
3. Den meddelelse, der er nævnt i stk. 2, omfatter en beskrivelse af følgende kendetegn ved de enkelte instanser:
- a) deres gebyrer, hvis det er relevant
  - b) det eller de sprog, som proceduren gennemføres på
  - c) procedurens omtrentlige varighed
  - d) hvorvidt parterne eller i givet fald deres repræsentanter skal være fysisk til stede
  - e) hvorvidt resultaterne af proceduren er bindende.
4. Hvis parterne ikke sender et svar til platformen eller ikke bliver enige om en kompetent ATB-instans, behandles klagen ikke videre. Forbrugeren underrettes om muligheden for at kontakte en OTB-formidler for at få oplysning om andre klagemuligheder.
5. Hvis forbrugers valg svarer til en ATB-instans, som den erhvervsdrivende har forpligtet sig til at benytte i overensstemmelse med artikel 10, stk. 1, i direktiv ....../.../EU [*Publikationskontoret indsætter nummeret på* Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)], eller hvis parterne vælger den samme ATB-instans i deres svar, overfører platformen automatisk klagen til den pågældende ATB-instans.
6. Hvis parterne bliver enige om flere end en ATB-instans, anmodes forbrugeren om at vælge en af de ATB-instanser, der er opnået enighed om. Platformen overfører automatisk klagen til den pågældende ATB-instans.

#### *Artikel 9* *Tvistbilæggelsen*

ATB-instanser, som har fået overført en klage i overensstemmelse med artikel 8, skal:

- a) omgående underrette parterne om tvisten og oplyse dem om deres procedureregler og om de gebyrer, som gælder for bilæggelse af den berørte tvist

- b) hvis parterne efter at være blevet underrettet om tvisten bliver enige om at iværksætte proceduren ved instansen, afslutte tvistbilæggelsesproceduren senest 30 dage efter procedurens iværksættelse. I tilfælde af komplekse tvister kan ATB-instansen forlænge denne tidsfrist
- c) omgående overføre følgende oplysninger til OTB-plattformen:
  - i) datoen for klagens modtagelse og klagens genstand
  - ii) datoen for underretning af parterne om tvisten
  - iii) datoen for procedurens afslutning og procedurens resultat.

#### *Artikel 10* *Database*

Kommissionen træffer de nødvendige foranstaltninger til at oprette og vedligeholde en elektronisk database, hvor den lagrer de oplysninger, der behandles i overensstemmelse med artikel 5, stk. 3, og artikel 9, litra c).

#### *Artikel 11* *Behandling af personoplysninger*

1. Der gives kun adgang til informationer, herunder personoplysninger, der vedrører en tvist og er lagret i den database, der er omhandlet i artikel 10, med henblik på de formål, der er omhandlet i artikel 9, til den ATB-instans, som tvisten er overført til i overensstemmelse med artikel 8. Der gives desuden adgang til de samme informationer til OTB-formidlere med henblik på de formål, der er omhandlet i artikel 6, stk. 3.
2. Kommissionen har adgang til oplysninger, som behandles i overensstemmelse med artikel 9, med henblik på tilsyn med OTB-plattformens brug og virkemåde og udarbejdelse af de rapporter, der er omhandlet i artikel 17. Den behandler personoplysninger om platformens brugere, i det omfang det er nødvendigt for platformens drift og vedligeholdelse, herunder med henblik på tilsyn med ATB-instansers og OTB-formidlers brug af platformen.
3. Personoplysninger vedrørende en tvist opbevares kun i den database, der er omhandlet i stk. 1, så længe det er nødvendigt for at opfylde de mål, med henblik på hvilke de er indsamlet, og for at sikre, at de registrerede kan få adgang til deres personoplysninger, således at de kan udøve deres rettigheder, og slettes automatisk senest 6 måneder efter datoen for tvistens afslutning, som er meddelt OTB-plattformen i overensstemmelse med artikel 9, litra c), nr. iii). Ovennævnte henliggefrist finder også anvendelse på personoplysninger, som opbevares i nationale akter af den ATB-instans eller OTB-formidler, som har behandlet den berørte tvist, medmindre ATB-instansens procedureregler eller eventuelle særlige bestemmelser i national lovgivning foreskriver en længere henliggefrist.
4. Hver enkelt OTB-formidler og hver enkelt ATB-instans betragtes som registeransvarlig, jf. artikel 2, litra d), i direktiv 95/46/EF, med hensyn til egne

databehandlingsaktiviteter under nærværende forordning og er ansvarlig for at sikre, at disse aktiviteter er i overensstemmelse med databeskyttelsesreglerne i national lovgivning vedtaget i henhold til direktiv 95/46/EF. Kommissionen betragtes som registeransvarlig, jf. artikel 2, litra d), i forordning (EF) nr. 45/2001, med hensyn til sine forpligtelser under nærværende forordning og behandlingen af personoplysninger i forbindelse dermed.

#### *Artikel 12* *Datafortrolighed og -sikkerhed*

1. OTB-formidlere og ATB-instanser er omfattet af regler om tavshedspligt eller andre tilsvarende fortrolighedskrav i national lovgivning.
2. Kommissionen træffer passende tekniske og organisatoriske foranstaltninger for at tilvejebringe sikkerhed i forhold til de oplysninger, der behandles under nærværende forordning, herunder tilstrækkelig adgangskontrol, en sikkerhedsplan og håndtering af brud på it-sikkerheden, jf. artikel 22 i forordning (EF) nr. 45/2001.

#### *Artikel 13* *Forbrugeroplysninger*

1. Erhvervsdrivende etableret inden for EU, som deltager i grænseoverskridende salg af varer eller levering af tjenesteydelser online, oplyser forbrugerne om OTB-plattformen og deres e-mail-adresse. Oplysningerne skal være varigt tilgængelige på en nem, direkte og fremtrædende måde på de erhvervsdrivendes netsteder, og, hvis tilbuddet fremsættes i en e-mail eller tekstmeddelelse sendes med elektroniske midler, i den pågældende meddelelse. De skal omfatte et link til OTB-plattformens hjemmeside. Erhvervsdrivende oplyser også forbrugerne om OTB-plattformen, når forbrugerne indgiver klager til den erhvervsdrivende, en forbrugerklageordning, der drives af den erhvervsdrivende, eller en virksomhedsombudsmand.
2. Bestemmelserne i stk. 1 berører ikke artikel 10 i direktiv ....../EU [*Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)*] om erhvervsdrivendes underretning af forbrugere om de ATB-procedurer, der dækker de pågældende erhvervsdrivende, og om, hvorvidt de forpligter sig til at anvende alternative tvistbilæggelsesprocedurer til at bilægge tvister med forbrugere.
3. Bestemmelserne i stk. 1 berører ikke bestemmelserne i artikel 6 og 8 i direktiv 2011/83/EU vedrørende forbrugeroplysning i forbindelse med aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted.

#### *Artikel 14* *Overvågning*

De kompetente myndigheder, der oprettes i medlemsstaterne i overensstemmelse med artikel 15, stk. 1, i direktiv ....../EU [*Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-*

Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)], overvåger, om ATB-instanserne opfylder kravene i nærværende forordning.

## **KAPITEL III**

### **Afsluttende bestemmelser**

#### *Artikel 15* *Gennemførelsesretsakter*

1. Kommissionen bistås af et udvalg. Dette udvalg er et udvalg som defineret i forordning (EU) nr. 182/2011.
2. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 4 i forordning (EU) nr. 182/2011.
3. Når der henvises til dette stykke, anvendes artikel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011. Når udvalgets udtalelse indhentes efter en skriftlig procedure, afsluttes proceduren uden noget resultat, hvis formanden for udvalget træffer beslutning herom, eller et simpelt flertal af udvalgsmedlemmerne anmoder herom, inden for tidsfristen for afgivelse af udtalelsen.

#### *Artikel 16* *Udøvelse af de delegerede beføjelser*

1. Kommissionen tillægges beføjelser til at vedtage delegerede retsakter på de i denne artikel fastlagte betingelser.
2. De delegerede beføjelser i artikel 7, stk. 4, tillægges Kommissionen for en ubegrænset periode fra den [*Publikationskontoret indsætter den samme dato som i artikel 18, stk. 1 = datoen for nærværende forordnings ikrafttræden*].
3. Den i artikel 7, stk. 4, omhandlede delegation af beføjelser kan til enhver tid tilbagekaldes af Europa-Parlamentet eller Rådet. En afgørelse om tilbagekaldelse bringer delegationen af de beføjelser, der er angivet i den pågældende afgørelse, til ophør. Den får virkning dagen efter offentliggørelsen af afgørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende* eller på et senere tidspunkt, der angives i afgørelsen. Den berører ikke gyldigheden af delegerede retsakter, der allerede er i kraft.
4. Så snart Kommissionen vedtager en delegeret retsakt, giver den samtidigt Europa-Parlamentet og Rådet meddelelse herom.
5. En delegeret retsakt vedtaget i henhold til artikel 7, stk. 4, træder kun i kraft, hvis hverken Europa-Parlamentet eller Rådet har gjort indsigelse inden for en frist på 2 måneder fra meddelelsen af den pågældende retsakt til Europa-Parlamentet og Rådet, eller hvis Europa-Parlamentet og Rådet inden udløbet af denne frist begge har informeret Kommissionen om, at de ikke agter at gøre indsigelse. Fristen forlænges med 2 måneder på Europa-Parlamentets eller Rådets initiativ.

*Artikel 17*  
*Rapporter*

Hvert tredje år og første gang senest fem år efter nærværende forordnings ikrafttrædelse forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen af nærværende forordning. Rapporten ledsages i givet fald af forslag til ændring af nærværende forordning.

*Artikel 18*  
*Ikrafttrædelse*

1. Nærværende forordning træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.
2. Nærværende forordning finder anvendelse fra [*Publikationskontoret indsætter datoen = 6 måneder efter fristen for gennemførelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet), som indsættes i det pågældende direktiv i overensstemmelse med artikel 22, stk. 1, i nævnte direktiv*], dog ikke artikel 5, stk. 1, 4, 5 og 6, artikel 6, stk. 1, 2 og 6, artikel 7, stk. 4 og 5, artikel 10, artikel 15 og artikel 16, som finder anvendelse fra datoen for nærværende forordnings ikrafttræden.

Nærværende forordning er bindende i alle enkeltheder og gælder umiddelbart i hver medlemsstat.

Udfærdiget i Bruxelles, den

*På Europa-Parlamentets vegne*  
*Formand*

*På Rådets vegne*  
*Formand*

## **BILAG**

### ***Oplysninger, som skal indgives, når den elektroniske klageformular udfyldes***

- 1) klagerens navn, adresse og eventuelt e-mail og netsted
- 2) oplysning om, hvorvidt klageren er forbruger eller erhvervsdrivende
- 3) respondentens navn, adresse og eventuelt e-mail og netsted
- 4) oplysning om, hvorvidt respondenteren er forbruger eller erhvervsdrivende
- 5) oplysning om, hvilken form for solgte varer eller leverede tjenesteydelser klagen vedrører
- 6) klagens begrundelse
- 7) forbrugerens bopæl på det tidspunkt, hvor varerne eller tjenesteydelserne blev bestilt
- 8) den kommunikationsmetode, der blev benyttet til at udbyde varerne eller tjenesteydelserne, og den kommunikationsmetode, der blev benyttet til at foretage bestillingen
- 9) eventuelt, hvis den erhvervsdrivendes tilbud blev fremsat eller varerne eller tjenesteydelserne blev leveret eller skulle leveres fra en filial, et agentur eller en lignende virksomhed, det sted, hvor den pågældende filial, det pågældende agentur eller den pågældende lignende virksomhed er beliggende
- 10) det sprog, som kontrakten er udfærdiget på
- 11) de ATB-instanser, som den erhvervsdrivende har forpligtet sig til at benytte i overensstemmelse med artikel 10, stk. 1, i direktiv ....../EU [Publikationskontoret indsætter nummeret på Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af direktiv 2009/22/EF (direktivet om ATB på forbrugerområdet)], hvis det vides.

## FINANSIERINGSOVERSIGT TIL FORSLAGET

### 1. FORSLAGETS/INITIATIVETS RAMME

#### 1.1. Forslagets/initiativets betegnelse

Forordning om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet. Virkningerne for budgettet afhænger af omplacering for 2012 og 2013. Denne aktion er et led i 2020-programmet for forbrugere for perioden 2014-2020.

#### 1.2. Berørt(e) politikområde(r) inden for ABM/ABB-strukturen<sup>19</sup>

Forbrugere

#### 1.3. Forslagets/initiativets art

☒ Forslaget/initiativet drejer sig om en **ny foranstaltning**

☐ Forslaget/initiativet drejer sig om en **ny foranstaltning som opfølgning på et pilotprojekt/en forberedende foranstaltning**<sup>20</sup>

☐ Forslaget/initiativet drejer sig om **forlængelse af en eksisterende foranstaltning**

☐ Forslaget/initiativet drejer sig om **omlægning af en foranstaltning til en ny foranstaltning**

#### 1.4. Mål

##### 1.4.1. Det eller de af Kommissionens flerårige strategiske mål, som forslaget/initiativet vedrører

Forslaget tilsigter inden for udgiftsområde 1a, "Konkurrenceevne for vækst og beskæftigelse" at oprette et EU-system for onlinetvistbilæggelse i forbindelse med grænseoverskridende onlinetvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

##### 1.4.2. Specifikke mål og berørte ABM/ABB-aktiviteter

Specifikt mål nr. ..

Oprettelse af et EU-dækkende it-system for onlinetvistbilæggelse i forbindelse med grænseoverskridende onlinetvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

Berørte ABM/ABB-aktiviteter

Forbrugere

##### 1.4.3. Forventede resultater og virkninger

Angiv, hvilke virkninger forslaget/initiativet forventes at få for modtagerne/målgruppen.

<sup>19</sup> ABM: Activity Based Management (aktivitetsbaseret ledelse) – ABB: Activity Based Budgeting (aktivitetsbaseret budgetlægning).

<sup>20</sup> Jf. artikel 49, stk. 6, litra a) eller b), i finansforordningen.

Forbrugere og virksomheder i hele Europa vil få en enkel, hurtig og billig metode til løsning af tvister, der opstår som følge af en grænseoverskridende transaktion. Forbrugerne vil kunne søge genopretning og få erstatning, mens virksomhederne vil kunne pleje deres forretningsomdømme og undgå store sagsomkostninger.

#### 1.4.4. Virknings- og resultatindikatorer

Angiv indikatorerne til kontrol af forslagets/initiativets gennemførelse.

- Alle ATB-instanser skal være knyttet til OTB-platformen og anvende den, når den tages i brug i begyndelsen af 2015.
- Antallet af forbrugere, der er villige til at købe online i en anden medlemsstat, skal senest i 2020 være steget med 20 %.
- Antallet af virksomheder, der er villige til at sælge online i en anden medlemsstat, skal senest i 2020 være steget med 10 %.

### 1.5. Forslagets/initiativets begrundelse

#### 1.5.1. Behov, der skal opfyldes på kort eller lang sigt

Artikel 114 og 169 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde

Forbrugere og virksomheder skal have en enkel, hurtig og billig metode til løsning af deres tvister i forbindelse med grænseoverskridende onlinetransaktioner i form af udenretslig onlinetvistbilæggelse.

#### 1.5.2. Merværdien ved en indsats fra EU's side

Mangelen på effektive midler til løsning af tvister påvirker forbrugernes tillid til handel på tværs af grænserne. Både virksomheder og forbrugere tilkendegiver klart, at betænkeligheder ved eventuelle problemer med genopretning i en anden medlemsstat afholder dem fra at sælge og købe på tværs af grænserne og dermed fra at få det fulde potentielle udbytte af det indre marked. Denne situation tyder på, at der især skal fokuseres på at skabe tillid til det indre marked blandt forbrugerne og på at sikre lige konkurrencevilkår for virksomhederne i alle medlemsstater.

Til trods for det i øjeblikket ringe omfang af grænseoverskridende e-handelstransaktioner er der et hastigt voksende digitalt detailmarked internt i medlemsstaterne. Derfor er det meget vigtigt at sørge for enkle, billige og effektive udenretslige klagemuligheder, således at forbrugere og erhvervsdrivende også kan foretage onlinetransaktioner på tværs af grænserne. Handling på medlemsstatsplan vil ikke føre til oprettelse af en EU-dækkende ordning for onlinetvistbilæggelse, der som anført i den digitale dagsorden er et væsentligt værktøj til fremme af e-handel.

De forfulgte målsætninger kan på grund af handlingens virkninger og omfang bedst opfyldes ved foranstaltninger på EU-plan. En klar fordel ved at udvikle OTB på EU-plan er den effektive og fyldestgørende behandling af tvister på forbrugerområdet, der opnås i forbindelse med grænseoverskridende e-handelstransaktioner.

Forbrugerne vil råde over en hurtig, billig og enkel metode til bilæggelse af deres tvister med de erhvervsdrivende, uanset hvilken markedssektor og hvilket beløb der er tale om.

En stor del af forbrugerne har ikke fuld tillid til det digitale indre marked til trods for dets mange fordele såsom adgang til et større udvalg af varer og tjenesteydelser; i omkring halvdelen af medlemsstaterne fandtes over 50 % af de varer, der efterspurgtes på internettet, kun online i et andet land. Endelig vil mere effektiv OTB i det indre marked reducere den skade, forbrugerne påføres (der i øjeblikket svarer til 0,02 % af EU's BNP), og give forbrugerne mulighed for at opnå store besparelser i forbindelse med onlinetransaktioner, der kan anvendes til at købe flere varer og tjenesteydelser i det indre marked. Herudover vil de erhvervsdrivende have de samme muligheder i hele EU i forbindelse med behandlingen af tvister på forbrugerområdet, hvilket vil sikre lige konkurrencevilkår.

Ensidig handling på medlemsstatsplan kan ikke i tilstrækkelig grad give forbrugere og erhvervsdrivende ovennævnte fordele. Tværtimod vil en ukoordineret indsats fra medlemsstaternes side sandsynligvis føre til uensartet behandling af forbrugere og erhvervsdrivende i det indre marked og forskellige niveauer for klageadgang for forbrugerne i EU. Et stort flertal af interesserede parter går ind for handling på EU-plan på dette område.

Det er afgørende for en forbedring af Europas konkurrenceevne, at man styrker tilliden hos markedsaktørerne, dvs. såvel hos virksomhederne som borgerne. Et velfungerende indre marked med 500 mio. forbrugere, hvis udgifter tegner sig for 56 % af EU's BNP, og over 21 mio. virksomheder danner grundlaget for at sikre intelligent, bæredygtig og inklusiv vækst i tråd med Europa 2020-strategiens målsætninger.

#### 1.5.3. *Erfaringer fra lignende foranstaltninger*

Der er i øjeblikket ikke noget it-system på EU-plan, der foretager onlinebilæggelse af tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende vedrørende grænseoverskridende onlinetransaktioner. Der findes imidlertid allerede en række it-værktøjer, der forbinder forskellige aktører på tværs af de forskellige medlemsstater. Det nye it-værktøj skal i stort omfang baseres på disse værktøjer. De mest relevante er it-værktøjerne IMI, ECC og SOLVIT.

#### 1.5.4. *Sammenhæng med andre relevante instrumenter og eventuel synergivirkning*

OTB-forordningen er baseret på forslaget til direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (direktivet om ATB på forbrugerområdet).

### 1.6. **Varighed og finansielle virkninger**

✓ Forslag/initiativ af **begrænset varighed**

- ✓ Forslag/initiativ gældende fra 2012 til 2020.
- ✓ Finansielle virkninger fra 2012 til 2020.

Forslag/initiativ af **ubegrænset varighed**

- Iværksættelse med en indkøringsperiode fra 2012 til 2014
- derefter gennemførelse i fuldt omfang.

### 1.7. Påtænkt(e) forvaltningsmetode(r)<sup>21</sup>

☒ **Direkte central forvaltning** ved Kommissionen

☐ **Indirekte central forvaltning** ved uddelegering af gennemførelsesopgaver til:

- ☐ gennemførelsesorganer
- ☐ organer oprettet af Fællesskaberne<sup>22</sup>
- ☐ nationale offentligretlige organer/organer med offentlige tjenesteydelsesopgaver
- ☐ personer, som har fået pålagt at gennemføre specifikke aktioner i henhold til afsnit V i traktaten om Den Europæiske Union, og som er identificeret i den relevante basisretsakt, jf. artikel 49 i finansforordningen

☐ **Delt forvaltning** sammen med medlemsstaterne

☐ **Decentral forvaltning** sammen med tredjelande

☐ **Fælles forvaltning** sammen med internationale organisationer (**angives nærmere**)

*Hvis der angives flere forvaltningsmetoder, gives der en nærmere forklaring i afsnittet "Bemærkninger".*

Bemærkninger

Ingen bemærkninger.

<sup>21</sup> Forklaringer vedrørende forvaltningsmetoder og henvisninger til finansforordningen findes på webstedet BudgWeb: [http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag\\_en.html](http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html).

<sup>22</sup> Organer omhandlet i finansforordningens artikel 185.

## **2. FORVALTNINGSFORANSTALTNINGER**

### **2.1. Bestemmelser om kontrol og rapportering**

*Hyppighed og betingelser angives.*

Kommissionen offentliggør hvert tredje år og første gang senest fem år efter denne forordnings ikrafttrædelse en rapport om anvendelsen af forordningen. Rapporten ledsages om nødvendigt af forslag med henblik på tilpasning af forordningen.

### **2.2. Forvaltnings- og kontrolsystem**

#### **2.2.1. Konstaterede risici**

Budgetgennemførelsen omfatter en feasibility-undersøgelse og udviklingen af en it-plattform for OTB. De vigtigste risici er følgende:

Direktivet om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (direktivet om ATB på forbrugerområdet) er grundlaget for OTB-forordningen, da OTB-plattformen vil omfatte de nationale ATB-systemer, som der gives underretning om i henhold til direktivet. En ufuldstændig eller forsinket gennemførelse i national ret af direktivet om ATB på forbrugerområdet vil derfor indvirke negativt på den måde, hvorpå EU-systemet for onlinetvistbilæggelse fungerer.

Kommissionen driver en række it-værktøjer, men OTB-plattformen vil være et af de værktøjer, der får det største antal tilkoblede aktører, og dens applikationer vil kunne tilpasses brugernes behov. Tekniske problemer, som forsinker udviklingen af platformen, er en mulig risiko.

#### **2.2.2. Påtænkt(e) kontrolmetode(r)**

Budgettet vil blive gennemført ved direkte central forvaltning.

Kommissionen vil overvåge analyse-, programmerings- og testfaserne i forbindelse med udviklingen af it-værktøjet. Det kontor, der i Generaldirektoratet for Sundhed og Forbrugere har ansvaret for informationssystemer, har stor erfaring med forvaltningen af it-værktøjer (f.eks. ECC-værktøjet, CPCS og RAPEX), og nogle af disse har visse ligheder med OTB-plattformen (ECC-værktøjet). Denne erfaring vil gøre det muligt at reagere hurtigt og effektivt på eventuelle problemer. Herudover vil den feasibility-undersøgelse, der skal gennemføres i 2012, bidrage til at afdække eventuelle risici og tekniske problemer og dermed bane vejen for en gnidningsløs udvikling af OTB-plattformen. Man vil også rådføre sig med Generaldirektoratet for Informationsteknologi og Generaldirektoratet for Oversættelse i forbindelse med visse tekniske aspekter (f.eks. vedr. en automatisk oversættelsesmaskine).

### **2.3. Foranstaltninger til forebyggelse af svig og uregelmæssigheder**

*Angiv eksisterende og påtænkte forebyggelses- og beskyttelsesforanstaltninger.*

Ud over at anvende alle myndighedstilsyn vil Generaldirektoratet for Sundhed og Forbrugere udarbejde en strategi for bekæmpelse af svig i tråd med Kommissionens nye strategi for bekæmpelse af svig (Commission Anti-fraud Strategy - CAFS), der blev

vedtaget den 24. juni 2011, for bl.a. at sikre, at dets interne kontrolordninger til bekæmpelse af svig er i fuld overensstemmelse med CASF, og at dets tilgang til styring af risici for svig er gearret til at afdække risikoområder og hensigtsmæssige modforanstaltninger i den forbindelse.

Kommissionen efterlever finansforordningens bestemmelser om gennemførelse af udbud i forbindelse med it-hardware og –software og beslægtede tjenesteydelser; for alle kontrakter, der undertegnes, gælder Revisionsrettens og OLAF's bestemmelser om revision og kontrol.

### 3. FORSLAGETS/INITIATIVETS ANSLÅEDE FINANSIELLE VIRKNINGER

#### 3.1. Berørt(e) udgiftspost(er) i budgettet og udgiftsområde(r) i den flerårige finansielle ramme

- Eksisterende udgiftsposter i budgettet

I samme rækkefølge som udgiftsområderne i den flerårige finansielle ramme og budgetposterne.

| Udgiftsområde i den flerårige finansielle ramme | Budgetpost                  | Udgiftens art | Bidrag                       |                                 |                  |                                                                |
|-------------------------------------------------|-----------------------------|---------------|------------------------------|---------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------|
|                                                 | Nummer<br>[Betegnelse.....] |               | fra EFTA-lande <sup>24</sup> | fra kandidatlande <sup>25</sup> | fra tredje-lande | i.h.t. til artikel 18, stk. 1, litra aa), i finansforordningen |
| 1A                                              | 17.020200                   | OB            | JA                           | NEJ                             | NEJ              | NEJ                                                            |

- Nye budgetposter, som der er søgt om: ikke relevant.

I samme rækkefølge som udgiftsområderne i den flerårige finansielle ramme og budgetposterne.

| Udgiftsområde i den flerårige finansielle ramme | Budgetpost                           | Udgiftens art | Bidrag         |                   |                  |                                                                |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------|---------------|----------------|-------------------|------------------|----------------------------------------------------------------|
|                                                 | Nummer<br>[Betegnelse.....<br>.....] |               | fra EFTA-lande | fra kandidatlande | fra tredje-lande | i.h.t. til artikel 18, stk. 1, litra aa), i finansforordningen |
|                                                 | [XX.YY.YY.YY]                        |               | JA/<br>NEJ     | JA/<br>NEJ        | JA/<br>NEJ       | JA/<br>NEJ                                                     |

<sup>23</sup> OB = opdelte bevillinger / IOB = ikke-opdelte bevillinger.

<sup>24</sup> EFTA: Den Europæiske Frihandelssammenslutning.

<sup>25</sup> Kandidatlande og, efter omstændighederne, potentielle kandidatlande på Vestbalkan.

### 3.2. Anslåede virkninger for udgifterne

#### 3.2.1. Sammenfatning af de anslåede virkninger for udgifterne

i mio. EUR (tre decimaler)

|                                                         |             |                                            |
|---------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------|
| <b>Udgiftsområde i den flerårige finansielle ramme:</b> | Nummer<br>3 | Konkurrenceevne for vækst og beskæftigelse |
|---------------------------------------------------------|-------------|--------------------------------------------|

| GD: Sundhed og Forbrugere                                                                    |               |             | År<br>2012 | År<br>2013 | År<br>2014 | År<br>2015 | År<br>2016 | År<br>2017 | År<br>2018 | År<br>2019 | År<br>2020 | I ALT |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|
| • Aktionsbevillinger                                                                         |               |             |            |            |            |            |            |            |            |            |            |       |
| Budgetpostens nummer: 17.020200                                                              | Forpligtelser | (1)         | 0,150      | 1,000      | 1,000      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 3,95  |
|                                                                                              | Betalinger    | (2)         | 0,150      | 1,000      | 1,000      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 3,95  |
| Budgetpostens nummer                                                                         | Forpligtelser | (1a)        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |       |
|                                                                                              | Betalinger    | (2a)        |            |            |            |            |            |            |            |            |            |       |
| Administrationsbevillinger finansieret over bevillingsrammen for særprogrammer <sup>26</sup> |               |             |            |            |            |            |            |            |            |            |            |       |
| Budgetpostens nummer                                                                         |               | (3)         |            |            |            |            |            |            |            |            |            |       |
| <b>Bevillinger I ALT til Generaldirektoratet for Sundhed og Forbrugere</b>                   | Forpligtelser | =1+1a<br>+3 | 0,150      | 1,000      | 1,000      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 3,95  |
|                                                                                              | Betalinger    | =2+2a<br>+3 | 0,150      | 1,000      | 1,000      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 0,300      | 3,95  |

<sup>26</sup> Teknisk og/eller administrativ bistand og udgifter til støtte for gennemførelsen af EU's programmer og/eller aktioner (tidligere BA-poster), indirekte forskning, direkte forskning.

|                                                                                            |               |       |       |     |     |     |     |     |     |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|
| • Aktionsbevillinger I ALT                                                                 | Forpligtelser | (4)   |       |     |     |     |     |     |     |      |
|                                                                                            | Betalinger    | (5)   |       |     |     |     |     |     |     |      |
| • Administrationsbevillinger finansieret over bevillingsrammen for særprogrammer I ALT     |               | (6)   |       |     |     |     |     |     |     |      |
| <b>Bevillinger I ALT under UDGIFTSOMRÅDE &lt;...&gt; i den flerårige finansielle ramme</b> | Forpligtelser | =4+ 6 | 0,150 | 1,0 | 1,0 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 3,95 |
|                                                                                            | Betalinger    | =5+ 6 | 0,150 | 1,0 | 1,0 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 0,3 | 3,95 |

**Hvis flere udgiftsområder påvirkes af forslaget/initiativet: ikke relevant.**

|                                                                                                     |               |       |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|--|--|--|--|--|--|--|--|
| • Aktionsbevillinger I ALT                                                                          | Forpligtelser | (4)   |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                     | Betalinger    | (5)   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| • Administrationsbevillinger finansieret over bevillingsrammen for særprogrammer I ALT              |               | (6)   |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Bevillinger I ALT under UDGIFTSOMRÅDE 1-4 i den flerårige finansielle ramme (Referencebeløb)</b> | Forpligtelser | =4+ 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |
|                                                                                                     | Betalinger    | =5+ 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |

|                                                         |          |                |
|---------------------------------------------------------|----------|----------------|
| <b>Udgiftsområde i den flerårige finansielle ramme:</b> | <b>5</b> | Administration |
|---------------------------------------------------------|----------|----------------|

i mio. EUR (tre decimaler)

| År<br>2012 | År<br>2013 |  |  |  |  |  | <b>I ALT</b> |
|------------|------------|--|--|--|--|--|--------------|
|------------|------------|--|--|--|--|--|--------------|

|                                         |             |       |       |  |  |  |  |  |       |
|-----------------------------------------|-------------|-------|-------|--|--|--|--|--|-------|
| GD: <Sundhed og Forbrugere>             |             |       |       |  |  |  |  |  |       |
| • Menneskelige ressourcer               |             | 0,318 | 0,318 |  |  |  |  |  | 0,636 |
| • Andre administrationsudgifter         |             |       |       |  |  |  |  |  |       |
| <b>I ALT GD</b> <Sundhed og Forbrugere> | Bevillinger | 0,318 | 0,318 |  |  |  |  |  | 0,636 |

|                                                                                  |                                          |  |  |  |  |  |  |  |       |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|-------|
| <b>Bevillinger I ALT under UDGFITSOMRÅDE 5 i den flerårige finansielle ramme</b> | (Forpligtelser i alt = betalinger i alt) |  |  |  |  |  |  |  | 0,636 |
|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|-------|

i mio. EUR (tre decimaler)

|                                                                                    |               | År<br>2012 | År<br>2013 | År<br>2014 | År<br>2015 | År<br>2016 | År<br>2017 | År<br>2018 | År<br>2019 | År<br>2020 | <b>I ALT</b> |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------|
| <b>Bevillinger I ALT under UDGFITSOMRÅDE 1-5 i den flerårige finansielle ramme</b> | Forpligtelser | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586        |
|                                                                                    | Betalinger    | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586      | 4,586        |
|                                                                                    |               |            |            |            |            |            |            |            |            |            |              |

### 3.2.2. Anslåede virkninger for aktionsbevillingerne

- ☐ Forslaget/initiativet medfører ikke anvendelse af aktionsbevillinger
- ☒ Forslaget/initiativet medfører anvendelse af aktionsbevillinger som anført herunder:

Forpligtelsesbevillinger i mio. EUR (tre decimaler)

| Der angives mål og resultater |                 |                                    | År 2012            | År 2013      | År 2014            | År 2015      | År 2016            | År 2017      | År 2018            | År 2019      | År 2020            | I ALT        |                    |              |                    |              |                    |              |                            |              |
|-------------------------------|-----------------|------------------------------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|--------------------|--------------|----------------------------|--------------|
| RESULTATER                    |                 |                                    |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                            |              |
|                               | Type resultater | Resultaternes gnsntl. omkostninger | Resultater (antal) | Omkostninger | Resultater (antal) | Omkostninger | Resultater (antal) | Omkostninger | Resultater (antal) | Omkostninger | Resultater (antal) | Omkostninger | Resultater (antal) | Omkostninger | Resultater (antal) | Omkostninger | Resultater (antal) | Omkostninger | Samlede resultater (antal) | Omkostninger |
| SPECIFIKT MÅL NR: 1           |                 |                                    |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                            |              |
| - Resultat It-platform        |                 |                                    | 1                  |              |                    | 1,0          |                    | 1,0          |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              |                    |              | 1                          | 2,0          |

|                                         |  |  |   |       |  |     |  |     |     |     |     |     |     |     |     |  |     |  |     |   |       |
|-----------------------------------------|--|--|---|-------|--|-----|--|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|--|-----|--|-----|---|-------|
| - Resultat                              |  |  | 1 |       |  |     |  |     | 0,3 |     | 0,3 |     | 0,3 |     | 0,3 |  | 0,3 |  | 0,3 | 1 | 1,8   |
| Ved-<br>ligeholdelse<br>af it-plattform |  |  |   |       |  |     |  |     |     |     |     |     |     |     |     |  |     |  |     |   |       |
| - Resultat                              |  |  | 1 | 0,150 |  |     |  |     |     |     |     |     |     |     |     |  |     |  |     | 1 | 0,150 |
| Feasibility-<br>undersøgelse            |  |  |   |       |  |     |  |     |     |     |     |     |     |     |     |  |     |  |     |   |       |
| Subtotal for specifikt mål nr. 1        |  |  |   |       |  |     |  |     |     |     |     |     |     |     |     |  |     |  |     |   |       |
| SPECIFIKT MÅL nr. 2                     |  |  |   |       |  |     |  |     |     |     |     |     |     |     |     |  |     |  |     |   |       |
| - Resultat                              |  |  |   |       |  |     |  |     |     |     |     |     |     |     |     |  |     |  |     |   |       |
| Subtotal for specifikt<br>mål nr. 2     |  |  |   |       |  |     |  |     |     |     |     |     |     |     |     |  |     |  |     |   |       |
| OMKOSTNINGER I ALT                      |  |  |   | 0,150 |  | 1,0 |  | 1,0 |     | 0,3 |     | 0,3 |     | 0,3 | 0,3 |  | 0,3 |  | 0,3 |   | 3,95  |

### 3.2.3. Anslåede virkninger for administrationsbevillingerne

#### 3.2.3.1. Resumé

- ✓ Forslaget/initiativet medfører ikke anvendelse af administrationsbevillinger
- Forslaget/initiativet medfører anvendelse af administrationsbevillinger som anført herunder:

i mio. EUR (tre decimaler)

|  | År<br>2012 | År<br>2013 | År<br>2014 | År<br>2015 | År<br>2016 | År<br>2017 | År<br>2018 | År<br>2019 | År<br>2020 | I ALT |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------|

|                                                                    |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| <b>UDGIFTS-OMRÅDE 5 i den flerårige finansielle ramme</b>          |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
| Menneskelige ressourcer                                            | 0,318 | 0,318 |       |       |       |       |       |       |       | 0,636 |
| Andre administrationsudgifter                                      |       | 0,030 | 0,020 | 0,030 | 0,010 | 0,010 | 0,010 | 0,010 | 0,010 | 0,130 |
| <b>Subtotal UDGIFTS-OMRÅDE 5 i den flerårige finansielle ramme</b> |       | 0,348 | 0,020 | 0,030 | 0,010 | 0,010 | 0,010 | 0,010 | 0,010 | 0,448 |

|                                                                                 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|---------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| <b>Uden for UDGIFTS-OMRÅDE 5<sup>27</sup> i den flerårige finansielle ramme</b> |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Menneskelige ressourcer                                                         |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Andre administrationsudgifter                                                   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| <b>Subtotal uden for UDGIFTS-OMRÅDE 5 i den flerårige finansielle ramme</b>     |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

<sup>27</sup>

Teknisk og/eller administrativ bistand og udgifter til støtte for gennemførelsen af EU's programmer og/eller aktioner (tidligere BA-poster), indirekte forskning, direkte forskning.

|       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |       |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| I ALT | 0,318 | 0,348 | 0,020 | 0,030 | 0,010 | 0,010 | 0,010 | 0,010 | 0,010 | 4,798 |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|

### 3.2.3.2. Anslået behov for menneskelige ressourcer

- ☐ Forslaget/initiativet medfører ikke anvendelse af menneskelige ressourcer
- ☒ Forslaget/initiativet medfører anvendelse af menneskelige ressourcer som anført herunder<sup>28</sup>:

Overslag angives i hele tal (eller med højst en decimal)

|                                                                                    | År<br>2012                 | År<br>2013           |  |  | År<br>N |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------------|--|--|---------|
| <b>• Stillinger i stillingsfortegnelsen (tjenestemænd og midlertidigt ansatte)</b> |                            |                      |  |  |         |
| 17 01 01 01 (i hovedsædet og Kommissionens repræsentationskontorer)                | 2<br>(0,254)               | 2<br>(0,254)         |  |  |         |
| XX 01 01 02 (i delegationer)                                                       |                            |                      |  |  |         |
| XX 01 05 01 (indirekte forskning)                                                  |                            |                      |  |  |         |
| 10 01 05 01 (direkte forskning)                                                    |                            |                      |  |  |         |
| <b>• Eksternt personale (i fuldtidsækvivalenter)<sup>29</sup></b>                  |                            |                      |  |  |         |
| 17 01 02 01 (KA, V og UNE under den samlede bevillingsramme)                       | 1<br>(0,064)               | 1<br>(0,064)         |  |  |         |
| XX 01 02 02 (KA, V, UED, LA og UNE i delegationerne)                               |                            |                      |  |  |         |
| XX 01 04 yy <sup>30</sup>                                                          | i hovedsædet <sup>31</sup> |                      |  |  |         |
|                                                                                    | i delegationerne           |                      |  |  |         |
| XX 01 05 02 (KA, V, UNE – indirekte forskning)                                     |                            |                      |  |  |         |
| 10 01 05 02 (KA, V, UNE – direkte forskning)                                       |                            |                      |  |  |         |
| Andre budgetposter (skal angives)                                                  |                            |                      |  |  |         |
| <b>I ALT</b>                                                                       | <b>3<br/>(0,318)</b>       | <b>3<br/>(0,318)</b> |  |  |         |

XX angiver det berørte politikområde eller budgetafsnit.

Opgavebeskrivelse:

|                                      |                                                                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| Tjenestemænd og midlertidigt ansatte | Udvikling, vedligeholdelse og ajourføring af it-systemet til onlinetvistbilæggelse. |
| Eksternt personale                   | Ikke relevant                                                                       |

<sup>28</sup> Virkningerne for budgettet afhænger af omplacering for 2012 og 2013. Fra og med 2014 dækkes behovet for menneskelige ressourcer gennem 2020-programmet for forbrugere.

<sup>29</sup> KA= kontraktansatte, V: vikarer, UED: unge eksperter ved delegationerne, LA: lokalt ansatte, UNE: udstationerede nationale eksperter.

<sup>30</sup> Delloft for eksternt personale under aktionsbevillingerne (tidligere BA-poster).

<sup>31</sup> Angår især strukturfonde, Den Europæiske Landbrugsfond for Udvikling af Landdistrikterne (ELFUL) og Den Europæiske Fiskerifond (EFF).

Personalebehovet vil blive dækket ved hjælp af det personale, som GD'et allerede har afsat til aktionen, og/eller interne rokader i GD'et, eventuelt suppleret med yderligere bevillinger, som tildeles det ansvarlige GD i forbindelse med den årlige tildelingsprocedure under hensyntagen til de budgetmæssige begrænsninger.

### 3.2.4. Forenelighed med indeværende flerårige finansielle ramme

- ✓ Forslaget/initiativet er foreneligt med den flerårige finansielle ramme for både 2007-2013 og 2014-2020.
- ☐ Forslaget/initiativet kræver omlægning af det relevante udgiftsområde i den flerårige finansielle ramme.

Der redegøres for omlægningen med angivelse af de berørte budgetposter og beløbenes størrelse.

- ☐ Forslaget/initiativet kræver, at fleksibilitetsinstrumentet anvendes, eller at den flerårige finansielle ramme revideres<sup>32</sup>.

Der redegøres for behovet med angivelse af de berørte udgiftsområder og budgetposter og beløbenes størrelse.

### 3.2.5. Tredjemands bidrag til finansieringen

- ✓ Forslaget/initiativet indeholder ikke bestemmelser om samfinansiering med tredjemand.
- Forslaget/initiativet indeholder bestemmelser om samfinansiering, jf. følgende overslag:

Bevillinger i mio. EUR (tre decimaler)

|                                                         | År<br>N | År<br>N+1 | År<br>N+2 | År<br>N+3 | Der indsættes flere år, hvis<br>virkningerne varer længere (jf.<br>punkt 1.6) |  |  | I alt |
|---------------------------------------------------------|---------|-----------|-----------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------|--|--|-------|
| Organ, som deltager i<br>samfinansieringen<br>(angives) |         |           |           |           |                                                                               |  |  |       |
| Samfinansierede<br>bevillinger I ALT                    |         |           |           |           |                                                                               |  |  |       |

<sup>32</sup>

Jf. punkt 19 og 24 i den interinstitutionelle aftale.

### 3.3. Anslåede virkninger for indtægterne

- ☒ Forslaget/initiativet har ingen finansielle virkninger for indtægterne.
- ☐ Forslaget/initiativet har følgende finansielle virkninger:
  - ☐ for egne indtægter
  - ☐ for diverse indtægter

i mio. EUR (tre decimaler)

| Indtægtspost på budgettet | Bevillinger til rådighed i indeværende regnskabsår | Forslagets/initiativets virkninger <sup>33</sup> |        |        |        |                                                                         |  |  |
|---------------------------|----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------|--------|--------|-------------------------------------------------------------------------|--|--|
|                           |                                                    | År N                                             | År N+1 | År N+2 | År N+3 | Der indsættes flere år, hvis virkningerne varer længere (jf. punkt 1.6) |  |  |
| Artikel .....             |                                                    | 5.                                               |        |        |        |                                                                         |  |  |

For diverse indtægter, der er formålsbestemte, angives det, hvilke af budgettets udgiftsposter der påvirkes.

Det oplyses, hvilken metode der er benyttet til at beregne virkningerne for indtægterne.

<sup>33</sup> Med hensyn til EU's traditionelle egne indtægter (told, sukkerafgifter) opgives beløbene netto, dvs. bruttobeløbene, hvorfra opkrævningsomkostningerne på 25 % er fratrukket.