



EUROPA-KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 29.11.2011  
KOM(2011) 791 endelig

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET  
OG DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG**

**Alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet i det indre  
marked**

## 1. BEHOV FOR ADGANG TIL EFFEKTIVE KLAGEORDNINGER

I henhold til "Europa 2020-strategien" er et stærkere, mere udviklet og udvidet indre marked afgørende for vækst og jobskabelse. For at leve op til denne udfordring skal det indre marked tilpasses til de nye realiteter, særlig øget brug af internettet som en kanal for detailhandel og nye former for tjenesteydelser. Forbrugernes tro på det indre marked påvirkes af manglende tillid til, at problemer i forbindelse med køb af varer og tjenesteydelser kan behandles effektivt. I denne meddelelse forklares det, hvordan Kommissionens forslag til alternativ tvistbilæggelse ("ATB") og onlinetvistbilæggelse ("OTB") bidrager til at fremme hurtig, billig og effektiv tvistbilæggelse via alternative tvistbilægelsesprocedurer som et middel til at give forbrugerne flere muligheder og sætte fokus på dem i det indre marked. Forslagene indgår som led i de tolv nøgleaktioner i akten for det indre marked<sup>1</sup>.

Som anført i Monti-rapporten om "En ny strategi for det indre marked"<sup>2</sup> og også afspejlet i akten for det indre marked bygger det indre marked på en idealistisk forestilling om et område på tværs af nationale grænser, hvor borgere og virksomheder frit kan bevæge sig og udøve deres rettigheder. Det betyder naturligvis også, at det er muligt at deltage i grænseoverskridende transaktioner. Men det indre marked indebærer stadig mange udfordringer for forbrugerne og virksomhederne.

Selv om vi har opnået en høj grad af forbrugerbeskyttelse i EU, er det stadig vanskeligt for forbrugerne at håndhæve deres rettigheder. Nye undersøgelser viser, at antallet af tvister, som henvises til ATB, herunder OTB, i EU er steget fra 410 000 i 2006 til 530 000 i 2008<sup>3</sup>. Men i 2010 indgav kun 5 % af forbrugerne i Europa deres sager til en ATB-instans<sup>4</sup>, og kun 9 % af virksomhederne rapporterer om nogensinde at have gjort brug af ATB<sup>5</sup>. Et stigende antal tvister vedrører grænseoverskridende transaktioner<sup>6</sup>. Men hovedparten af forbrugerklagerne bilægges på indeværende tidspunkt ikke. Mulighederne for adgang til enkle, effektive og billige midler til tvistbilæggelse via ATB-procedurer er endnu ikke undersøgt til bunds.

Meget tyder på, at forbrugerne ikke udnytter alle de muligheder, som det indre marked byder på i form af et større udvalg af varer eller mere effektiv konkurrence om pris og kvalitet. Når forbrugere handler på tværs af grænser, er de bekymrede for, at det vil blive vanskeligt at finde en løsning på eventuelle problemer<sup>7</sup>, og derfor er forbrugerne på nuværende tidspunkt utilbøjelige til at handle på tværs af grænser.

---

<sup>1</sup> Meddelelse fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet, Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg og Regionsudvalget: Akten for det indre marked – Tolv løftestænger til at skabe vækst og øget tillid – "Sammen om fornyet vækst" (KOM(2011) 206 endelig, s. 9).

<sup>2</sup> Rapport fra Mario Monti til Europa-Kommissionens formand: "En ny strategi for det indre marked" af 9. juni 2010.

<sup>3</sup> ADR study, s. 8; [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf).

<sup>4</sup> Eurobarometer (EB) 342, s. 184.

<sup>5</sup> EB 300, s. 76.

<sup>6</sup> I 2009 modtog europæiske forbrugercentre (ECC) sammenlagt 35 000 grænseoverskridende klager, svarende til en stigning på 55 % i forhold til 2005. Klager vedrørende e-handelstransaktioner tegnede sig for mere end 55 % i 2009 og 2010, svarende til en fordobling siden 2006. I 2009 rapporterede 38 Fin-Net-medlemmer, at de havde behandlet 1 542 tvister, og i 2010 indberettede 32 medlemmer 1 800 tvister.

<sup>7</sup> EB 252, s. 55: 71 % af forbrugerne synes, at det er sværere at løse problemer, når de handler i udlandet.

Ifølge empiriske data beregner en forbruger, inden han anlægger sag ved en domstol, hvor lang tid, hvor mange penge og hvor stor en indsats det kræver at få genopretning, og afvejer derefter disse overvejelser mod kravets værdi<sup>8</sup>. Forbrugerne er i betragtning af den komplicerede lovgivning, som gælder for deres tvister, særlig tvister vedrørende grænseoverskridende transaktioner, ofte ikke overbevist om, at et sagsanlæg ved en domstol vil give dem en bæredygtig løsning, og derfor ser de i de fleste tilfælde bort fra denne mulighed, hvis en indledende kontakt med den erhvervsdrivende ikke har givet resultat.

Virksomhederne, særlig små virksomheder, er også betænkelige ved risikoen for eventuelt at skulle have noget at gøre med retssystemer, som de ikke er bekendt med<sup>9</sup>. Derfor afholder erhvervsdrivende sig ofte fra at bevæge sig ind på nye markeder, som ville give dem adgang til nye kunder og udvidelsesmuligheder. Denne mangel på tillid har konsekvenser for virksomhedernes konkurrenceevne.

Væksten i e-handel har øget omfanget af forpassede chancer: Internettet tilbyder enhver virksomhed et udstillingsvindue ud til verden, og forbrugerne kan ligeså nemt handle fra deres laptop som i deres lokale hovedgade. Men e-handelen, og særlig grænseoverskridende e-handel, har været længe om at komme i omdrejninger i Europa.

Kommissionen skal tage andre initiativer til at forbedre situationen, og en af mulighederne for at gøre det lettere at få genopretning i det indre marked er at forbedre adgangen til og øge brugen af udenretslige tvistbilægelsesinstanser. ATB er et billigt og hurtigt alternativ for forbrugere og virksomheder, der søger af bilægge tvister. Forbrugerne kan benytte langt størstedelen af alle ATB-procedurer gratis eller mod moderat betaling (under 50 EUR). De fleste tvister, som henvises til ATB-instanser, bilægges i løbet af 90 dage<sup>10</sup>.

De fleste forbrugere, som har benyttet ATB, husker det som en ligefrem og gennemsigtig proces, hvor der ydes støtte og rådgivning<sup>11</sup>. Forbrugerne er derfor i højere grad villige til at bilægge tvister via ATB end ved domstolsprocedurer. Virksomhederne foretrækker også at bilægge tvister ved hjælp af ATB, og de virksomheder, som allerede har brugt ATB, er parat til at bruge metoden igen i fremtiden<sup>12</sup>.

Men ATB-instansernes forskelligartethed og den ulige geografiske eller sektorspecifikke adgang hertil forhindrer forbrugerne og virksomhederne i at udnytte instansernes potentiale fuldt ud. I nogle medlemsstater er der endnu ikke oprettet ATB-instanser. I andre medlemsstater dækker de eksisterende ATB-instanser kun en del af medlemsstatens område,

---

<sup>8</sup> EB 342: 39 % af forbrugerne i Europa anlagde ikke sag ved en domstol som følge af et problem, de var stødt på, fordi de involverede beløb var for små eller proceduren ville blive for dyr i forhold til det involverede beløb.

<sup>9</sup> Flash EB 224: "Business attitudes towards cross-border sales and consumer protection", The Gallup Organisation, 2008 [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_224\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_224_en.pdf): 59 % af virksomhederne anførte, at en vigtig eller en meget vigtig grund til, at de ikke sælger på tværs af grænser, er de potentielt større omkostninger, der er forbundet med at behandle klager og bilægge tvister på tværs af grænser, set i forhold til indenlandske tvister.

<sup>10</sup> Jf.: ADR study, s. 8.

<sup>11</sup> Jf.: Study on "consumer redress in the EU: consumer experiences, perceptions and choices", TNS qual, 2009, s. 48.

<sup>12</sup> EB 300, s. 79: 54 % foretrak ATB, og 82 % af de virksomheder, som allerede har brugt ATB, er parat til at bruge metoden igen i fremtiden. Oplysningerne underbygges yderligere, når der ses på virksomhedernes tilfredshed; af de virksomheder, som har brugt ATB, var 76 % tilfreds med at bilægge tvister på denne måde. Det europæiske virksomhedspanel, [http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm)).

eller de har kun kompetence inden for bestemte sektorer på detailmarkedet. Det har kompliceret forholdene, hvilket så igen har en negativ indvirkning på instansernes effektivitet og får forbrugerne og virksomhederne til at afholde sig fra at bruge dem. Endvidere er forbrugerne og virksomhederne ofte ikke klar over, at de kan henvise deres tvister til en eksisterende ATB-instans, eller de ved ikke, om deres tvist falder ind under en given ATB-instans' kompetenceområde.

Kommissionen har været med til at fremme ATB i mere end 10 år. De to henstillinger, som Kommissionen vedtog i 1998<sup>13</sup> og 2001<sup>14</sup>, har haft en positiv virkning, særlig ved at opstille en række centrale kvalitetskriterier, som ATB-instanser bør opfylde. Men som det fremgår af ovenstående, er det ikke tilstrækkeligt til at give forbrugerne tillid til det indre marked.

For at kunne udvikle det indre markeds fulde potentiale og på den måde sætte gang i væksten i den europæiske økonomi er der brug for et lovgivningstiltag, som sikrer, at alle forbrugere i EU kan henvise en tvist, uanset i hvilken sektor den er opstået og om den vedrører en transaktion på hjemmemarkedet eller på tværs af grænser, til en passende ATB-instans.

Som led i en strategi, der går ud på at løse problemet med e-handelens langsomme opstart i Europa, opfordredes der i den "Digitale dagsorden for Europa" til at træffe foranstaltninger i hele EU til forbedring af ATB-systemer, og det anførtes, at Kommissionen har til hensigt at "*foreslå et EU-dækkende onlineklagesystem for e-handel*" for at skabe den nødvendige tillid til onlinehandel.

For at nå disse mål uden at lægge alt for store, unødvendige byrder på medlemsstaternes skuldre fremsætter Kommissionen forslag til lovgivningsmæssige foranstaltninger, som bygger de instanser, der allerede findes i medlemsstaterne.

Det er nødvendigt at anvende denne tilgang, ikke alene fordi tvistbilæggelsesinstanser fungerer mere effektivt, når de tager udgangspunkt i lokale forhold, men også fordi medlemsstaterne skal have den nødvendige margen til at afgøre, hvordan de bedst opfylder deres forpligtelse. Hvis der ikke findes ATB-instanser i en given medlemsstat, er medlemsstaten ikke forpligtet til at sikre, at der indføres en særlig ATB-instans i hver enkelt detailsektor. Den kan i stedet beslutte at oprette en enkelt eller ekstra tværsektoriel instans til at "*lukke hullerne*" i ATB-dækningen af medlemsstatens område.

Denne meddelelse om "Alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet i det indre marked" ledsages derfor af to lovgivningsforslag om ATB og OTB. Forslagene har til formål at gøre det lettere for forbrugerne at opnå genopretning i det indre marked, uanset om de handler online eller offline, og derfor bidrager de effektivt til vækst og økonomisk stabilitet ved at øge forbrugernes efterspørgsel.

I Kommissionens arbejdsprogram for 2011 identificeres ATB på forbrugerområdet som et af Kommissionens strategiske forslag i 2011<sup>15</sup>. I akten for det indre marked<sup>16</sup> identificeres

---

<sup>13</sup> Kommissionens henstilling 98/257/EF om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31).

<sup>14</sup> Kommissionens henstilling 2001/310/EF om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (EFT 109 af 19.4.2001, s. 56).

<sup>15</sup> Kommissionens arbejdsprogram for 2011 (KOM(2010) 623).

<sup>16</sup> "Akten for det indre marked" (KOM(2011) 206, s. 9).

lovgivning om alternativ tvistbilæggelse og omlinetvistbilæggelse som en af de nøgleaktioner, der skal sætte skub i væksten og styrke forbrugernes tillid til det indre marked.

Der er givet udtryk for politisk opbakning til denne fremgangsmåde på højeste niveau. Europa-Parlamentet<sup>17</sup> og Rådet<sup>18</sup> har begge tilsluttet sig det kommende EU-lovgivningstiltag inden for ATB og OTB. Endvidere henstillede Det Europæiske Råd på sine møder i foråret og i oktober 2011 til, at forslagene vedtages inden udgangen af 2012 som led i de koordinerede bestræbelser for på ny at sætte gang i det indre marked<sup>19</sup>.

Den foreslåede lovgivning dækker kontraktlige tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser. Det omfatter ikke alene klager indgivet af forbrugere mod erhvervsdrivende, men også klager indgivet af erhvervsdrivende mod forbrugere. Men forslagene dækker ikke tvister mellem virksomheder (virksomhed-til-virksomhed). Forholdet mellem forbrugere og virksomheder adskiller sig fra forholdet mellem virksomheder: Skævheder i forholdet mellem erhvervsdrivende og forbrugere har ført til særlige regler om forbrugerbeskyttelse, herunder regler om forbrugeroplysninger, som gælder for de pågældende transaktioner. Under Kommissionens offentlige høringer gav alle berørte parter (virksomheder, forbrugere, nationale myndigheder) udtryk for, at disse særlige forhold også bør afspejles i EU-lovgivningen om ATB, som bør omfatte særlige foranstaltninger vedrørende ATB i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.

Det er også vigtigt at tilskynde til oprettelse af europæiske netværk bestående af ATB-instanser for at kunne fremme bilæggelse af grænseoverskridende tvister. Nationale ATB-instanser bør indgå som led i eksisterende sektorspecifikke europæiske netværk, således at de kan fungere effektivt og give passende ATB-dækning for grænseoverskridende tvister, som opstår i disse sektorer (f.eks. består "*Fin-Net – Nettet til udenretslig bilæggelse af grænseoverskridende tvister på det finansielle område*"<sup>20</sup> af ATB-instanser, som behandler grænseoverskridende tvister mellem forbrugere og finansielle tjenesteudbydere).

I de senere år er der også fremkommet en række initiativer, som har til formål at indføre grænseoverskridende ATB-instanser i EU, hvor erhvervsdrivende fra forskellige medlemsstater er tilknyttet den samme ATB-instans i en enkelt medlemsstat<sup>21</sup>. Sådanne initiativer bør tilskyndes yderligere.

Den foreslåede lovgivning er et centralt led i opbygningen af effektive udenretslige klagesystemer. Den bør derfor anses for at bane vej for yderligere foranstaltninger til supplerende af disse rammer, særlig kollektiv ATB og en europæisk tilgang til kollektive klageordninger.

Kommissionen fremsætter forslag til to indbyrdes forbundne initiativer, et direktiv om ATB og en forordning om OTB. De to forslag supplerer hinanden. Med gennemførelsen af

---

<sup>17</sup> Europa-Parlamentets beslutning af 6. april 2011 om styring og partnerskab i det indre marked [2010/2289(INI)].

<sup>18</sup> Rådets (konkurrenceevne) konklusioner af 30. maj 2011 om prioriteterne for relancering af det indre marked (Dok.10993/11).

<sup>19</sup> Konklusioner fra Det Europæiske Råd den 24.-25. marts 2011 (Dok. EUCO 10/11) og den 23. oktober 2011 (Doc. EUCO 52/11).

<sup>20</sup> [http://ec.europa.eu/internal\\_market/finservices-retail/finnet/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/finservices-retail/finnet/index_en.htm).

<sup>21</sup> Jf. f.eks. "European Car Rental Conciliation Service (ECRCS)", et pilotprojekt, som blev lanceret i juli 2010, og som vedrører tvister i forbindelse med grænseoverskridende biludlejning i Europa (<http://www.leaseurope.org/index.php?page=consumer-redress-service>).

direktivet vil der blive adgang til ATB-instanser af høj kvalitet i hele EU for alle forbrugerklager vedrørende kontraktlige tvister, som opstår i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser. Det er en af de centrale forudsætninger for, at den OTB-plaform, der oprettes ved forordningen, kan fungere.

### **1.1. DIREKTIV OM ATB**

Et direktiv om ATB på forbrugerområdet, der skal sikre, at der findes ATB-instanser af høj kvalitet til at behandle kontraktlige tvister, som opstår i forbindelse med erhvervsdrivendes salg af varer og levering af tjenesteydelser.

I direktivet tages der højde for de tre vigtigste problemer, som er identificeret efter høring af interesserede parter og som følge af undersøgelser foretaget på Kommissionens vegne. Det drejer sig om:

- a) huller i ATB-instansernes dækning både på sektorspecifik og geografisk niveau
- b) manglende kendskab og utilstrækkelige oplysninger, som forhindrer forbrugerne og virksomhederne i at anvende ATB-instanser
- c) ATB-ordninger af varierende kvalitet: En lang række ATB-instanser er ikke på linje med de centrale principper i Kommissionens to henstillinger.

For det første er det vigtigt at sikre, at der findes ATB-instanser til alle de tvister på forbrugerområdet, som opstår på grund af transaktioner i det indre marked. Direktivet har til formål at sikre, at der findes ATB-ordninger i hele EU, som dækker enhver kontraktlig tvist, der opstår i forbindelse med salg af varer eller levering af tjenesteydelser.

Manglen på nærmere oplysninger er også en væsentlig hindring, ikke alene for forbrugere, men også for erhvervsdrivende, som ønsker at få adgang til ATB. De erhvervsdrivende vil blive forpligtet til at give forbrugerne oplysninger om, hvilken ATB-instans der er kompetent, hvis der opstår kontraktlige forbrugertvister, som involverer dem. De erhvervsdrivende vil også blive forpligtet til at oplyse forbrugerne om, hvorvidt de forpligter sig til at anvende ATB i forbindelse med klager, forbrugere indgiver mod dem.

Direktivet har også til formål at sikre, at ATB-instanser overholder visse kvalitetsprincipper f.eks. uvildighed, gennemsigtighed, effektivitet og rimelighed. Kompetente myndigheder i medlemsstaterne skal overvåge ATB-instanserne og sikre, at de fungerer efter hensigten.

Når direktivet er gennemført i sin helhed, vil enhver forbruger, uanset hvor vedkommende er bosiddende i EU, have adgang til ATB-instanser af høj kvalitet i tilfælde af problemer, der opstår som følge af køb af varer eller tjenesteydelser fra en erhvervsdrivende, der er etableret i EU.

### **1.2. FORORDNING OM OTB**

En forordning om OTB på forbrugerområdet, som skal give forbrugere og erhvervsdrivende direkte adgang til en onlineplatform, der medvirker til at bilægge kontraktlige tvister, som opstår på grund af grænseoverskridende onlinetransaktioner, ved at en ATB-instans, som er i overensstemmelse med direktivet, intervenserer.

Med forordningen oprettes der en europæisk platform til onlinetvistbilæggelse ("OTB-platform"). Denne platform, som Kommissionen opretter, vil blive direkte tilgængelig for forbrugere og erhvervsdrivende og vil overføre deres klager til en ATB-instans, som har kompetence til at behandle deres tvist. Platformen forudsætter således, at der findes ATB for forbrugertvister i alle medlemsstaterne.

OTB-platformen skal være et interaktivt netsted, som giver forbrugere og erhvervsdrivende en fælles indgang til bilæggelse af kontraktlige tvister, som opstår på grund af grænseoverskridende e-handelstransaktioner. Platformen bliver tilgængelig på alle EU's officielle sprog og kan benyttes gratis. Driften lettes gennem et netværk af OTB-formidlere.

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. Ved hjælp af de data, der indgives i den elektroniske klageformular, vil platformen kunne identificere de ATB-instanser, som eventuelt har kompetence til at behandle tvisten, og automatisk overføre klagen til den ATB-instans, hvis kompetence parterne er enige om. Den pågældende ATB-instans vil tilstræbe at bilægge tvisten i overensstemmelse med sine egne procedureregler. Men alle klager, som behandles via OTB-platformen, skal behandles hurtigt, for de vedrører e-handel. Derfor fastsættes der ved forordningen en kortere tidsfrist, end den der normalt gælder for bilæggelse af offlinetvister.

Platformen vil også give oplysninger om ATB-instanser og generelle oplysninger om ATB som et middel til udenretslig tvistbilæggelse. Forbrugerne vil kunne finde oplysninger om OTB-platformen, herunder et link til platformen, på erhvervsdrivendes netsteder. Når forbrugere leder efter varer eller tjenesteydelser på relevante netsteder, vil de således, inden de starter en transaktion, kunne finde oplysninger om mulighederne for at klage, hvis der skulle opstå problemer i forbindelse med den påtænkte transaktion. Det vil give forbrugerne tillid til at beslutte sig for at handle online og på tværs af grænser.

Med forordningen tages der således højde for alvorlige betænkeligheder ved at købe og sælge online på tværs af grænser, og forordningen vil på den måde gøre det muligt at udnytte e-handelens fulde potentiale. I en digital verden er det vigtigt at sætte forbrugere og erhvervsdrivende i stand til at indgive deres klager online og håndtere tvister med elektroniske midler. Det vil give stordriftsfordele, gøre det hele lettere og fremskynde bilæggelse af grænseoverskridende tvister.

## 2. RESULTATERNE AF LOVGIVNINGSPAKKEN GENNEMFØRELSE

Disse eksempler stammer fra virkelige tvister mellem virksomheder og forbrugere:

*Anna, som er EU-borger, bestilte møbler til sin nye lejlighed fra en sælger, der er etableret i hendes medlemsstat. Hun aftalte med sælgeren, at møblerne skulle leveres på hendes hjemmeadresse, og at hun skulle betale halvdelen af prisen med det samme og resten ved levering. Da møblerne blev leveret, opdagede Anna, at overfladen på et bord havde nogle alvorlige ridser, og at sofaen var plettet. Hun afslog nu at betale det udestående beløb og forlangte, at sælgeren skulle udskifte bordet og sofaen. Sælgeren mente, at møblerne blev leveret i perfekt tilstand, og insisterede på, at Anna skulle opfylde sine forpligtelser. Det ville blive dyrt og tidskrævende med et sagsanlæg både for Anna og for sælgeren. Begge parter havde brug for en billig og hurtig metode til at få bilagt deres tvist<sup>22</sup>.*

*Oliver og Eloise, to EU-borgere, bookede en feriepakke online af 1 uges varighed med en rejse for to til en anden medlemsstat. Pakken stammede fra en udbyder i den pågældende medlemsstat og omfattede en flybillet, et hotelophold med dobbeltværelse og morgenmad. Der skulle betales et depositum på 20 % for hotelreservationen.*

*Da Oliver og Eloise ankom til hotellet, fik de at vide, at der ikke var nogen ledige dobbeltværelser. De fik også at vide, at de hver skulle betale 10 EUR ekstra for morgenmad. De gav udtryk for, at de var skuffede, og anmodede ledelsen på hotellet om sørge for, at de fik de tjenesteydelser, der var beskrevet på netstedet. Det kunne hotellets ledelse ikke, og den var heller ikke i stand til at tilbyde dem en alternativ løsning. Oliver og Eloise anmodede om at få deres depositum tilbage, men det nægtede hotellets ledelse. De blev nødt til at finde anden indkvartering og pådrog sig derved ekstra udgifter.*

*Da Oliver og Eloise kom hjem, gjorde de adskillige forsøg på at komme i kontakt med både hotellet og udbyderen af feriepakken for at få deres depositum tilbage. Men det lykkedes dem ikke at få deres penge tilbage. Da Oliver og Eloise ikke vidste, hvor de skulle henvende sig for at finde en let måde at få bilagt deres tvist på, kontaktede de det europæiske forbrugercenter (ECC) i deres medlemsstat og indgav en klage med en beskrivelse af situationen. ECC-centret henvendte sig til ECC-centret i udbyderens medlemsstat i et forsøg på at bilægge tvisten med hotellet. Den ATB-instans i udbyderens medlemsstat, som beskæftiger sig med denne form for tvister, behandlede sagen, da udbyderen først havde givet sit samtykke til brug af proceduren. Efter 6 måneder og en række breve og telefonopkald indvilligede den erhvervsdrivende i at betale deres depositum tilbage.*

*Selv om Oliver og Eloise til sidst fik deres penge tilbage, varede proceduren meget lang tid. De var derfor meget interesseret i at finde en hurtig, effektiv og billig løsning på deres tvist<sup>23</sup>.*

Hvis vi nu vender tilbage til de forbrugere, hvis oplevelser er beskrevet ovenfor, så lad os se, hvordan det ville være gået, hvis Kommissionens forslag var gennemført.

<sup>22</sup> Opdigtet situation baseret på faktiske problemer.

<sup>23</sup> Opdigtet situation baseret på faktiske problemer.

*Anna og møbelfirmaet ville kunne finde frem til den ATB-instans, som har kompetence i forbindelse med deres tvist, ved hjælp af den kvittering, som Anna modtog i forbindelse med den første ratebetaling. Takket være ATB-instansen ville kendsgerningerne kunne afdækkes, og det ville være muligt at finde en mindelig løsning for parterne. Sælgeren ville indvillige i at udskifte de beskadigede varer, og derefter ville Anna indvillige i at betale det resterende beløb.*

*Da Oliver og Eloise vendte hjem fra ferie, ville de være gået ind på det netsted, de havde brugt til at booke deres feriepakke. Her ville de under "forbrugerklager" have fundet en erklæring om, hvilken ATB-instans den erhvervsdrivende er dækket af, og om, at den erhvervsdrivende forpligter sig til at bruge ATB til bilæggelse af forbrugertvister. Erklæringen ville også have haft et link til den EU-dækkende OTB-plattform. Oliver og Eloise ville have klikket på det pågældende link, som automatisk havde ført dem frem til den EU-dækkende OTB-plattform. Der ville de have fundet en elektronisk klageformular, som de ville have udfyldt på deres modersmål. Plattformen ville have identificeret en kompetent ATB-instans og givet nærmere oplysninger om den, herunder oplysninger om dens procedureregler og om de gebyrer, der skulle betales. Da alle disse oplysninger ville være givet på deres modersmål, ville Oliver og Eloise let have fundet ud af alt det, de skulle vide for at beslutte, om de burde indlede en ATB-procedure. Da proceduren ved ATB-instansen er gratis, ville de have besluttet at prøve lykken.*

*Hele sagsbehandlingen ville have foregået online via OTB-plattformen, og Oliver og Eloise ville være blevet orienteret løbende under hele processen.*

*30 dage senere ville Oliver og Eloise have modtaget en besked via OTB-plattformen, som dækker hele EU, og have fået at vide, at der var truffet en afgørelse, og at udbyderen havde indvilliget i at betale deres depositum tilbage. Deres tvist ville have været bilagt hurtigt uden yderligere udgifter for dem. Et par uger senere ville hele deres depositum være blevet overført til deres bankkonto.*

### **3. STYRING AF PAKKEN**

For at sikre en gnidningsfri gennemførelse af direktivet vil der i hver medlemsstat blive ført nøje tilsyn med, om ATB-instanserne fungerer hensigtsmæssigt og leverer tjenesteydelser af høj kvalitet til forbrugere og erhvervsdrivende. Kompetente nationale myndigheder vil bl.a. vurdere, om givne ATB-instanser overholder kvalitetskravene i direktivet. Herudover vil de kompetente myndigheder offentliggøre regelmæssige rapporter om ATB-instansers udvikling og virkemåde. Endelig skal Kommissionen hvert tredje år udarbejde en rapport om anvendelsen af direktivet og forelægge den for Europa-Parlamentet og Rådet.

Om OTB-plattformen kan fungere, afhænger som allerede nævnt af, om direktivet er gennemført korrekt. Når ATB-instanser til behandling af kontraktlige forbrugertvister, som er forbundet med salg af varer og levering af tjenesteydelser, har opnået fuld dækning i alle medlemsstater, vil OTB-plattformen kunne fungere fuldt ud og efter hensigten.

OTB-plattformen vil derfor blive operationel, når tidsfristen for medlemsstaternes gennemførelse af direktivet om ATB, udløber.

Platformens drift kræver, at der udarbejdes it-applikationer, som bl.a. gør det muligt at indgive klager elektronisk og styre sager via platformen. Der vil blive udarbejdet relevante it-applikationer, som er klar til brug, når OTB-plattformen bliver operationel.

#### **4. LEDSAGEFORANSTALTNINGER**

Kommissionen vil som supplement til og parallelt med disse aktioner gennemføre en række ledsageforanstaltninger, som vil forbedre forbrugeres og erhvervsdrivendes adgang til og brug af ATB-instanser af høj kvalitet.

##### **4.1. OPLYSNINGER**

Formidling af præcise og målrettede oplysninger om de nye foranstaltninger til forbrugere, erhvervsdrivende, nationale ATB-instanser og medlemsstaternes myndigheder er en forudsætning for at øge kendskabet hertil og for at sikre, at forbrugere og erhvervsdrivende udnytter ATB-instanser af høj kvalitet fuldt ud.

###### *Forbrugere*

For så vidt angår forbrugerne, vil Kommissionen tilrettelægge oplysningskampagner og koordinere dem med nationale forbrugerorganisationer. Der vil også blive formidlet oplysninger via netsteder og brochurer. Endvidere vil der blive gjort brug af audiovisuelle midler til at fange interesserede parters opmærksomhed og til at gøre forbrugerne interesseret i at søge flere oplysninger om ATB. Kommissionen vil placere disse audiovisuelle midler på sit netsted, som vil blive udstyret med alle relevante oplysninger.

###### *Erhvervsdrivende*

Erhvervsorganisationer på nationalt niveau og EU-niveau vil blive opfordret til at koordinere og organisere workshoper og konferencer for at oplyse erhvervsdrivende, særlig små og mellemstore virksomheder, om deres forpligtelser i henhold til den nye lovgivning. Når erhvervsdrivende, særlig små og mellemstore virksomheder, fra hele EU samles, vil det også føre til udveksling af eksempler på bedste praksis, skabe konkurrence og forbedre virksomheders behandling af klager.

For så vidt angår små og mellemstore virksomheder, vil der blive lagt yderligere vægt på formidling af oplysninger og undervisning i forbindelse med ATB- og OTB-procedurer samt forbrugerrettigheder og økonomiske aktørers forpligtelser. Netværk, f.eks. EEN (European Enterprise Network), vil fokusere på støtte til uddannelse og oplysning om grænseoverskridende spørgsmål i denne forbindelse. Bedre informerede erhvervsdrivende, særlig små og mellemstore virksomheder, vil ikke alene bidrage til, at ATB-ordninger og OTB-plattformen bliver en succes, de vil også forhindre eller mindske antallet af tvister.

###### *Nationale ATB-instanser*

For så vidt angår ATB-instanser, vil der blive informeret om ændringer i forbindelse med lovgivningspakkens gennemførelse gennem direkte kontakter til andre ATB-instanser eller de ministerier med ansvar for EU-forbrugersager i medlemsstaterne.

## *Medlemsstater*

I henhold til forslaget til direktiv skal medlemsstaterne sikre, at bestemmelserne om dækning og kvalitet i relation til ATB-instanser etableret inden for deres område samt kravene om oplysninger omgående gennemføres korrekt inden for den givne frist. Kommissionen er klar over, at det er nødvendigt at indlede et samarbejde med de nationale myndigheder på et meget tidligt tidspunkt for at nå dette mål.

### **4.2. UDDANNELSE**

Uddannelse i relation til nationale ATB-instanser er en forudsætning for, at direktivet kan gennemføres fuldt ud, og at OTB-plattformen omgående bliver operationel: For så vidt ATB-instanser, vil der blive informeret om de kvalitetskriterier, som de skal overholde, og om forpligtelsen til at lade sig registrere i forbindelse med OTB-plattformen. Endvidere vil Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (ECC-Net)<sup>24</sup> også blive brugt som et kommunikationsmiddel for forbrugerne, således at de lettere kan indhente oplysninger om OTB-plattformens virkemåde.

### **5. PÅ TIDE MED EN INDSATS**

De to forslag til retlige instrumenter tager sigte på at skabe tillid til det indre marked og lette forbrugernes tilværelse.

Når forslagene er vedtaget og gennemført, forventes forbrugerne at have adgang til ATB-instanser af høj kvalitet for så vidt angår kontraktlige tvister, som opstår i forbindelse med transaktioner, uanset om de foregår online eller offline, på tværs af grænser eller på hjemmemarkedet. De vil let kunne identificere den ATB-instans, som har kompetence i forbindelse med deres tvist. Forbrugerne vil få større tillid til at deltage i grænseoverskridende transaktioner og til at udvide deres interessesfære på den anden side af deres respektive medlemsstaters grænser.

Lovgivningspakkens gennemførelse vil også indebære store fordele for erhvervsdrivende. De vil kunne undgå tidskrævende og dyre retslige procedurer og samtidig bevare og forbedre deres omdømme. Erhvervsdrivende kan forventes at have bedre muligheder for at tilbyde et større udvalg af produkter og tjenesteydelser via internettet, når de ved, at der findes et effektivt onlineklagesystem. Derfor vil virksomheder, særlig små og mellemstore virksomheder, føle sig mere tilskyndet til også at forbedre deres interne klageordninger. Det vil endvidere sikre bedre konkurrence i det indre marked.

Medlovgiverne opfordres til at vedtage de to lovgivningsforslag inden udgangen af 2012 for at sikre, at denne nøgleaktion under akten for det indre marked kan vedtages på EU-plan sammen med de elleve andre nøgleaktioner til markering af 30-årsdagen for det indre marked. Ved at give forbrugerne og de erhvervsdrivende mulighed for at vælge at bruge udenretslige midler til at bilægge tvister tager EU endnu et skridt i retning af at styrke det indre marked, som sætter fokus på forbrugerne.

---

<sup>24</sup> [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/index_en.htm).