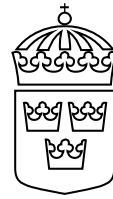


Regeringens proposition

2014/15:128



Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden Prop. 2014/15:128

Regeringen överlämnar denna proposition till riksdagen.

Stockholm den 11 juni 2015

Margot Wallström

Per Bolund
(Finansdepartementet)

Propositionens huvudsakliga innehåll

Regeringen föreslår en lag som dels genomför Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister, dels innehåller kompletterande bestämmelser till Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister.

De båda rättsakterna är sammankopplade och kompletterar varandra. Syftet med direktivet är att göra alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet tillgängliga i hela EU för alla konsumentklagomål vid avtalstvister i samband med försäljning av varor eller av tjänster. EU-förordningen ska säkerställa att konsumenter och näringsidkare har direkt tillgång till en onlineplattform som hjälper konsumenter att komma i kontakt med ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet, när tvister uppstår vid gränsöverskridande e-handel.

I den föreslagna lagen anges att en behörig myndighet, som utses av regeringen, ska besluta om godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning och i förekommande fall om återkallelse av sådant godkännande. Regeringen ska vara ansvarig för att utse förvaltningsmyndigheter att vara nämnder för alternativ tvistlösning. Det anges vidare bl.a. att näringsidkare ska ha viss skyldighet att lämna information om alternativ tvistlösning till konsumenter och att denna skyldighet ska sanktioneras enligt marknadsföringslagen. I marknadsföringslagen föreslås därför en upplysning om att bestämmelser om marknadsföring finns i den nya lagen.

Lagändringarna föreslås träda i kraft den 1 januari 2016.

Innehållsförteckning

1	Förslag till riksdagsbeslut	4
2	Lagförslag	5
2.1	Förslag till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden	5
2.2	Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)	9
3	Ärendet och dess beredning	10
4	De aktuella EU-rättsakterna	10
4.1	Tvistlösningsdirektivet	11
4.2	EU:s tvistlösningsförordning	15
5	Allmänna reklamationsnämndens beslut bör inte vara bindande	18
6	Nya regler om utomrättslig tvistlösning	21
6.1	Utgångspunkter för genomförandet av tvistlösningsdirektivet	21
6.2	Tvistlösningsdirektivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning	21
6.3	Behörighet att meddela föreskrifter om Allmänna reklamationsnämnden	23
6.4	En ny lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden	24
6.4.1	Behörig myndighet	28
6.4.2	Godkännande och utseende av nämnder för alternativ tvistlösning	29
6.4.3	Information till den behöriga myndigheten och återkallelse av godkännande	36
6.4.4	Information till konsumenter och sanktioner	39
6.4.5	Talefrister och preskriptionstider	48
6.4.6	Överklagande	50
6.4.7	Tvistlösningsdirektivets slutbestämmelser samt bestämmelser om lagval och frihet	50
7	Ikraftträdande	52
8	Konsekvenser	53
9	Författningskommentar	54
9.1	Förslaget till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden	54
9.2	Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)	65
Bilaga 1	Tvistlösningsdirektivet	67

Bilaga 2	EU:s tvistlösningsförordning.....	84	Prop. 2014/15:128
Bilaga 3	Sammanfattning i aktuella delar av betänkandet Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet (SOU 2014:47)	96	
Bilaga 4	Betänkandets lagförslag.....	100	
Bilaga 5	Förteckning över remissinstanserna	104	
Bilaga 6	Lagrådsremissens lagförslag.....	105	
Bilaga 7	Lagrådets yttrande	112	
	Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 11 juni 2015.....	123	
	Rättsdatablad.....	124	

1 Förslag till riksdagsbeslut

Regeringen föreslår att riksdagen

dels antar regeringens förslag till

1. lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden, och

2. lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486),

dels godkänner att riksdagens tidigare ställningstaganden till Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet inte längre ska gälla (avsnitt 6.3).

2 Lagförslag

Regeringen har följande förslag till lagtext.

2.1 Förslag till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Härigenom föreskrivs¹ följande.

Lagens innehåll och tillämpningsområde

1 § Denna lag gäller för alternativ tvistlösning som initieras av en konsument avseende hans eller hennes anspråk mot en näringsidkare, om anspråket härrör från avtal om köp av vara eller tjänst mellan konsumenten och näringsidkaren i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen (tvistlösningsdirektivet).

Lagen innehåller bestämmelser om utseende och godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning, återkallelse av ett godkännande samt information om sådana tvistlösningsnämnder.

Lagen innehåller också bestämmelser som kompletterar Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EU:s tvistlösningsförordning).

Definitioner

2 § I denna lag avses med

1. *nämnd för alternativ tvistlösning*: en tvistlösningsnämnd som har utsetts eller godkänts enligt denna lag,

2. *alternativ tvistlösning*: tvistlösning som äger rum vid en nämnd för alternativ tvistlösning,

3. *konsument*: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, och

4. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

¹ Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen.

3 § Den myndighet som regeringen bestämmer ska vara behörig myndighet enligt denna lag och EU:s tvistlösningsförordning.

Utseende och godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning

4 § Regeringen får utse en förvaltningsmyndighet att vara nämnd för alternativ tvistlösning enligt denna lag, om myndigheten uppfyller de krav som avses i 6 §. Bestämmelserna i 4 § andra stycket, 5, 7 och 9 §§ ska inte tillämpas i fråga om en sådan tvistlösningsnämnd.

Den behöriga myndigheten beslutar i frågor om godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning.

En nämnd för alternativ tvistlösning som har utsetts eller godkänts enligt denna lag ska anmälas till Europeiska kommissionen av den behöriga myndigheten.

5 § En ansökan om godkännande som nämnd för alternativ tvistlösning ska ges in till den behöriga myndigheten och ska innehålla följande information:

1. nämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress,

2. nämndens organisation och finansiering,

3. hur ledamöterna i nämnden utses, för vilken tid de utses, hur ersättningen till dem bestäms och deras anställningsförhållanden,

4. de förfaranderegler som tillämpas vid tvistlösningen,

5. eventuella avgifter,

6. den tid det i genomsnitt tar att lösa en tvist,

7. det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och tvistlösningsförfarandet kan genomföras,

8. vilka tvister som omfattas av nämndens kompetensområde,

9. de grunder på vilka nämnden får avvisa en viss tvist, och

10. en motiverad förklaring till att nämnden uppfyller de krav som avses i 6 §.

Den behöriga myndigheten får från sökanden begära in de ytterligare uppgifter som behövs för att pröva en ansökan.

6 § En tvistlösningsnämnd ska godkännas om nämnden uppfyller kraven enligt artikel 5 i tvistlösningsdirektivet samt kraven på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler enligt artiklarna 6–9 i tvistlösningsdirektivet.

Information till den behöriga myndigheten

7 § En nämnd för alternativ tvistlösning ska snarast möjligt meddela den behöriga myndigheten ifall de uppgifter som legat till grund för godkännande enligt denna lag ändras. På begäran av den behöriga myndigheten ska nämnder för alternativ tvistlösning även i övrigt lämna sådan information om sin verksamhet som myndigheten behöver för sin tillsyn.

8 § En nämnd för alternativ tvistlösning ska vartannat år lämna följande information om sin verksamhet till den behöriga myndigheten:

1. antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål som de avsåg,
2. andel i procent av alternativa tvistlösningsförfaranden som avslutades innan ett resultat kunde nås,
3. den tid det i genomsnitt tog att lösa tvisterna,
4. i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har följts, om detta är känt,
5. eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare och, om möjligt, rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden,
6. en bedömning, i förekommande fall, av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som har till uppgift att underlätta lösning av gränsöverskridande tvister,
7. vilken utbildning som ges till de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, samt
8. en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är, och möjliga sätt att förbättra effektiviteten.

Återkallelse av ett godkännande

9 § Den behöriga myndigheten ska återkalla ett godkännande av en nämnd för alternativ tvistlösning om kraven enligt 6 § inte längre är uppfyllda. Ett godkännande får även återkallas om tvistlösningsnämnden inte uppfyller skyldigheten att lämna information till den behöriga myndigheten enligt 8 §. Detsamma gäller om tvistlösningsnämnden inte uppfyller kraven enligt artikel 9.7 eller 10 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen.

Innan ett godkännande återkallas på grund av brister enligt 6 § ska den behöriga myndigheten ge tvistlösningsnämnden tillfälle att senast inom tre månader uppfylla kraven.

Den behöriga myndigheten ska anmäla beslut om återkallelse av godkännande till Europeiska kommissionen.

Information till konsumenter

10 § En näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvist med en konsument genom alternativ tvistlösning ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser. Informationen ska lämnas

1. på näringsidkarens eventuella webbplatser som riktar sig till konsumenter, och
2. i eventuella skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter.

Informationen ska innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress.

11 § En näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument på grund av ett avtal mellan dem, ska samtidigt ge konsumenten information om den nämnd för alternativ tvistlösning som

Prop. 2014/15:128 konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Näringsidkaren ska även informera konsumenten om huruvida näringsidkaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet.

Informationen enligt första stycket ska vara klar och begriplig, innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

12 § Bestämmelser om konsumentinformation som ska lämnas av näringsidkare finns i artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning.

Påföljd vid utebliven information till konsumenter

13 § Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 10 eller 11 § eller artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Alternativ tvistlösnings inverkan på talefrister och preskriptionstider

14 § En talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt då ett förfarande vid en nämnd för alternativ tvistlösning inleddes och som gäller för den sak som förfarandet avser löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande, om inte annat följer av Sveriges internationella åtaganden.

Överklagande

15 § Den behöriga myndighetens beslut enligt 4 och 9 §§ får överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2016.

2.2 Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Härigenom föreskrivs att 1 § marknadsföringslagen (2008:486) ska ha följande lydelse.

Lydelse enligt SFS 2015:254 *Föreslagen lydelse*

1 §

Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenterna och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- sjölagen (1994:1009),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informations-samhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
- försäkringsavtalslagen (2005:104),
- lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
- lagen (2010:510) om lufttransporter,
- radio- och tv-lagen (2010:696),
- alkohollagen (2010:1622),
- konsumentkreditlagen (2010:1846),
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt,
- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölkser-sättning och tillskottsnäring, *och*
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar,
- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölkser-sättning och tillskottsnäring,
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, *och*
- *lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.*

Denna lag träder i kraft den 1 januari 2016.

3 Ärendet och dess beredning

Den 21 maj 2013 antogs Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i det följande benämnt tvistlösningsdirektivet. Direktivet ska senast den 9 juli 2015 vara genomfört i nationell rätt. Direktivet finns i *bilaga 1*.

Den 21 maj 2013 antogs även Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordningen (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i det följande benämnd EU:s tvistlösningsförordning. Förordningen finns i *bilaga 2*.

Den 28 februari 2013 beslutade regeringen att tillkalla en särskild utredare som fick i uppdrag att bl.a. utarbeta de författningsförslag som behövs för att genomföra och komplettera de nya EU-rättsakterna (dir. 2013:23). I uppdraget ingick även att analysera för- och nackdelar med att låta Allmänna Reklamationsnämnden meddela för parterna bindande beslut.

Utredningen, som antog namnet Konsumenttvistutredningen, överlämnade sitt betänkande Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet – ny EU-lagstiftning och en översyn av det svenska systemet (SOU 2014:47) till regeringen i juni 2014. Utredningen föreslog bl.a. en ny lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden och en ny förordning med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. En sammanfattning av betänkandet och utredningens lagförslag finns i *bilagorna 3* respektive *4*.

Betänkandet har remissbehandlats. En förteckning över remissinstanserna finns i *bilaga 5*. Remissyttrandena finns tillgängliga i Finansdepartementet (Fi2014/4305).

Lagrådet

Regeringen beslutade den 1 april 2015 att inhämta Lagrådets yttrande över de lagförslag som finns i *bilaga 6*. Lagrådets yttrande finns i *bilaga 7*. Regeringen har i allt väsentligt följt Lagrådets förslag. Lagrådets synpunkter och förslag behandlas i avsnitt 6.4 och i författningskommentaren. I förhållande till lagrådsremissen har dessutom vissa språkliga och redaktionella ändringar gjorts.

4 De aktuella EU-rättsakterna

Alternativ tvistlösning innebär en enkel, snabb och billig lösning på tvister mellan konsumenter och näringsidkare. Olikheterna i tillgången till, kvaliteten på och medvetenheten om alternativ tvistlösning inom EU har dock ansetts utgöra ett hinder för den inre marknaden och kan antas

vara en anledning till att många konsumenter avstår från handel över gränserna.

Mot denna bakgrund har tvistlösningsdirektivet, som är ett minimidirektiv, och EU:s tvistlösningsförordning antagits under 2013. Direktivet och förordningen är sammankopplade och kompletterar varandra. Genomförande av direktivet ska göra alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet tillgängliga i hela EU för alla konsumentklagomål vid avtalstvister i samband med försäljning av varor eller av tjänster. Förordningen ska säkerställa att konsumenter och näringsidkare har direkt tillgång till en onlineplattform som hjälper konsumenter att komma i kontakt med ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet, när tvister uppstår vid gränsöverskridande e-handel.

Nedan följer en redogörelse för de viktigaste bestämmelserna i respektive rättsakt.

4.1 Tvistlösningsdirektivet

Syfte, tillämpningsområde och definitioner

Syftet med tvistlösningsdirektivet är att uppnå en hög konsument-skyddsnivå och därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter inom EU har tillgång till tvistlösningsorgan utanför domstol inför organ som är bl.a. oberoende, opartiska och effektiva (artikel 1).

Direktivet ska tillämpas på förfaranden utanför domstol som syftar till att lösa inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare som är etablerad i unionen och en konsument som är bosatt i unionen. Tillämpningsområdet omfattar förfaranden där parterna föreslås eller åläggs en lösning eller där parterna sammanförs i syfte att underlätta en uppgörelse i godo (artikel 2.1). Som undantag gäller att direktivet i princip inte är tillämpligt på förfaranden där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda av den enskilda näringsidkaren (artikel 2.2 a).

Direktivet avser bara konsumenters klagomål mot näringsidkare, inte förfaranden som inleds av en näringsidkare mot en konsument (artikel 2.2 g). Direktivet är vidare inte tillämpligt på företags interna system för klagomålshantering, tvister mellan näringsidkare eller direkta förhandlingar mellan näringsidkare och konsumenter (artikel 2.2 b, d och e). Direktivet är inte heller tillämpligt på försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande (artikel 2.2 f).

Enligt direktivet ska alternativ tvistlösningsorgan som lever upp till direktivets krav finnas tillgängliga för samtliga marknader, förutom för tvister rörande hälso- och sjukvårdstjänster, utbildning som tillhandahålls av offentliga aktörer samt tvister angående icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse (artikel 2.2 c, h och i).

Det är upp till medlemsstaterna att besluta om huruvida de tvistlösningsorgan som är inrättade på deras territorium ska ge rekommendationer angående lösning av konsumenttvister eller kunna

Prop. 2014/15:128 ålägga parterna bindande lösningar (artikel 2.4). Direktivet ställer inte upp någon skyldighet för näringsidkare att delta i tvistlösningsförfaranden eller att följa besluten.

Enligt artikel 3 gäller att bestämmelserna i direktivet ska ha företräde framför bestämmelser i andra unionsakter som rör förfaranden utanför domstol som inleds av en konsument mot en näringsidkare om det föreligger konflikt mellan dessa. Enligt artikeln ska vidare direktivet inte påverka tillämpningen av direktiv 2008/52/EG om vissa aspekter på medling på privaträttens område eller tillämpningen av de bestämmelser om information till konsumenter om förfaranden för prövning utanför domstol som ingår i andra unionsrättsakter.

Artikel 4 innehåller definitioner av centrala begrepp i direktivet, såsom vem som ska anses vara konsument och vem som ska anses vara näringsidkare i direktivets mening. Även begreppen köpeavtal och tjänsteavtal definieras, liksom vad som menas med inhemsk och gränsöverskridande tvist samt begreppen alternativt tvistlösningsförfarande och alternativt tvistlösningsorgan.

Tillgång till och krav på alternativa tvistlösningsförfaranden

Medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och se till att sådana tvister som omfattas av direktivet och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller direktivets krav (artikel 5.1). Medlemsstaterna ska bl.a. se till att alternativa tvistlösningsorgan tar emot både inhemska och gränsöverskridande tvister och att de har en webbplats som ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet och även ger konsumenterna möjlighet att lämna in klagomål online och utbyta uppgifter på elektronisk väg (artikel 5.2 a, d och e). För att fullgöra sin skyldighet enligt direktivet kan medlemsstaterna använda sig av befintliga välfungerande alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras behörighetsområde, alternativt inrätta nya organ eller sektorsövergripande organ för de sektorer där det inte finns något organ (artikel 5.3 jämfört med skäl 24).

Enligt direktivet får de nationella tvistlösningsorganen tillämpa förfaranderegler som tillåter dem att avstå från att hantera tvister av vissa skäl (artikel 5.4 a–f). Det kan t.ex. röra sig om att klagomålet understiger ett på förhand bestämd beloppsgräns, att tvisten hanteras eller tidigare har hanterats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller domstol samt att hanteringen av en sådan tvist på annat sätt allvarligt skulle hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt. Om ett alternativt tvistlösningsorgan enligt sina förfaranderegler inte kan hantera en tvist, ska organet inom tre veckor från det att klagomålet mottogs meddela båda parter en motivering till varför tvisten inte kan hanteras (artikel 5.4 andra stycket).

Medlemsstaterna ska se till att fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändiga sakkunskaper och är oberoende och opartiska (artikel 6.1). Detta ska garanteras bl.a. genom att säkerställa att dessa personer har tillräckliga kunskaper om lösning av konsumenttvister och om relevant lagstiftning. De ska vidare inte kunna

utsättas för påtryckningar som skulle kunna påverka deras inställning till tvisten och de får inte stå i intressekonflikt med någon av parterna.

Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och på begäran på ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör tydlig och lättbegriplig information om bl.a. eventuella kostnader, organets behörighet, förfarandereglerna, förfarandets längd och beslutets rättsverkan (artikel 7.1). Medlemsstaterna ska vidare se till att de alternativa tvistlösningsorganen offentliggör årliga verksamhetsrapporter med information om organens verksamhet (artikel 7.2). Informationen ska innefatta bl.a. uppgift om antalet mottagna tvister, den genomsnittliga tid det har tagit för organet att lösa tvister och antalet tvister som har avvisats. Även information om i vilken utsträckning organets beslut har efterlevts ska ingå i rapporten, om detta är känt.

Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen är effektiva (artikel 8). Alternativa tvistlösningsförfaranden ska vara lättillgängliga både online och offline och – förutom avseende mycket komplexa tvister – inte ta mer än 90 kalenderdagar från och med att alla relevanta handlingar har kommit in till tvistlösningsorganet. Förfarandet ska vara kostnadsfritt för konsumenter alternativt innebära att en symbolisk avgift debiteras.

Alternativa tvistlösningsförfaranden ska vidare vara rättvisa, vilket innebär bl.a. att parterna i en tvist till fullo känner till sina rättigheter och är medvetna om följderna av de val de gör inom ramen för ett sådant förfarande (artikel 9). De ska ha möjlighet att inom rimlig tid framföra sina ståndpunkter, att av det alternativa tvistlösningsorganet få tillgång till motpartens argument och bevis samt ta del av och kommentera eventuella expertutlåtanden som motparten lägger fram.

Direktivet innehåller vidare en bestämmelse som ska säkerställa att konsumenter inte kan bli bundna av överenskommelser om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan som ingåtts i förväg och som innebär att konsumenten berövas sin rätt att gå till domstol (artikel 10.1). Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan bara får meddela beslut som är bindande för parterna om de informerats och uttryckligen godtagit detta i förväg (artikel 10.2).

Artikel 11 har bäring på system där tvistlösningsorganen meddelar beslut med rättsverkan som påverkar konsumenters rätt till domstolsprövning och innebär att konsumenter vid lagvalssituationer i sådana förfaranden inte får fräntas det skydd som tillkommer dem enligt bindande regler i deras hemlands lag.

Artikel 12 behandlar tvistlösningsförfarandens effekter på talfrister och preskriptionstider. Av artikeln följer att parter som anlitar alternativa tvistlösningsförfaranden där resultatet inte är bindande, inte senare ska vara förhindrade att inleda ett domstolsförfarande gällande tvistefrågan genom att sådana frister löper ut under förfarandet. Dock ska detta inte påverka bestämmelser om talfrister och preskriptionstider som följer av internationella överenskommelser som medlemsstaterna har slutit.

Direktivet innehåller även regler om information till konsumenter och om samarbete mellan tvistlösningsorgan samt mellan tvistlösningsorgan och nationella myndigheter. När tvister uppstår måste konsumenter snabbt kunna få reda på vilket alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt att behandla deras tvist. Bestämmelserna avser att säkerställa att konsumenter kan hitta information om det behöriga organet i de viktigaste handelsdokumenten från näringsidkaren och i förekommande fall på dennes webbplats.

Näringsidkare som åtar sig eller är skyldiga att använda alternativt tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter måste informera konsumenterna om de relevanta tvistlösningsorganen på sina webbplatser och i sina allmänna villkor. Sådan information ska lämnas på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt (artikel 13.1 och 13.2). Därutöver gäller att alla näringsidkare måste informera konsumenter om alternativt tvistlösning när en tvist inte kan lösas direkt mellan konsumenten och näringsidkaren, dvs. i en tvistesituation (artikel 13.3).

Medlemsstaterna ska se till att konsumenterna kan få hjälp vid gränsöverskridande tvister (artikel 14). Denna uppgift kan delegeras till konsumentcentrumen inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, ECC-Net (i Sverige Konsument Europa), som redan har till uppgift att hänvisa konsumenter till alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att hantera gränsöverskridande tvister.

I direktivet anges en skyldighet för medlemsstaterna att se till att allmän information om alternativt tvistlösning tillhandahålls av tvistlösningsorganen och de europeiska konsumentcentrumen. EU-kommissionen och medlemsstaterna ska samarbeta för att se till att information om alternativt tvistlösning får lämplig spridning (artikel 15).

Enligt direktivet ska medlemsstaterna uppmuntra samarbete och erfarenhetsutbyte mellan alternativa tvistlösningsorgan samt sådana organ och nationella myndigheter med ansvar för tillsynen av konsumentskyddslagstiftningen (artiklarna 16 och 17).

De behöriga myndigheternas och EU-kommissionens roll

Enligt direktivet ska varje medlemsstat utse en behörig myndighet som, efter inhämtande av information från tvistlösningsorganen, ska avgöra vilka nationella tvistlösningsorgan som uppfyller kraven enligt direktivet (artiklarna 18–20). De behöriga myndigheterna ska sedan upprätta en förteckning över de tvistlösningsorgan som godkänts som alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet och skicka den till kommissionen. De behöriga myndigheterna ska också utöva viss tillsyn över att de tvistlösningsorgan som har godkänts enligt direktivet, fortsätter att leva upp till de krav som följer av detta. För detta ändamål ska godkända tvistlösningsorgan vartannat år förse de behöriga myndigheterna med rapporter om sin verksamhet.

Slutbestämmelser

Medlemsstaterna ska föreskriva påföljder för överträdelser av de nationella bestämmelser som har antagits om skyldighet för näringsidkare att tillhandahålla information enligt artikel 13 (artikel 21).

Medlemsstaterna ska senast den 9 juli 2015 förse EU-kommissionen med en förteckning över de konsumentcentrum som har utsetts att bistå konsumenter med gränsöverskridande tvister och de behöriga myndigheter som utsetts för att övervaka efterlevnaden av direktivet (artikel 24). Senast den 9 januari 2016 ska medlemsstaterna även sända en första förteckning över de tvistlösningsorgan som uppfyller kraven enligt direktivet.

Kommissionen ska senast den 9 juli 2019 och därefter vart fjärde år lägga fram en rapport om tillämpningen av direktivet för Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén (artikel 26). I rapporten ska utvecklingen och användningen av alternativa tvistlösningsorgan och konsekvenserna för konsumenter och näringsidkare beaktas. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av direktivet.

Av artiklarna 25 och 27 framgår att direktivet trädde i kraft den 7 juli 2013 och ska vara genomfört i medlemsstaterna senast den 9 juli 2015.

4.2 EU:s tvistlösningsförordning

Syfte, tillämpningsområde och definitioner

Syftet med EU:s tvistlösningsförordning är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och därigenom bidra till en välfungerande inre marknad, särskilt vad gäller dess digitala dimension, genom att inrätta en europeisk plattform för tvistlösning online som underlättar oberoende, opartisk, öppen, effektiv, snabb och rättvis lösning av tvister mellan konsumenter och näringsidkare online utanför domstol (artikel 1).

Förordningen ska tillämpas på tvister som har anmälts via onlineplattformen, som handlar om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal online mellan en konsument som är bosatt i unionen och en näringsidkare som är etablerad i unionen, och som prövas av ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt tvistlösningsdirektivet (artikel 2.1). Förordningen ska även tillämpas på tvister som inleds av en näringsidkare mot en konsument, i den mån det enligt lagstiftningen i den medlemsstat där konsumenten har sin hemvist är möjligt att lösa sådana tvister genom alternativ tvistlösning (artikel 2.2). Det anges även att tillämpning av förordningen på tvister som inleds av en näringsidkare mot en konsument, inte ska innebära någon skyldighet för medlemsstaterna att säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan erbjuder förfaranden för tvistlösning utanför domstol av sådana tvister (artikel 2.4).

Förordningen innehåller definitioner av centrala begrepp, såsom vem som ska anses vara konsument och vem som ska anses vara näringsidkare i förordningens mening. Definitionerna i förordningen (artikel 4.1. a–d) anknyter till definitionerna enligt artikel 4 i direktivet. Även bl.a. begreppen köpeavtal och tjänsteavtal definieras, liksom vad som menas med köpe- och tjänsteavtal online samt marknadsplats online och alternativt tvistlösningsorgan (artikel 4.1 e–m).

Kommissionen ska utveckla och vara ansvarig för driften av en europeisk onlineplattform för tvistlösning (artikel 5). Plattformen ska utgöras av en interaktiv webbplats som ger konsumenter och näringsidkare en enda ingång för prövning utanför domstol av tvister som uppstått vid gränsöverskridande e-handel. Plattformen ska tillhandahållas kostnadsfritt och finansieras av kommissionen. Konsumenter ska kunna lämna in klagomål till onlineplattformen på alla officiella EU-språk via ett elektroniskt formulär. Onlineplattformen ska informera den svarande parten om klagomålet och identifiera det eller de behöriga alternativa tvistlösningsorganen. Efter det att parterna har enats om vilket tvistlösningsorgan de ska använda, ska onlineplattformen vidarebefordra klagomålet till det nationella alternativa tvistlösningsorgan som är behörigt att behandla tvisten. Onlineplattformen ska också tillhandahålla parterna och det alternativa tvistlösningsorganet en översättning av den information som är nödvändig för att lösa tvisten genom utbyte av uppgifter via onlineplattformen.

Medlemsstaterna ska utse en kontaktpunkt för tvistlösning online och lämna dess namn och kontaktuppgifter till kommissionen (artikel 7). Medlemsstaterna får överlåta ansvaret för kontaktpunkterna för tvistlösning online till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, ECC-Net (i Sverige Konsument Europa), till konsumentorganisationer eller till ett annat organ. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska bistå konsumenter vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnas in genom onlineplattformen. Varje kontaktpunkt ska ha minst två rådgivare för tvistlösning online.

Vid inlämnande av ett klagomål till online-plattformen ska den klagande parten fylla i ett elektroniskt klagomålsformulär som ska finnas tillgängligt på onlineplattformen och vara användarvänligt och lättillgängligt (artikel 8). Klaganden ska ange uppgifter som är tillräckliga för att fastställa vilket alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt. I en bilaga till förordningen förtecknas vilka uppgifter som ska efterfrågas i det elektroniska klagomålsformuläret. Handlingar ska kunna bifogas till stöd för klagomålet.

Ett klagomål som lämnas in till onlineplattformen ska behandlas, om alla de obligatoriska fälten i klagomålsformuläret har fyllts i (artikel 9). Om klagomålsformuläret inte har fyllts i fullständigt, ska klaganden informeras om att klagomålet inte kan behandlas, om inte anmälan kompletteras med den information som saknas. Efter att ha tagit emot ett fullständigt ifyllt klagomålsformulär ska onlineplattformen, på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål, informera parterna om att de måste enas om ett alternativt tvistlösningsorgan som ska pröva tvisten, och att klagomålet annars inte kommer att behandlas vidare, samt information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla klagomålet, om något sådant kan fastställas av onlineplattformen på grundval av informationen i formuläret. Parterna ska sedan meddela onlineplattformen vilket tvistlösningsorgan som de har enats om, eller om de är skyldiga att använda ett visst alternativt tvistlösningsorgan. Onlineplattformen ska automatiskt vidarebefordra klagomålet till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna har enats

om. Det alternativa tvistlösningsorgan till vilket klagomålet har vidarebefordrats ska utan dröjsmål informera parterna om huruvida det kan hantera tvisten. Det alternativa tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera en tvist som vidarebefordrats via plattformen ska också informera parterna om sina förfaranderegler. Om inte parterna inom 30 kalenderdagar från det att klagomålsformuläret lämnades in har enats om ett alternativt tvistlösningsorgan, eller om det alternativa tvistlösningsorganet avvisar tvisten, ska klagomålet inte behandlas ytterligare. Den klagande parten ska då underrättas om möjligheten att kontakta en rådgivare för allmän information om andra möjligheter till rättslig prövning.

Av förordningen följer vissa skyldigheter för de alternativa tvistlösningsorganen vad gäller tvister som har anmälts via onlineplattformen. Ett alternativt tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera en tvist som har vidarebefordrats av onlineplattformen ska slutföra det alternativa tvistlösningsförfarandet inom 90 dagar från det att tvistlösningsorganet har tagit emot alla handlingar som är relevanta för prövning av klagomålet i enlighet med vad som gäller enligt artikel 8 e i tvistlösningsdirektivet (artikel 10). Tvistlösningsorganet får inte kräva att parterna eller deras ombud närvarar fysiskt under förfarandet, om inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och parterna är överens om att det ska gälla. Det alternativa tvistlösningsorganet ska också utan dröjsmål informera onlineplattformen om datum för mottagande av klagomålsärendet, föremålet för tvisten, datum för slutförande av det alternativa tvistlösningsförfarandet och resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet. Tvistlösningsorganet ska inte vara skyldigt att genomföra det alternativa tvistlösningsförfarandet via onlineplattformen.

Enligt förordningen ska kommissionen inrätta en databas, där uppgifter som parterna och de alternativa tvistlösningsorganen lämnar till onlineplattformen ska lagras (artikel 11). Databasen ska omfattas av gällande lagstiftning om uppgiftsskydd.

Förordningen innehåller regler om de personuppgifter som lagras i kommissionens databas i samband med anmälningar till onlineplattformen (artikel 12). Av artikeln framgår bl.a. att tillgång till uppgifter om en tvist, inklusive personuppgifter, som har lagrats i kommissionens databas, endast ska medges det alternativa tvistlösningsorgan som hanterar tvisten och, i den mån det är nödvändigt, kontaktpunkterna för tvistlösning online. Artikeln innehåller också bestämmelser om lagring av uppgifter i databasen och om vem som ska betraktas som registeransvarig vid kontaktpunkterna, de alternativa tvistlösningsorganen och kommissionen.

Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga sekretessförbindelser som föreskrivs i lagstiftningen i medlemsstaten i fråga och kommissionen ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att trygga säkerheten för de uppgifter som behandlas i enlighet med denna förordning (artikel 13).

Förordningen föreskriver att konsumentinformation ska lämnas. Näringsidkare som är etablerade inom EU och som ägnar sig åt e-handel ska på sina webbplatser tillhandahålla en länk till onlineplattformen och

Prop. 2014/15:128 ange sina e-postadresser (artikel 14.1). Sådana näringsidkare som ägnar sig åt e-handel, och som har åtagit sig eller är skyldiga att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter, ska tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen på sina webbplatser och, om erbjudandet görs via e-post, i det e-postmeddelandet. Informationen ska i tillämpliga fall också tillhandahållas i de allmänna villkoren för köpeavtal och tjänsteavtal online (artikel 14.2). Bestämmelserna i förordningen om skyldighet för näringsidkare att lämna information till konsumenter, ska inte påverka tillämpningen av bestämmelserna om näringsidkares informations-skyldighet enligt direktivet, eller enligt andra EU-rättsakter (artikel 14.3). Om näringsidkare är skyldiga att tillhandahålla information enligt förordningen och direktivet, ska de om möjligt samtidigt tillhandahålla den informationen (artikel 14.7). Av artikeln följer vidare att den förteckning som kommissionen ska upprätta över alternativa tvistlösningsorgan som har godkänts enligt direktivet (artikel 20.4 i tvistlösningsdirektivet), ska offentliggöras på onlineplattformen (artikel 14.4). Vidare ska medlemsstaterna se till att alternativa tvistlösningsorgan, konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum (ECC), de behöriga myndigheter som fastställs enligt direktivet (artikel 18.1 i direktivet) tillhandahåller en elektronisk länk till onlineplattformen (artikel 14.5). Medlemsstaterna ska också uppmana konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen (artikel 14.6).

De nationella myndigheter som utsetts till behöriga myndigheter enligt tvistlösningsdirektivet (se artikel 4.1 och 18 i direktivet), ska bedöma om de alternativa tvistlösningsorganen fullgör sina skyldigheter enligt förordningen (artikel 15).

Slutbestämmelser

Medlemsstaterna ska föreskriva påföljder för överträdelse av förordningen och vidta alla de åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas (artikel 18). Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.

Kommissionen ska rapportera till Europaparlamentet och rådet om hur onlineplattformen fungerar och om tillämpningen av förordningen (artikel 21).

Förordningen trädde i kraft den 7 juli 2013 och den ska tillämpas fullt ut från den 9 januari 2016 (artikel 22).

5 Allmänna reklamationsnämndens beslut bör inte vara bindande

Regeringens bedömning: Allmänna reklamationsnämndens beslut bör även fortsättningsvis endast utgöra rekommendationer.
--

Remissinstanserna: Samtliga remissinstanser förutom *Göteborgs stad* och *Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* delar utredningens bedömning eller framför inga synpunkter. Göteborgs stad anser att Allmänna reklamationsnämndens beslut bör göras bindande och att utredningens jämförelser med systemen i Norge respektive Danmark hållar på grund av olikheter beträffande vilka ärenden som prövas där. Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet ifrågasätter utredningens slutsats med hänsyn bl.a. till att det statistiska underlaget såvitt avser efterlevnaden i Norge respektive Danmark anses vara bristfälligt.

Bakgrund: Enligt tvistlösningsdirektivet är det upp till medlemsstaterna att avgöra om alternativa tvistlösningsorgans beslut ska vara bindande (artikel 2.4).

Allmänna reklamationsnämnden (ARN) är en myndighet som löser tvister mellan konsumenter och näringsidkare. ARN:s verksamhet regleras inte i lag utan i förordningsform. Förfarandet vid ARN är skriftligt och ARN:s avgöranden är inte bindande, utan endast rekommendationer. Under de senaste åren har följsamheten till nämndens beslut legat runt 75 procent. Efterlevnaden varierar dock mellan olika branscher, och ligger som högst runt 95 procent och som lägst runt 65 procent. Bland de näringsidkare som inte följer ARN:s rekommendationer finns sådana som har gått i konkurs eller vars verksamhet har upphört.

Frågan om ARN:s beslut bör göras bindande har behandlats i tidigare lagstiftningsärenden (se SOU 1978:40 och prop. 1979/80:114 samt SOU 1994:14). Främst mot bakgrund av att bindande beslut ansågs leda till en formalisering av förfarandet hos ARN, som i sin tur skulle minska enkelheten och smidigheten i detta, gjordes där bedömningen att besluten även fortsättningsvis skulle utgöra rekommendationer.

Skälen för regeringens bedömning: En första fråga är om följsamheten kan antas öka om ARN:s beslut gjordes bindande. Med ett beslut är bindande avses här främst att det skulle kunna verkställas tvångsvis av myndighet. Det finns dock andra därmed sammanhängande aspekter av beslutets bindande verkan som avser laga kraft, rättskraft och litispens, som skulle hindra att en ny talan om samma sak väcktes vid tingsrätt. En ytterligare fråga är om en ordning med bindande beslut skulle vara förenad med några beaktansvärda nackdelar.

ARN prövar sådana civila rättigheter, t.ex. skadestånd på kontraktsrättslig grund, som i och för sig omfattas av artikel 6 i den europeiska konventionen angående skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna (Europakonventionen). Enligt artikel 6.1 har alla rätt till en domstolsprövning av sina civila rättigheter. En sådan prövning innebär bl.a. en rätt till en offentlig förhandling inför domstolen. Vidare följer av artikeln att rättegången måste följa mer eller mindre strikta procedurregler. Om ARN:s beslut gjordes bindande på något sätt finns det två tänkbara lösningar för att leva upp till Europakonventionens krav. Antingen anpassas ARN och förfarandet där så att ARN blir en domstol i konventionens mening eller så ges parterna en möjlighet att därifrån föra saken vidare till en domstol.

Enligt regeringens bedömning innebär det förstnämnda alternativet, att göra ARN till en domstol i konventionsrättslig mening, att ARN:s

Prop. 2014/15:128 verksamhet knappast längre kan betraktas som alternativ eller utomrättslig tvistlösning. Under alla förhållanden skulle ett krav på muntliga förhandlingar hos ARN leda till väsentliga försämringar avseende snabbheten, smidigheten och enkelheten i förfarandet. Detta alternativ är alltså av nyssnämnda skäl inte lämpligt.

Det andra alternativet, en möjlighet att i domstol överpröva ARN:s beslut, skulle kunna utformas på olika sätt. Utredningen har redogjort för ordningen i Danmark och i Norge vad avser respektive lands motsvarighet till ARN. Den danska modellen innebär att en näringsidkare kan hindra att beslutet får bindande verkan mot denne genom att inom viss tid invända skriftligen mot beslutet. Den norska modellen innebär i korthet att ett beslut får bindande verkan om inte någon av parterna för saken vidare till domstol inom en viss tid. Som utredningen konstaterat skulle bindande beslut förutsätta att delgivning sker av vissa handlingar vid ARN. Detta skulle oundvikligen leda till en formalisering och fördröjning av ARN:s verksamhet. Av dessa och följande skäl bedömer regeringen att inte heller det nu diskuterade alternativet bör införas i Sverige.

För det första kan det ifrågasättas om en sådan form av bundenhet som valts i det danska systemet över huvud taget skulle öka efterlevnaden hos de näringsidkare som inte följer en rekommendation från ARN. Statistiken, vilken visserligen får bedömas med viss försiktighet, som utredningen tagit del av från Danmark talar i vart fall inte för detta. För det andra kan det inte helt uteslutas att näringsidkare som skulle ha följt en rekommendation väljer att invända mot ett annars bindande beslut om en sådan uttrycklig möjlighet ges dem.

Den norska lösningen medför å sin sida att konsumenten utsätter sig för risken att dras in i en domstolsprocess där han eller hon dels kan känna sig tvungen att anlita juridiskt skolad ombud, dels kan ådra sig ansvar för motpartens rättegångskostnader om målet förloras. Till detta kommer att den statistik som utredningen tagit del av, trots att även den får bedömas med försiktighet, med viss styrka talar för att det norska systemet inte ger en högre följsamhet än det svenska. I syfte att undvika att konsumenten drabbas av rättegångskostnadsansvar om ett mål överprövas i domstol, föreslår *Göteborgs stad* att konsumenter då skulle kunna ersättas för rättegångskostnader som inte täcks av deras rättsskyddsförsäkringar. *Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* föreslår för sin del bl.a. att det i dessa fall kunde införas en beloppsgräns avseende vilket belopp konsumenten riskerar att betala avseende motpartens rättegångskostnader. Enligt regeringen vore det dock olyckligt med särlösningar av detta slag. Om ARN:s beslut gjordes bindande på det nu diskuterade sättet framstår det i stället som lämpligt att upprätthålla kostnadsneutralitet för konsumenter mellan att inleda en rättegång direkt vid tingsrätt i jämförelse med en domstolsprövning efter ett beslut i ARN. Således skulle förutsättningarna för och omfattningen av en sådan ersättning som Göteborgs stad föreslår inte få vara mer generösa än vad som följer av rättshjälpslagen (1996:1619). Att ändra förutsättningarna för rättshjälp enligt den lagen för de fysiska personer som är inblandade i en rättslig angelägenhet endast i egenskap av konsument är för närvarande inte aktuellt.

Sammanfattningsvis anser regeringen att bindande beslut skulle innebära försämringar för konsumenter i form av längre handläggningstider och ett mer formaliserat och mindre flexibelt förfarande vid ARN, utan att högre efterlevnad av ARN:s beslut bland näringsidkarna nödvändigtvis blir följd. Därtill kommer – beroende på hur systemet närmare skulle utformas – risken för att konsumenter dras in i domstolsprocesser med eventuellt ansvar för motpartens rättegångskostnader. Slutligen skulle den nu diskuterade reformen, oavsett hur den närmare utformas, innebära betydligt ökade kostnader för ARN:s verksamhet. Nämndens beslut bör därför även fortsättningsvis utgöra rekommendationer.

6 Nya regler om utomrättslig tvistlösning

6.1 Utgångspunkter för genomförandet av tvistlösningsdirektivet

Syftet med tvistlösningsdirektivet är, som tidigare påpekats, att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter kan lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden. Medlemsstaterna måste se till att det finns tillgång till alternativ tvistlösning för alla typer av konsumenttvister som omfattas av direktivets tillämpningsområde (se artiklarna 1 och 2). Direktivet är ett minimidirektiv, vilket innebär att det står medlemsstaterna fritt att införa bestämmelser som är strängare än de som följer av direktivet.

För att fullgöra skyldigheten att tillhandahålla alternativ tvistlösning kan medlemsstaterna använda sig av befintliga, välfungerande, alternativa tvistlösningsorgan och vid behov anpassa deras behörighetsområde, alternativt inrätta nya organ eller sektorsövergripande organ för de sektorer där det inte finns något organ (artikel 5.3 jämfört med skäl 24). Både nationella statliga myndigheter och privata tvistlösningsorgan kan utgöra alternativa tvistlösningsorgan enligt direktivet (jfr artikel 2).

Direktivet är sammankopplat med EU:s tvistlösningsförordning. Förordningen ska säkerställa att konsumenter och näringsidkare har direkt tillgång till en onlineplattform som hjälper konsumenter att komma i kontakt med ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet, när tvister uppstår vid gränsöverskridande e-handel.

6.2 Tvistlösningsdirektivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning

Regeringens bedömning: Tvistlösningsdirektivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning för konsumenter kommer att genomföras framförallt genom Allmänna reklamationsnämndens verksamhet, som

även fortsättningsvis kan regleras i förordning. Beträffande vissa specifika branscher kommer direktivets krav på tillgång till alternativ tvistlösning genomföras genom privata tvistlösningsorgans verksamhet.

Utredningens bedömning överensstämmer med regeringens.

Remissinstanserna: Remissinstanserna framför inga invändningar mot utredningens bedömning att Allmänna reklamationsnämnden och vissa privata tvistlösningsorgan genom sina respektive verksamheter kommer att genomföra tvistlösningsdirektivets krav på tillgång alternativ tvistlösning för konsumenter.

Bakgrund: I Sverige prövas konsumenttvister utanför domstol framförallt i ARN. Det är en myndighet vars verksamhet regleras genom förordningen (2007:1041) med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden. Av instruktionen framgår att ARN inte har behörighet att pröva vissa tvister. Så är fallet exempelvis beträffande tvister som handlar om hälso- och sjukvård samt tvister som prövas eller redan har prövats i domstol. Enligt förordningen har ARN möjlighet att meddela föreskrifter om ytterligare inskränkningar i dess behörighet när det gäller vissa typer av tvister. ARN har också behörighet att fastställa de beloppsgränser som tvisten måste överstiga för att den ska prövas av nämnden (se ARN:s föreskrifter om konsumenttvister som inte prövas av nämnden, KOVFS 2009:1).

Förutom ARN förekommer alternativ tvistlösning för konsumenter vid vissa privata organ. För närvarande finns det tre stycken branschinrättade prövningsnämnder, som hanterar tvister inom specifika områden och som är undantagna från ARN:s kompetensområde. Det handlar om Värmepumpsbranschens reklamationsnämnd, som prövar tvister rörande värmepumpar, och två av Svensk Försäkrings nämnder (Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden). Tvister som rör advokatverksamhet är också undantagna från ARN:s kompetens, trots att det inte för närvarande finns något annat utomrättsligt tvistlösningsorgan som hanterar sådana tvister. Med anledning av direktivets genomförande i Sverige, avser Sveriges Advokatsamfund att inrätta ett eget tvistlösningsförfarande för prövning av sådana tvister inför den s.k. Konsumenttvistnämnden.

Utredningen har gjort bedömningen att ARN lever upp till direktivets krav avseende bl.a. sakkunskap och opartiskhet samt vissa administrativa krav. Dock har utredningen konstaterat att ett antal förändringar behöver göras i ARN:s instruktion för att ARN ska kunna leva upp till direktivets samtliga krav. Dessa förändringar innebär bl.a. att vissa sakområden tillförs ARN:s kompetens, att en bestämmelse införs om att tvister som huvudregel ska avgöras inom 90 dagar från det att ett ärende är färdigt för avgörande samt att vissa befintliga regler förtydligas.

Beträffande de ovan nämnda fyra branschorganen har utredningen gjort följande bedömning. Svensk Försäkrings båda nämnder kommer, efter vissa förändringar, att leva upp till direktivet krav liksom Advokatsamfundets planerade Konsumenttvistnämnden. När det gäller Värmepumpsbranschens reklamationsnämnd har det inte bedömts som troligt att den kommer att uppfylla direktivets krav.

Skälen för regeringens bedömning: Sverige har redan i dag ett väl fungerande system för prövning av konsumenttvister utanför domstol genom framförallt ARN:s verksamhet. Genom vissa ändringar och tillägg i sak samt vissa förtydliganden i ARN:s instruktion beträffande bl.a. avvisningsgrunder och handläggningstider gör regeringen bedömningen att ARN kommer att leva upp till samtliga krav som tvistlösningsdirektivet uppställer på ett alternativt tvistlösningsorgan.

Regeringen ser positivt på att det finns privata tvistlösningsorgan vid sidan av ARN. Direktivet hindrar inte att det finns flera godkända tvistlösningsorgan som prövar tvister inom ett och samma område. ARN:s instruktion bör dock utformas på så vis att nämndens behörighet inte omfattar en tvist som har eller kan prövas av en godkänd branschnämnd. För det fall att den behöriga myndigheten återkallar ett godkännande avseende en nämnd för alternativ tvistlösning, kommer alltså ARN att vara behörig att pröva de aktuella tvisterna.

6.3 Behörighet att meddela föreskrifter om Allmänna reklamationsnämnden

Regeringens förslag: Riksdagen godkänner att riksdagens tidigare ställningstaganden till Allmänna reklamationsnämndens organisation och verksamhet inte längre ska gälla.

Utredningen har inte lämnat något förslag i denna del.

Skälen för regeringens förslag: Efter att ha pågått på försök sedan i slutet av 1960-talet permanentades ARN:s verksamhet 1981 genom riksdagens antagande av förslagen i regeringens proposition om verksamheten vid Allmänna Reklamationsnämnden (prop. 1979/80:114, bet. NU 1979/80:55, rskr. 1979/80:409). I propositionen föreslog regeringen att riksdagen skulle godkänna de där föreslagna riktlinjerna för en omorganisation av nämnden och dess verksamhet. Sedan dess föreligger alltså en s.k. riksdagsbindning i dessa avseenden beträffande ARN.

Mot bakgrund av att ARN:s verksamhet i början av 1980-talet fortfarande var förhållandevis ny och att den samtidigt gjordes permanent torde det ha framstått som naturligt för regeringen att söka riksdagens godkännande för de då aktuella förändringarna.

Emellertid kan det nu konstateras att ARN har bedrivit sin verksamhet i permanent form i mer än 30 år. Mot bakgrund av hur ARN:s organisation och verksamhet ser ut i dag och föreslås se ut även framöver – med bl.a. beslut som är icke bindande – finns det knappast några principiella skäl för att låta sådana frågor om ARN som omfattas av regeringens restkompetens underställas riksdagen. I sammanhanget bör även beaktas att tvistlösningsdirektivet föreskriver att tvistlösningsorganen ska erbjuda oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa förfaranden och att det alltså ställs stränga krav. Vidare talar även praktiska skäl för att tidigare riksdagsbindning inte längre ska begränsa regeringens beslutsmöjligheter med hänsyn till dels det ökande antalet ärenden som ARN handlägger, dels de befintliga

Prop. 2014/15:128 och eventuella framtida EU-rättsakter som kan påverka ARN:s verksamhet. Det bör alltså i stället vara regeringen som meddelar föreskrifter på området.

6.4 En ny lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Regeringens förslag: En ny lag införs med bestämmelser som dels bidrar till genomförandet av tvistlösningsdirektivet, dels innehåller kompletterande bestämmelser till EU:s tvistlösningsförordning.

Lagen föreslås innehålla vissa definitioner samt bestämmelser om bl.a. lagens tillämpningsområde, behörig myndighet, informationsskyldighet för näringsidkare angående tvistlösning och sanktioner när denna skyldighet inte uppfylls. Vidare föreslås lagen innehålla en bestämmelse om tvistlösningsförfarandens inverkan på talefrister och preskriptionstider.

Utredningens förslag: Överensstämmer med regeringens avseende behovet av en ny lag. I betänkandet föreslås dock en annan utformning av bestämmelsen rörande lagens tillämpningsområde.

Remissinstanserna: Remissinstanserna framför inga invändningar mot att en ny lag införs med bestämmelser som bidrar till genomförandet av tvistlösningsdirektivet och kompletterar EU:s tvistlösningsförordning. *Göta hovrätt* ifrågasätter dock att det i lagförslaget hänvisas till direktivet. Enligt hovrätten skulle en sådan lagstiftningsteknik innebära att riksdagens beslut om vad som ska gälla kan komma att påverkas av senare ändringar i direktivet. Även *Juridiska Fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* anser att lagen bör omformuleras och inte hänvisa till EU-rättsakter. *Allmänna reklamationsnämnden* efterlyser att regeringen klargör vilka hyres- och arrendetvister som ska kunna prövas i enlighet med lagen. *Hyres- och arrendenämnden i Sundsvall* är av uppfattningen att hyres- respektive arrendenämndernas medlande verksamhet kan betraktas som alternativ tvistlösning till att få saken prövad av samma nämnder eller av allmän domstol. Enligt nämnden kan det därför möjligen övervägas om inte hyres- och arrendenämnderna skulle kunna godkännas som alternativa tvistlösningsnämnder enligt lagen som genomför tvistlösningsdirektivet. *Fastighetsägarna* anser att det saknas behov av alternativ tvistlösning när det gäller nyttjanderätt till fast egendom och ifrågasätter om det är resurseffektivt att lagen omfattar sådana tvister med hänsyn till hyres- och arrendenämndernas verksamhet.

Skälen för regeringens förslag

Allmänt om den föreslagna lagen

Tvistlösningsdirektivet innehåller bestämmelser om att nationella myndigheter ska utses, som ska godkänna och utöva tillsyn över de alternativa tvistlösningsorganen. Direktivet innehåller även bestämmelser

om näringsidkares skyldighet att lämna information om alternativ tvistlösning till konsumenter och om att medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner avseende överträdelse av informationsskyldigheten. Vidare finns det i direktivet en bestämmelse om alternativa tvistlösningsförfarandens påverkan på talfrister och preskriptionstider. Alla dessa bestämmelser bör genomföras genom lagstiftningsåtgärder. Sådana åtgärder behövs också i syfte att komplettera EU:s tvistlösningsförordning när det gäller bl.a. tillsyn, informationsskyldighet för näringsidkare och därmed sammanhängande sanktionsmekanismer.

Utredningen har ansett att det saknas en naturlig placering i befintlig lagstiftning för flertalet av de bestämmelser som måste införas i svensk rätt i anledning av direktivet och förordningen. Utredningen har funnit att reglerna i stället bör samlas i en ny lag av bl.a. tydlighetsskal. Regeringen delar utredningens uppfattning och en ny lag om alternativ tvistlösning bör alltså införas.

Av lagen bör inledningsvis framgå dess huvudsakliga innehåll och att den syftar till att genomföra direktivet i dess ursprungliga lydelse (jfr avsnitt 6.4.2) samt innehåller kompletterande bestämmelser till EU:s tvistlösningsförordning.

Lagen bör även innehålla vissa definitioner. På inrådan av *Lagrådet* har begreppet nämnd för alternativ tvistlösning valts framför det i betänkandet och i lagrådsremissen använda begreppet alternativ tvistlösningsnämnd. I direktivet används begreppet alternativ tvistlösningsorgan. Någon saklig skillnad mellan begreppen är inte avsedd. Definitionerna av begreppen konsument och näringsidkare följer av direktivet samt förordningen och överensstämmer i sig med vad som gäller i svensk rätt i övrigt.

När det gäller hänvisningar till EU-rättsakter i författningstext bör det, av de konstitutionella skäl som *Göta hovrätt* påpekar, göras tydligt att hänvisningen till den aktuella rättsakten avser endast dess ursprungliga lydelse.

Direktivet innehåller även vissa bestämmelser som inte behöver genomföras i den nya lagen. Direktivets bestämmelser om t.ex. informationsutbyte och samarbete som berör Konsumentverket kan i stället genomföras genom ändringar i förordningen med instruktion för verket.

Lagens tillämpningsområde

Tvistlösningsdirektivets tillämpningsområde är avgränsat till konsumenttvister rörande avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal. Tvister rörande hälso- och sjukvårdstjänster, vidareutbildning eller högre utbildning som tillhandahålls av offentliga aktörer och icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse undantas uttryckligen från direktivets tillämpningsområde (artiklarna 2.2 h, i och c).

Köpeavtal definieras enligt direktivet som varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till en vara till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal vari både varor och tjänster ingår (artikel 4.1 c).

Som tjänsteavtal definieras enligt direktivet varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna (artikel 4.1 d).

Av direktivets skäl (16) framgår att även försäljning och tillhandahållande av s.k. digitalt innehåll är avsett att inbegripas i tillämpningsområdet.

Beträffande lagens och direktivets tillämpningsområde har *Lagrådet* vissa synpunkter på övervägandena och förslagen i lagrådsremissen.

Lagrådet anser att det torde följa av tvistlösningsdirektivet att både en konsument och en näringsidkare har rätt att anhängiggöra konsumentens klagomål hos en nämnd för alternativ tvistlösning. Lagrådet påpekar också att frågan, om huruvida den tvist om försäkringsersättning som kan uppstå i anledning av att en tredje man skadats av ett trafikförsäkrat fordon kan anses härröra från ett avtal, inte har berörts av utredningen eller i lagrådsremissen.

Enligt regeringens tolkning av direktivet föreskriver detta bara en skyldighet för medlemsstaterna att se till att konsumenter kan anhängiggöra sina klagomål mot näringsidkare vid organ för alternativ tvistlösning (se artikel 1), samtidigt som direktivet inte hindrar att näringsidkare tillåts att anhängiggöra konsumenters klagomål där. Enligt regeringen är det dock viktigt att en konsument inte mot sin vilja dras in i ett tvistlösningsförfarande. Av den föreslagna lagen ska därför framgå att förfarandet ska ha initierats av konsumenten för att omfattas av tillämpningsområdet. Angående frågan om skadelidande tredjemän kan omfattas av lagens tillämpningsområde gör regeringen bedömningen att direktivets begrepp konsument förutsätter att det föreligger en avtalsrelation mellan konsumenten och den aktuella näringsidkaren. Enligt regeringen är det inte heller önskvärt att utvidga lagens tillämpningsområde i förhållande till direktivet i detta avseende.

Lagrådets synpunkter ovan verkar bl.a. vara föranledda av den ordning som gäller vid Trafikskadenämnden, enligt vilken försäkringsbolag kan föra en skadelidande persons anspråk vidare till nämnden. Enligt Lagrådet är det möjligt att förslaget i lagrådsremissen påverkar verksamheten vid Trafikskadenämnden och remissens lagförslag förutsätter, enligt Lagrådet, att författningsregleringen för Trafikskadenämnden måste ändras. Enligt regeringens uppfattning kommer dock lagförslaget i sig inte att påverka verksamheten vid Trafikskadenämnden.

Vidare invänder Lagrådet mot konstruktionen av lagens tillämpningsområde i sakligt hänseende i lagrådsremissen (se dess 2 §). Enligt Lagrådet bör tillämpningsområdet i stället uttryckligen begränsas till köpeavtal och tjänsteavtal i enlighet med tvistlösningsdirektivet.

Regeringen gör bedömningen att lagens tillämpningsområde i nu aktuellt avseende bör utformas i linje med Lagrådets synpunkter. Det bör alltså framgå att lagen är tillämplig vid konsumenttvister rörande köp av varor eller tjänster och några uttryckliga undantag därifrån bör inte anges i lagen. I stället får innebörden av de aktuella begreppen förstås och tolkas mot bakgrund av direktivet, och de där angivna undantagen, samt den praxis som kan utvecklas vid EU-domstolen.

Som Lagrådet påpekar följer det av direktivets begrepp vara ("goods" i den engelska språkversionen) att direktivet och lagen endast är tillämplig vid köp av lösa saker (jfr prop. 2012/13:36 s. 36). Följaktligen omfattas inte t.ex. fast egendom, bostadsrätter och tomträtter.

Begreppet tjänst definieras inte närmare i direktivet. En tjänst är något som någon gör eller utför åt någon annan. Det kan i sammanhanget nämnas att artikel 57 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt definierar tjänster som prestationer som utförs mot ersättning, i den utsträckning de inte faller under fördragets bestämmelser om fri rörlighet för varor, kapital eller personer. Emellertid är, som Lagrådet påpekar, den närmare innebörden av begreppet tjänst omdiskuterat och det framstår som i viss mån oklart vad som avses med detta i direktivet. Mot bakgrund av att det i skäl 16 i direktivet anges att detta gäller inom alla näringsgrenar utom de undantagna grenarna, förefaller det dock som att direktivet är avsett att ha ett brett tillämpningsområde.

Lagrrådet tolkar direktivet som att begreppet tjänst inte omfattar exempelvis tillhandahållande av digitalt innehåll på annat sätt än via fysiskt medium (t.ex. CD-skiva). Regeringen gör dock, mot bakgrund av lydelsen av skäl 16 i direktivet, bedömningen att även tillhandahållande av digitalt innehåll via webben (online), genom exempelvis s.k. streamingtjänster, omfattas av direktivet. Oavsett vilken tolkning av direktivet som är den korrekta, anser regeringen att det är lämpligt att konsumenter ges möjlighet till alternativ tvistlösning avseende avtal om digitalt innehåll, oavsett i vilket medium innehållet levereras. Regeringen har därför för avsikt att låta ARN:s verksamhetsområde omfatta försäljning och tillhandahållande av digitalt innehåll.

Vidare tolkar Lagrådet direktivet som att upplåtelse av hus eller del av hus mot ersättning (hyra) inte omfattas av tillämpningsområdet. Frågan om ett undantag avseende hyra, särskilt avseende bostadsändamål, skulle införas i direktivet diskuterades under direktivförhandlingarna. Något sådant infördes dock inte.

De upplåtelseformer som i praktiken aktualiseras för svensk del i detta sammanhang är arrende och hyra av lägenhet. Arrende regleras i 8–11 kap. jordabalken, medan hyra regleras i 12 kap. jordabalken (den s.k. hyreslagen). Enligt 1 § hyreslagen är en lägenhet ett hus eller en del av hus som hyrs ut. Med bostadslägenhet avses lägenhet som helt eller till inte oväsentlig del ska användas som bostad. Med lokal avses annan lägenhet än bostadslägenhet.

I Sverige har reglerna om hyra av bostadslägenhet starka inslag av social skyddslagstiftning. Även i processuellt hänseende utmärker sig reglerna om hyra och arrende av fast egendom genom förfarandet i hyres- respektive arrendenämnderna. Förekomsten av dessa nämnder har inneburit att det hittills i princip inte har ansetts vara nödvändigt för ARN att pröva tvister rörande hyra av bostadslägenhet och lokal eller arrende. Det bör också framhållas att förfarandet i nämnderna omfattar medling, som ibland är obligatorisk, samt präglas av förhållandevis skyndsam handläggning och långtgående materiell processledning. Vidare finns det ingen skyldighet för den förlorande parten att betala motpartens rättegångskostnader i första instans. Systemet som sådant har alltså flera av de fördelar som alternativ tvistlösning har. Hyres- respektive arrendenämndernas verksamhet och organisation har dock

Prop. 2014/15:128 även inslag som gör att de påminner om en domstol. Det är därför enligt regeringen inte aktuellt att betrakta nämnderna som alternativa tvistlösningsorgan i direktivets mening och godkänna dem som nämnder för alternativ tvistlösning enligt den nya lagen. Att godkänna endast hyres- och arrendenämndernas medlingsverksamhet, i enlighet med vad *Hyres- och arrendenämnden i Sundsvall* för fram, framstår som en tveksam lösning; i sammanhanget ska framhållas att medling som sker inom ramen för ett pågående mål eller ärende inför domstol inte kan betraktas som alternativ tvistlösning i direktivets mening (artikel 2.2 f).

Mot bakgrund av vad som ovan anförts finns det alltså ur ett svenskt perspektiv goda skäl för att framförallt tvister om bostadsarrende och hyra av bostadslägenhet inte borde omfattas av lagens tillämpningsområde. I syfte att säkerställa ett korrekt genomförande av direktivet anser regeringen emellertid att även vissa tvister rörande arrende och hyra av lägenhet bör kunna prövas av en nämnd för alternativ tvistlösning. I praktiken torde sådana tvister i det närmaste uteslutande avse hyra av lägenhet för bostadsändamål eller lokalhyra och mera sällan bostadsarrende och lägenhetsarrende.

6.4.1 Behörig myndighet

Regeringens förslag: Den myndighet som regeringen bestämmer ska vara behörig myndighet i enlighet med den nya lagen och EU:s tvistlösningsförordning.

Regeringens bedömning: Kammarkollegiet bör utses till behörig myndighet.

Utredningens förslag och bedömning: Överensstämmer inte med regeringens. I betänkandet föreslås att regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, utses till behörig myndighet.

Remissinstanserna: Remissinstanserna framför inga invändningar mot förslaget.

Bakgrund: I artikel 18 i tvistlösningsdirektivet anges att varje medlemsstat ska utse en eller flera behöriga myndigheter som ska fullgöra de uppgifter som åligger en behörig myndighet enligt direktivet. Vilka uppgifter som det handlar om framgår av artiklarna 19 och 20. Av dessa bestämmelser framgår att den behöriga myndigheten bl.a. ska bedöma och godkänna tvistlösningsorgan enligt direktivet och utöva viss tillsyn över de organ som godkänns.

Medlemsstaterna ska meddela kommissionen vilka behöriga myndigheter som har utsetts. Om flera myndigheter utses ska en av dem utses som kontaktpunkt i förhållande till kommissionen (artikel 18.1).

Kommissionen ska upprätta en förteckning över de behöriga myndigheterna och offentliggöra förteckningen i Europeiska unionens officiella tidning (artikel 18.2).

Av artikel 20.2 framgår att den behöriga myndigheten ska upprätta en förteckning över de alternativa tvistlösningsorganen som har anmälts till den och godkänts. Förteckningen ska ges in till kommissionen och omfatta bl.a. uppgifter om organens namn och adress, eventuella avgifter och huruvida resultatet av förfarandet är bindande. Vidare ska den

behöriga myndigheten bl.a. offentliggöra en konsoliderad förteckning över godkända alternativa tvistlösningsorgan på sin webbplats samt, med vissa tidsintervall, offentliggöra en rapport om hur de alternativa tvistlösningsorganens utveckling och om hur de fungerar.

Enligt artikel 15, jämfört med artikel 4.1 i EU:s tvistlösningsförordning, ska den nationella myndighet som utsetts till behörig myndighet enligt artikel 18 i direktivet även vara behörighet myndighet enligt förordningen och övervaka att de alternativa tvistlösningsorganen fullgör sina skyldigheter i enlighet med denna.

Skälen för regeringens förslag och bedömning: När det gäller vilken svensk myndighet som bör utses till behörig myndighet har utredningen övervägt om Konsumentverket eller ARN eller någon annan förvaltningsmyndighet skulle kunna komma i fråga. Beträffande Konsumentverket har utredningen konstaterat att verket har en nära samverkan med ARN och att det inte intar en opartisk ställning i förhållandet mellan näringsidkare och konsumenter. Enligt utredningen vore det därför olämpligt att Konsumentverket anförtroddes uppgiften att fatta beslut om godkännande av organen och utöva tillsyn över dessa. Avseende ARN har utredningen funnit att det är mindre lämpligt att utse nämnden till behörig myndighet särskilt med hänsyn till att ARN:s kompetensområde, enligt utredningens förslag till förordning för myndigheten, kommer att bestämmas delvis utifrån vilka andra tvistlösningsorgan som godkänns. Utredningen har inte heller funnit att någon annan förvaltningsmyndighet som t.ex. Kammarkollegiet har verksamhetsområden där den nu aktuella uppgiften skulle passa in. Följaktligen har utredningen stannat för att föreslå att regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, ska utses till behörig myndighet.

Regeringen delar utredningens slutsatser beträffande det mindre lämpliga i att utse Konsumentverket eller ARN till behörig myndighet. Emellertid anser regeringen att det är olämpligt att regeringen ska ansvara för godkännande, återkallelse av godkännande och tillsyn avseende privaträttsliga tvistlösningsnämnder (beträffande ARN, se avsnitt 6.4.2). Sådana uppgifter bör i stället utföras av en förvaltningsmyndighet.

Enligt regeringen är det ändamålsenligt att Kammarkollegiet, som ansvarar för många och skiftande verksamheter inom statsförvaltningen, utför de nu aktuella uppgifterna. Kammarkollegiet bör alltså utses till behörig myndighet enligt den nya lagen. Detta bör lämpligen bestämmas i en förordning. I den nya lagen bör det anges att den behöriga myndigheten utses av regeringen.

6.4.2 Godkännande och utseende av nämnder för alternativ tvistlösning

Regeringens förslag: Frågor om godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder enligt den nya lagen beslutas av den behöriga myndigheten. Vidare får regeringen utse en förvaltningsmyndighet att vara nämnd för alternativ tvistlösning.

En ansökan om godkännande till den behöriga myndigheten ska innehålla viss närmare angiven information om nämnden.

En tvistlösningsnämnd måste uppfylla bl.a. de krav på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler som följer av tvistlösningsdirektivet.

Utredningens förslag: Överensstämmer huvudsakligen med regeringens. Dock innehåller utredningens förslag till lagtext ett lämplighetsrekvisit.

Remissinstanserna: Majoriteten av remissinstanserna framför inga invändningar mot förslagen. *Göta hovrätt* och *Juridiska Fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* invänder, som det redogörs för ovan (se avsnitt 6.4), mot att det hänvisas till EU-direktiv i lagtext.

Bakgrund

Kapitel II i tvistlösningsdirektivet innehåller i artiklarna 5–9 vissa krav som medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen uppfyller. Bestämmelserna avser i sammanfattning bl.a. lämnande av viss information och krav på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa hos organen och de personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen.

Artiklarna 19 och 20 reglerar vilken information som tvistlösningsorgan ska lämna till den behöriga myndigheten respektive den bedömning av kvalitetskraven i kap. II som myndigheten ska göra.

Tillgång till alternativ tvistlösning

Direktivet ställer i artikel 5.2 upp ett antal administrativa krav på tvistlösningsorganen.

Tvistlösningsorganen ska till att börja med ha en webbplats som uppdateras regelbundet och ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet. Sådan information ska på parternas begäran också tillhandahållas via ett varaktigt medium (artikel 5.2 a och b).

Det ska vidare finnas möjlighet för konsumenterna att lämna in klagomål och dokument såväl offline som online och det måste vara möjligt för parterna att utbyta uppgifter med motparten både på elektronisk väg och per post (artikel 5.2 a, c och d).

Tvistlösningsorganen måste också ta emot både inhemska och gränsöverskridande tvister, inklusive sådana tvister som har anmälts till den europeiska onlineplattform för tvistlösning som ska inrättas enligt EU:s tvistlösningsförordning (artikel 5.2 e).

Tvistlösningsorganen ska även vidta nödvändiga åtgärder för att se till att deras behandling av personuppgifter uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i den nationella lagstiftning som genomför direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat (artikel 5.2 f).

Enligt artikel 5.4 står det medlemsstaterna fritt att tillåta alternativa tvistlösningsorgan att ha förfaranderegler som ger dem möjlighet att avstå från att pröva en tvist av följande skäl.

- Konsumenten har inte försökt kontakta den berörda näringsidkaren för att diskutera klagomålet och i första hand försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren (artikel 5.4 a).
- Tvisten saknar grund eller har inletts av okynne (artikel 5.4 b).
- Tvisten hanteras eller har tidigare hanterats av ett annat alternativt tvistlösningsorgan eller av en domstol (artikel 5.4 c).
- Klagomålets värde understiger eller överstiger ett på förhand fastställt tröskelbelopp (artikel 5.4 d).
- Konsumenten har inte lämnat in klagomålet till det alternativa tvistlösningsorganet inom en fastställd tidsfrist, vilken inte får fastställas till mindre än ett år efter den dag då konsumenten lämnade in klagomålet till näringsidkaren (artikel 5.4 e).
- Hanteringen av en sådan tvist skulle på annat sätt allvarligt hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt (artikel 5.4 f).

Emellertid får ovannämnda förfaranderegler inte väsentligen försämra konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister, enligt artikel 5.4 tredje stycket. Detta innebär bl.a. att eventuella tröskelbelopp inte får fastställas för högt (se artikel 5.5).

Sakkunskap, oberoende och opartiskhet

Enligt artikel 6 ska de personer som ansvarar för alternativ tvistlösning ha nödvändig sakkunskap och vara oberoende och opartiska. Detta ska garanteras genom att det säkerställs att dessa personer har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen (artikel 6.1 a). I syfte att säkerställa kompetensen hos dem som ansvarar för tvistlösningen, ska medlemsstaterna också uppmuntra tvistlösningsorganen att tillhandahålla löpande utbildning till dem (artikel 6.6).

Enligt direktivet gäller vidare att de ansvariga personerna ska utses för en så lång mandatperiod att oberoendet för deras handlande kan säkerställas, och att de inte ska kunna avsättas utan skälig grund (artikel 6.1 b). De som ansvarar för tvistlösningen ska vidare inte vara underkastade instruktioner av någondera parten eller parternas företrädare (artikel 6.1 c) eller få ersättning på ett sätt som är kopplat till resultatet av förfarandet (artikel 6.1 d). Därutöver ska det säkerställas att de personer som ansvarar för tvistlösningen utan onödigt dröjsmål underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om alla omständigheter som kan påverka eller kan anses påverka deras oberoende och opartiskhet, eller ge upphov till en intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa (artikel 6.1 e). Om en av de ansvariga personerna på grund av något sådant skäl inte kan delta i det berörda tvistlösningsförfarandet, får det inte innebära att parterna fråntas sin möjlighet till tvistlösning (artikel 6.2).

Om de personer som ansvarar för tvistlösning i ett alternativt tvistlösningsorgan bildar ett kollegium ska, enligt direktivet, kollegiet bestå av ett lika stort antal företrädare för konsumentintressen och företrädare för näringsidkarintressen (artikel 6.5).

Av direktivet följer vidare att om de personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda av, eller enbart får ersättning av, näringsidkarens yrkes- eller näringslivsorganisation, måste de förfoga över en separat och särskilt öronmärkt budget som är tillräcklig för att de ska kunna utföra sina uppgifter (artikel 6.4 första stycket). Kravet på en separat och öronmärkt budget gäller inte om de berörda fysiska personerna ingår i ett kollegium bestående av samma antal företrädare för den yrkes- eller näringslivsorganisation som de är anställda av eller får ersättning av, och för konsumentorganisationer (artikel 6.4 andra stycket).

Utöver ovan nämnda bestämmelser, innehåller artikel 6 även en del bestämmelser som gäller specifikt för företagsinterna tvistlösningsorgan (artikel 6.3). De bestämmelserna är inte tillämpliga på svenska förhållanden.

Öppenhet

I artikel 7 finns krav på öppenhet. Detta krav omfattar offentliggörande av dels viss allmän information (artikel 7.1), dels information i årliga verksamhetsrapporter (artikel 7.2).

Enligt artikel 7.1 ska medlemsstaterna se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och på begäran på ett varaktigt medium, samt på andra sätt som de anser lämpliga, offentliggör tydlig och lättbegriplig information om följande förhållanden:

- kontaktuppgifter, inklusive postadress och e-postadress (artikel 7.1 a);
- att de alternativa tvistlösningsorganen ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 (artikel 7.1 b);
- de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, hur de har utsetts och hur länge deras mandatperiod varar (artikel 7.1 c);
- sakkunskapen, opartiskheten och oberoendet hos de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, om de är anställda eller får ersättning enbart av näringsidkaren (artikel 7.1 d);
- medlemskap i nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister i tillämpliga fall (artikel 7.1 e);
- de typer av tvister som organen är behöriga att hantera, inbegripet eventuella trösklar i tillämpliga fall (artikel 7.1 f);
- förfarandereglerna för tvistlösning och de grunder på vilka det alternativa tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i överensstämmelse med artikel 5.4 (artikel 7.1 g);
- på vilka språk klagomål kan lämnas in till det alternativa tvistlösningsorganet och på vilka språk det alternativa tvistlösningsförfarandet genomförs (artikel 7.1 h);
- de typer av regler som det alternativa tvistlösningsorganet kan använda som grund för tvistlösningen (t.ex. rättsregler, skälighetshänsyn eller uppförandekoder) (artikel 7.1 i);
- eventuella förhandskrav som parterna måste uppfylla innan ett alternativt tvistlösningsförfarande kan inledas, bland annat kravet att

konsumenten ska försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren (artikel 7.1 j);

- huruvida parterna kan dra sig ur förfarandet (artikel 7.1 k);
- de eventuella kostnader som parterna ska stå för, inbegripet regler om fördelningen av kostnader vid förfarandets slut (artikel 7.1 l);
- den genomsnittliga längden på ett alternativt tvistlösningsförfarande (artikel 7.1 m);
- den rättsliga verkan av det alternativa tvistlösningsförfarandets resultat, inbegripet sanktionerna vid bristande efterlevnad i fråga om ett beslut med bindande verkan för parterna, i tillämpliga fall (artikel 7.1 n) samt
- det alternativa tvistlösningsförfarandets verkställbarhet, om det är relevant (artikel 7.1 o).

Enligt artikel 7.2 ska medlemsstaterna se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och, på begäran, på ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör årliga verksamhetsrapporter. Rapporterna ska innehålla följande information om både inhemska och gränsöverskridande tvister:

- Antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg (artikel 7.2 a).
- Eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare; sådan information får åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden, för att höja näringsidkarnas standarder och underlätta utbytet av information och bästa praxis (artikel 7.2 b).
- Andelen tvister som det alternativa tvistlösningsorganet har avstått från att hantera och procentandelen för de olika grunderna för avståendet som avses i artikel 5.4 (artikel 7.2 c).
- Procentandelen tvistlösningsförfaranden som har avbrutits och skälen till att de har avbrutits, om dessa är kända (artikel 7.2 e).
- Den genomsnittliga tid det har tagit att lösa tvister (artikel 7.2 f).
- I hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt (artikel 7.2 g).
- Tvistlösningsorganens samarbete inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister, i tillämpliga fall (artikel 7.2 h).

Effektivitet

Enligt artikel 8 ska medlemsstaterna se till att alternativa tvistlösningsförfaranden är effektiva och uppfyller följande krav.

- Det alternativa tvistlösningsförfarandet ska vara tillgängligt och lätt att få tillgång till både online och offline för båda parter, oberoende av var de befinner sig (artikel 8 a).
- Parterna ska ha tillgång till förfarandet utan att behöva företrädas av en advokat eller ett juridiskt ombud, men förfarandet ska inte frånta parterna rätten till oberoende rådgivning eller till att när som helst under förfarandet låta sig företrädas eller bistås av tredje man (artikel 8 b).

- Prop. 2014/15:128
- Det alternativa tvistlösningsförfarandet ska vara kostnadsfritt eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenterna (artikel 8 c).
 - Det alternativa tvistlösningsorganet ska underrätta parterna så snart det har tagit emot alla handlingar med relevant information rörande klagomålet (artikel 8 d).
 - Resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet ska göras tillgängligt senast 90 kalenderdagar från den dag då det alternativa tvistlösningsorganet har tagit emot den fullständiga klagomålsakten. För mycket komplexa tvister får tvistlösningsorganet besluta att förlänga perioden på 90 kalenderdagar. Parterna ska i sådana fall informeras om detta och om hur lång tid det förväntas ta att lösa tvisten (artikel 8 e).

Rättvisa förfaranderegler

Artikel 9 innehåller bestämmelser som ska säkerställa att de alternativa tvistlösningsförfarandena är rättvisa.

Enligt artikel 9.1 ska medlemsstaterna se till att parterna har möjlighet att inom rimlig tid framföra sin ståndpunkt och att de får tillgång till argument, bevis, handlingar och sakförhållanden som den andra parten lägger fram och till eventuella yttranden och utlåtanden från experter samt att de har möjlighet att kommentera dessa (artikel 9.1 a). Parterna ska även informeras om att de inte är skyldiga att låta sig företrädas av ett juridiskt ombud, men att de får söka oberoende rådgivning eller låta sig företrädas eller bistås av tredje man när som helst under förfarandet (artikel 9.1 b). Vidare ska parterna meddelas resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet skriftligen eller på ett varaktigt medium och få en redogörelse för grunderna för resultatet (artikel 9.1 c).

Artikel 9.2 innehåller vidare vissa bestämmelser som gäller vid förfaranden där parterna föreslås en lösning, dvs. när tvistlösningsorganet meddelar en rekommendation till parterna om hur tvisten bör lösas. Vid sådana förfaranden ska parterna tillåtas dra sig ur förfarandet när som helst om de är missnöjda med dess resultat eller gång. De ska även informeras om denna rätt innan förfarandet inleds (artikel 9.2 a). Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de vidare underrättas om att de kan välja om de vill godta eller följa den föreslagna lösningen eller inte, att medverkan i förfarandet inte utesluter möjligheten att söka prövning genom ett domstolsförfarande och att den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett avgörande av en domstol som tillämpar rättsregler (artikel 9.2 b).

Direktivet innehåller även en bestämmelse om att parter, innan de godtar eller följer en föreslagen lösning eller en uppgörelse i godo ska ges rimlig betänketid och att de ska underrättas om den rättsliga verkan som detta eventuellt kan få (artikel 9.2 c och d).

Om beslutet från de alternativa tvistlösningsorganen enligt nationella regler blir bindande för näringsidkare så snart konsumenter godtar en föreslagen lösning, gäller de ovan angivna bestämmelserna i artikel 9.2 enbart i förhållande till konsumenter.

Enligt artikel 19 i direktivet ska det alternativa tvistlösningsorgan som önskar bli godkänt lämna vissa uppgifter till den behöriga myndigheten. Dessa uppgifter avser bl.a. organets struktur, finansiering, tillämpliga förfaranderegler, den genomsnittliga längden på ett förfarande inför organet, det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in, vilken typ av tvister som prövas av organet och på vilka grunder organet kan avstå från att pröva en tvist. På grundval i synnerhet av dessa uppgifter ska den behöriga myndigheten enligt artikel 20 i direktivet bedöma om tvistlösningsorganet lever upp till kvalitetskraven enligt kap. II i direktivet och de nationella bestämmelser som genomför direktivet. Den behöriga myndigheten ska sedan upprätta en förteckning över vilka organ som lever upp till kraven och skicka förteckningen till kommissionen.

Skälen för regeringens förslag

Allmänt om godkännande och utseende

I den nya lagen bör det införas bestämmelser som genomför artiklarna 5–9 och 19–20 i tvistlösningsdirektivet. Av dessa bör följa att det är den behöriga myndigheten som fattar beslut om godkännande av tvistlösningsnämnder som drivs av privaträttsliga organ, efter att ansökan om det har getts in till denna. Vidare bör det av lagen framgå dels vilka uppgifter som ska lämnas i ansökan, dels att den behöriga myndigheten bara får besluta om godkännande om tvistlösningsnämnden uppfyller vissa krav.

Eftersom ARN är en förvaltningsmyndighet vars verksamhet regleras i förordningsform talar bl.a. konstitutionella skäl för att den behöriga myndigheten inte bör pröva om förordningen med instruktion för ARN uppfyller den föreslagna lagens krav. Lagen bör därför innehålla en bestämmelse som anger att regeringen får utse en förvaltningsmyndighet till nämnd för alternativ tvistlösning. Denna bestämmelse tar i praktiken sikte på ARN. Av lagen bör framgå att en förutsättning för att utse en förvaltningsmyndighet till nämnd för alternativ tvistlösning är att kraven enligt artiklarna 5–9 i direktivet avseende bl.a. sakkunskap, oberoende och effektivitet är uppfyllda.

Kraven för godkännande

Artikel 5 i direktivet innehåller krav avseende tvistlösningsnämnderna. Bland annat finns där krav på att nämnderna ska ha uppdaterade webbplatser med relevant information samt att avvísning av tvister bara får ske av vissa skäl och under närmare angivna omständigheter. Artiklarna 6–9 avser vissa s.k. kvalitetskrav rörande bl.a. sakkunskap och opartiskhet. Utredningens förslag innebär att de nu aktuella kraven endast framgår i lagtexten genom en hänvisning till artiklarna 5–9 i direktivet. *Göta hovrätt* och *Juridiska Fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* framför invändningar mot detta. Regeringen anser dock att en sådan lagstiftningsteknik kan vara acceptabel i vissa fall. För att undvika att innebörden av lagtexten förändras genom ändringar i direktivet

Prop. 2014/15:128 kommer alla hänvisningar till direktivet avse dess ursprungliga lydelse genom den s.k. statiska hänvisningen till direktivet i lagens inledande bestämmelse (se avsnitt 6.4).

Av lagen bör framgå att kraven enligt artiklarna 5–9 i tvistlösningsdirektivet måste uppfyllas för att ett organ ska kunna godkännas som eller utses till nämnd för alternativ tvistlösning.

Utredningen har föreslagit att en tvistlösningsnämnd ska godkännas om nämnden lever upp till de ovan angivna kraven, men har förenat bestämmelsen med ett lämplighetskrav. Mot bakgrund av att regeringen inte föreslås vara behörig myndighet, anser regeringen att bestämmelsen inte bör vara fakultativ utan obligatorisk. Med andra ord ska en tvistlösningsnämnd godkännas av den behöriga myndigheten om den uppfyller lagens och direktivets krav.

Godkännandeförfarandet vid den behöriga myndigheten

Direktivet reglerar inte närmare hur förfarandet för godkännande vid den behöriga myndigheten ska gå till. Förvaltningslagens (1986:223) bestämmelser kommer dock att bli tillämpliga på förfarandet vid den myndighet som regeringen utser till behörig myndighet. Det innebär att Kammarkollegiets beslut i enlighet med lagen kan överklagas enligt 22 och 22 a §§ förvaltningslagen (se vidare nedan avsnitt 6.4.6).

6.4.3 Information till den behöriga myndigheten och återkallelse av godkännande

Regeringens förslag: En nämnd för alternativ tvistlösning ska så fort som möjligt meddela den behöriga myndigheten om de uppgifter som legat till grund för godkännandet har ändrats. Den behöriga myndigheten kan begära även annan information om det behövs för tillsynen. Alternativa tvistlösningsnämnder ska vartannat år lämna viss information angående sin verksamhet till den behöriga myndigheten.

Den behöriga myndigheten ska återkalla ett godkännande om tvistlösningsnämnden inte längre lever upp till kraven som uppställts för dess godkännande. Återkallelse får även ske om tvistlösningsnämnden inte uppfyller skyldigheten att lämna information om sin verksamhet till den behöriga myndigheten eller vissa krav enligt EU:s tvistlösningsförordning.

Beslut om återkallelse till följd av att tvistlösningsnämnden inte uppfyller lagens krav för dess godkännande får fattas först efter det att denna har getts tre månader på sig att rätta till bristerna.

Beslut om återkallelse ska anmälas till Europeiska kommissionen.

Utredningens förslag: Överensstämmer huvudsakligen med regeringens. Utredningen föreslår dock att de alternativa tvistlösningsnämnderna efter uppmaning från den behöriga myndigheten ska inkomma med verksamhetsinformation. Utredningen föreslår också att det i lagtexten hänvisas till direktivets krav avseende innehållet i verksamhetsinformationen. Vidare föreslås i betänkandet att ett beslut

om återkallelse av ett godkännande av en nämnd för alternativ tvistlösning bara får ske om den aktuella bristen inte är oväsentlig.

Remissinstanserna: Remissinstanserna framför inga invändningar mot förslagen. Dock invänder *Göta hovrätt* och *Juridiska Fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet*, som det redogörs för ovan (se avsnitt 6.4), mot att det hänvisas till EU-direktiv i lagtext.

Bakgrund: Enligt artikel 19.1 andra stycket i tvistlösningsdirektivet ska de alternativa tvistlösningsorgan som godkänts utan onödigt dröjsmål meddela den behöriga myndigheten om de uppgifter som tvistlösningsorganen har lämnat som underlag för godkännande ändras.

Av artikel 19.3 följer vidare att medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen vartannat år lämnar information till de behöriga myndigheterna om sin verksamhet. Informationen ska omfatta antalet mottagna tvister och de typer av klagomål som de avsåg (artikel 19.3 a), procentandelen alternativa tvistlösningsförfaranden som avbröts innan ett resultat kunde nås (artikel 19.3 b), den genomsnittliga tid det tog att lösa de mottagna tvisterna (artikel 19.3 c) och i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt (artikel 19.3 d). Information ska även lämnas angående eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare och om möjligt rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden (artikel 19.3 e). Vidare ska organen, i förekommande fall, bedöma hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister (artikel 19.3 f). De ska även, i förekommande fall, informera om den utbildning som ges till de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen (artikel 19.3 g). Slutligen ska organen lämna en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är, och möjliga sätt att förbättra effektiviteten (artikel 19.3 h).

Om ett godkänt tvistlösningsorgan inte längre uppfyller direktivets krav, ska den behöriga myndigheten kontakta tvistlösningsorganet och ange vilka krav som tvistlösningsorganet inte uppfyller samt uppmana det att omedelbart uppfylla kraven. Om det alternativa tvistlösningsorganet efter en period om tre månader fortfarande inte uppfyller kraven, ska den behöriga myndigheten stryka organet från förteckningen över godkända alternativa tvistlösningsorgan och meddela kommissionen (artikel 20.2 fjärde stycket).

Beträffande EU:s tvistlösningsförordning uppställs i denna vissa krav som ska gälla för sådana alternativa tvistlösningsorgan som har godkänts och anmälts till EU-kommissionen enligt direktivet och som ska hantera sådana tvister som anmäls via onlineplattformen. Enligt artikel 9.7 i förordningen ska ett alternativt tvistlösningsorgan som har tagit emot ett klagomål från onlineplattformen, utan dröjsmål informera parterna om huruvida det kan hantera tvisten eller ska avvisa den (med hänvisning till någon avvisningsgrund som är tillåten enligt artikel 5.4 i direktivet). Det alternativa tvistlösningsorgan som har ansett sig behörigt att hantera tvisten ska enligt artikeln också informera parterna om sina förfaranderegler och, i tillämpliga fall, om kostnaderna för tvistlösningsförfarandet.

Enligt artikel 10 i förordningen ska vidare ett alternativt tvistlösningsorgan som har ansett sig behörigt att hantera en tvist som har vidarebefordrats till det via onlineplattformen fullgöra vissa skyldigheter och leva upp till vissa krav med hänsyn till själva förfarandet. Tvistlösningsorganet ska till att börja med slutföra det alternativa tvistlösningsförfarandet inom den tidsfrist som avses i artikel 8 e i direktivet (90 dagar). Tvistlösningsorganet ska även utan dröjsmål informera onlineplattformen om vilket datum som ärendet togs emot, föremålet för tvisten, datum för slutförande av det alternativa tvistlösningsförfarandet och resultatet av förfarandet.

Direktivet kräver att godkända tvistlösningsorgan ska hantera tvister som anmäls via onlineplattformen enligt EU-förordningen (se artikel 5.2 e). Att tvistlösningsorganen också uppfyller de krav som gäller enligt förordningen för hantering av sådana tvister (artiklarna 9.7 och 10 i förordningen), är därför också en förutsättning för att ett godkänt alternativt tvistlösningsorgan ska få behålla sitt godkännande.

Skälen för regeringens förslag: Av de nya lagbestämmelserna bör det framgå att tvistlösningsnämnderna är skyldiga att dels informera den behöriga myndigheten om eventuella förändringar i de uppgifter som legat till grund för godkännandet, dels förse den behöriga myndigheten med verksamhetsrapporter vartannat år. Regeringen delar alltså inte utredningens uppfattning att det ska åligga den behöriga myndigheten att begära in den information om nämndernas verksamhet som framgår av artikel 19.3 i direktivet. Det bör dock finnas en särskild bestämmelse i lagen där det föreskrivs att tvistlösningsnämnderna är skyldiga att på begäran av den behöriga myndigheten lämna sådan övrig information som denna behöver för sin tillsyn. Det är nämligen viktigt att den behöriga myndigheten har tillgång till all information om tvistlösningsnämndernas verksamhet som behövs för att kunna kontrollera att de även fortsättningsvis uppfyller kraven för godkännande.

Vidare bör det framgå av de nya reglerna att den behöriga myndigheten kan besluta om återkallelse av ett godkännande under vissa förhållanden. Återkallelse ska ske om tvistlösningsnämnden inte längre uppfyller de krav på bl.a. sakkunskap och oberoende som förutsätts för godkännande. I dessa fall ska dock tvistlösningsnämnden ges tre månader på sig att rätta till dessa slags brister innan återkallelse sker, i enlighet med vad som föreskrivs i artikel 20 i direktivet. Regeringen anser emellertid inte att det finns skäl att i lagen ange att en förutsättning för återkallelse bör vara att bristen inte är oväsentlig. En brist som bedöms vara oväsentlig torde nämligen i normalfallet inte innebära att kraven för godkännande inte längre är uppfyllda. Det är snarare omfattning, och eventuell systematik samt i vilken utsträckning man kan befara att bristerna kommer att fortgå eller upprepas, som bör ligga till grund för bedömningen om bristerna är sådana att organet inte längre kan anses uppfylla kraven.

Den behöriga myndigheten bör även ha en fakultativ möjlighet att besluta om återkallelse om tvistlösningsnämnden inte fullgör sin skyldighet att inkomma med information om sin verksamhet eller inte uppfyller kraven enligt artikel 9.7 eller 10 i EU:s tvistlösningsförordning.

I dessa fall får den behöriga myndigheten i varje enskilt fall avgöra allvaret i den aktuella överträdelsen.

När det gäller innehållet i tvistlösningsnämndernas verksamhetsinformation, och *Göta hovrätts* och *Juridiska Fakultetsstyrelsen vid Lunds universitets* synpunkter, har regeringen ovan (se avsnitt 6.4 och 6.4.2) redogjort för att det ibland kan vara befogat att hänvisa till EU-direktiv i lagtext. I artikel 19.3 i direktivet anges vad denna verksamhetsinformation ska omfatta. Den aktuella artikeln har ett förhållandevis begränsat innehåll och kan relativt enkelt uttryckligen genomföras i svensk författningstext.

Av lagtexten bör det även framgå att den behöriga myndigheten är skyldig att underrätta kommissionen om ett återkallat godkännande enligt artikel 20.2 i direktivet.

6.4.4 Information till konsumenter och sanktioner

Regeringens förslag: En näringsidkare som utfäst sig att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser. Informationen ska innehålla tvistlösningsnämndens webbadress och postadress. Informationen ska lämnas på näringsidkarens webbplatser, om sådana finns, samt i skriftliga avtalsvillkor, om sådana används.

En näringsidkare som motsätter sig ett krav från en konsument ska ge konsumenten klar och begriplig information om den tvistlösningsnämnd som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Informationen ska innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress, postadress och uppgift om huruvida näringsidkaren avser att medverka i förfarandet. Informationen ska ges i en läsbar och varaktig form, t.ex. på papper eller per e-post, till konsumenten.

Om näringsidkaren inte uppfyller sin informationsskyldighet enligt ovan, ska marknadsföringslagen tillämpas med undantag för reglerna om marknadsstörningsavgift.

En upplysningsbestämmelse om att näringsidkare är skyldiga att lämna viss information enligt EU:s tvistlösningsförordning ska tas in i den nya lagen.

En hänvisning till den nya lagen ska införas i marknadsföringslagen.

Utredningens förslag: Överensstämmer i huvudsak med regeringens. I betänkandets förslag omfattar informationsskyldigheten dock inte näringsidkarens postadress. Inte heller föreslår utredningen att upplysningsskyldigheten för näringsidkare i händelse av tvist ska omfatta frågan om näringsidkaren avser att medverka vid den alternativa tvistlösningen. Vidare föreslår utredningen att en hänvisning till den nya lagen bör införas i lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m.

Remissinstanserna: Flertalet av remissinstanserna har inga invändningar mot innehållet i bestämmelserna om informations-skyldighet för näringsidkare respektive om marknadsrättsliga sanktioner

Prop. 2014/15:128 eller mot utredningens bedömning avseende behovet av lagstiftning såvitt avser spridning av allmän information om alternativ tvistlösning och samarbete m.m. mellan alternativa tvistlösningsorgan. Branschorganisationen *Färg Möbler Interiör* motsätter sig dock utredningens förslag angående informationsskyldighet för företag vid tvist med konsument, eftersom det anses medföra ökade kostnader för företagen utan nämnvärd nytta för konsumenterna. *Fastighetsmäklarinspektionen* efterlyser ett klagörande om huruvida informationsplikten och därtill hörande marknadsrättsliga sanktioner hindrar inspektionen från att meddela en disciplinär påföljd i anledning av överträdelse av den allmänna omsorgsplikten i 8 § fastighetsmäklarlagen (2011:666). Vidare vill Fastighetsmäklarinspektionen ha ett klagörande i anledning av att det är fastighetsmäklaren personligen som ansvarar för ett förmedlingsuppdrag. Enligt inspektionen kan det ifrågasättas om det är tillräckligt att mäklarföretaget har den aktuella informationen på sin webbplats. *Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* anser att upplysningsbestämmelsen som hänvisar till EU-förordningen bör förtydligas, så att det direkt av lagtexten kan utläsas vad informationsskyldigheten innebär. *Svenska Bankföreningen* önskar ett förtydligande om att informationsskyldigheten vid tvist mellan konsument och näringsidkare ofta inte uppkommer på butiksgolvet, utan i ett något senare skede efter det att näringsidkaren fått skälig tid på sig att behandla konsumentens klagomål. *Konsumentverket* ifrågasätter om den av utredningen föreslagna ändringen i lagen om marknadsdomstol m.m. är nödvändig.

Bakgrund: Enligt artikel 13.1 i tvistlösningsdirektivet ska medlemsstaterna se till att de näringsidkare som är etablerade på deras territorium underrättar konsumenterna om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren omfattas av till följd av att den åtagit sig eller är skyldig att använda sådant organ för att lösa tvister. Informationen ska omfatta tvistlösningsorganets eller -organens webbplatser. Enligt artikel 13.2 ska informationen lämnas på näringsidkarens webbplats, om sådan finns, och i förekommande fall i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtalet på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt.

Vidare ska varje medlemsstat enligt artikel 13.3 se till att samtliga näringsidkare etablerade på deras territorium lämnar information om alternativ tvistlösning, om näringsidkaren hamnar i en sådan tvist med konsument som kan prövas av ett alternativt tvistlösningsorgan som har godkänts och anmälts enligt direktivet. Också denna information ska omfatta det alternativa tvistlösningsorganets webbadress. Informationen ska dessutom tillhandahållas på papper eller annat varaktigt medium. Vidare ska näringsidkaren enligt direktivet upplysa konsumenten om näringsidkaren kommer att anlita de aktuella tvistlösningsorganen för att lösa tvisten.

Enligt artikel 21 i direktivet ska medlemsstaterna fastställa regler för effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner för överträdelse av de nationella bestämmelser som har antagits särskilt i enlighet med artikel 13.

Artikel 15 i direktivet handlar om allmän information om alternativ tvistlösning. Bestämmelsen innehåller vissa skyldigheter för

medlemsstaterna, men behandlar även vissa förpliktelser för EU-kommissionen. Medlemsstaterna ska enligt artikeln se till att alternativa tvistlösningsorgan och konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum på sina webbplatser genom en länk till kommissionens webbplats, och om möjligt på ett varaktigt medium i sina lokaler, offentliggör kommissionens förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som har anmälts enligt direktivet (artikel 15.1 jämfört med 20.4). Medlemsstaterna ska också uppmuntra relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att offentliggöra förteckningen på sina webbplatser och på annat sätt som de anser lämpligt (artikel 15.2). Vidare ska kommissionen och medlemsstaterna se till att information om hur konsumenterna kan få tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister som omfattas av direktivet får lämplig spridning (artikel 15.3). Kommissionen och medlemsstaterna ska även vidta kompletterande åtgärder för att uppmuntra konsumentorganisationer och yrkesorganisationer att på unionsnivå och nationell nivå höja medvetenheten om de alternativa tvistlösningsorganen och deras förfaranden och främja yrkesfolks och konsumenters anlitande av alternativa tvistlösningsorgan. Tvistlösningsorgan ska också uppmuntras att förse konsumenter med information om behöriga alternativa tvistlösningsorgan, när de mottar klagomål från konsumenter (artikel 15.4).

Artikel 16 i direktivet innebär en skyldighet för medlemsstaterna att se till att de alternativa tvistlösningsorganen samarbetar för att lösa gränsöverskridande tvister och fortlöpande utbyter bästa praxis i fråga om reglering av både gränsöverskridande och inhemska tvister (artikel 16.1). Om det finns ett nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister inom en viss sektor i unionen, ska medlemsstaterna uppmuntra de alternativa tvistlösningsorgan som hanterar tvister inom sektorn att bli medlemmar i nätverket (artikel 16.3). Av artikeln framgår vidare att kommissionen ska stödja och underlätta uppbygganden av nätverk av nationella alternativa tvistlösningsorgan samt utbyte och spridning av deras bästa praxis och deras erfarenheter (artikel 16.2). Kommissionen ska också offentliggöra en förteckning med namn och kontaktuppgifter för aktuella nätverk av alternativa tvistlösningsorgan (artikel 16.4).

Enligt artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning ska en näringsidkare som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal med konsumenter online informera konsumenterna bl.a. om förekomsten av en onlineplattform. Och enligt artikel 18 i förordningen ska medlemsstaterna fastställa sanktioner som är effektiva, proportionella och avskräckande vid överträdelser av denna.

Skälen för regeringens förslag

Information innan tvist uppkommit

Den allmänna skyldigheten, enligt artikel 13.1 i tvistlösningsdirektivet, att lämna information om alternativ tvistlösning innan tvist uppkommit träffar bara näringsidkare som åtagit sig att eller är skyldiga att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter. Med

Prop. 2014/15:128 alternativ tvistlösning menas i sammanhanget ett förfarande vid ett sådant tvistlösningsorgan som har blivit godkänt och anmält till kommissionen enligt direktivet.

I likhet med utredningen uppfattar regeringen direktivet så att bestämmelsen tar sikte dels på näringsidkare som enligt bindande regler i nationell rätt är skyldiga att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning, dels på näringsidkare som har åtagit sig att göra det. Som utredningen konstaterat saknas det i Sverige lagstiftning som förpliktar näringsidkare att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning. Att en branschorganisation som krav för medlemskap uppställer att dess medlemmar löser tvister på detta sätt innebär inte heller att dessa näringsidkare i direktivets mening är skyldiga att använda sig av alternativ tvistlösning. Däremot kan ett sådant medlemskap innebära att näringsidkaren har åtagit sig att lösa tvister med konsumenter på aktuellt sätt. Utredningen har funnit att det för närvarande finns ett antal, oklart exakt hur många, branschorganisationer som uppställer som krav på sina medlemmar att följa ARN:s beslut. Ett medlemskap i en sådan organisation får enligt regeringen anses utgöra ett åtagande att använda alternativ tvistlösning. Ett sådant åtagande får även anses föreligga om en branschorganisation i stället endast kräver att dess medlemmar medverkar vid förfarandet inför relevant nämnd för alternativ tvistlösning. I den föreslagna lagen bör det införas en skyldighet för näringsidkare som åtagit sig att använda sig av alternativ tvistlösning, att lämna information om detta på webbplatser och i allmänna avtalsvillkor. För ett fåtal näringsidkare kommer informationen att behöva omfatta mer än en tvistlösningsnämnd, om företaget säljer flera olika slags produkter eller tjänster som prövas av olika nämnder. Med hänsyn till detta kan det inte, som i utredningens förslag, anges i lagtext att informationen endast avser en tvistlösningsnämnd.

Till skillnad från betänkandets förslag anser regeringen vidare att det av tydlighetsskäl i lagtexten bör framgå att informationskravet bara gäller för det fall det existerar en webbplats som riktar sig till konsumenter eller skriftliga avtalsvillkor används. Direktivet använder i detta sammanhang uttrycket allmänna villkor, dock utan att innebörden preciseras. I den föreslagna lagtexten används alltså i stället uttrycket skriftliga avtalsvillkor.

Informationsskyldigheten i lagen bör omfatta tvistlösningsnämndens webbadress. Direktivet uppställer som framgått ovan inget krav på att informationen även ska omfatta tvistlösningsorganets postadress. Med hänsyn till de konsumenter som saknar tillgång till eller av andra skäl inte använder internet bör dock informationsskyldigheten också omfatta tvistlösningsnämndens postadress. *Lagrådet* anser att skyldigheten även, vilket inte följer av direktivet, bör omfatta angivande av tvistlösningsnämndens e-postadress för att konsumenten ska beredas möjlighet att kommunicera med nämnden via e-post. Bland annat mot bakgrund av det webbaserade ansökningsförfarande som ARN använder sig av, anser regeringen emellertid att ett sådant krav vore mindre ändamålsenligt. Vidare torde de konsumenter som har tillgång till internet knappast ha några problem med att ta reda på den aktuella tvistlösningsnämndens e-postadress med hjälp av uppgifterna på dennas

webbplats. Av lagen bör det vidare framgå att informationen ska vara klar och begriplig, vilket motsvarar direktivets krav på tydlig och begriplig information. Det här föreslagna uttryckssättet är vedertaget i enlighet med vad som gäller enligt t.ex. 22 a § marknadsföringslagen (2008:486). Det saknas alltså anledning att här frånga denna terminologi. Av direktivet följer också att informationen ska vara lättillgänglig. Även detta krav bör uttryckligen framgå av den nya bestämmelsen.

I den nya lagen föreslås även en upplysningsbestämmelse, vilken hänvisar till den informationsskyldighet som finns för näringsidkare enligt artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning. *Juridiska fakultetsstyrelsen vid Lunds universitet* anser att den föreslagna bestämmelsen bör förtydligas. Emellertid är EU-rättsakten, i egenskap av förordning, bindande och direkt tillämplig i medlemsstaterna. Därför bör innehållet i denna inte preciseras eller förtydligas i nationell lagstiftning.

Fastighetsmäklarinspektionen efterlyser ett klargörande angående vilken informationsskyldighet som åvilar den enskilde fastighetsmäklaren. De aktuella EU-rättsakterna innebär, direkt eller efter införlivande svensk rätt, att vissa krav ställs på näringsidkare angående information om alternativ tvistlösning gentemot konsument. Ett uppdragsavtal att sälja t.ex. en fastighet ingås mellan säljaren, ofta en privatperson, och den enskilde fastighetsmäklaren. Om säljaren är en privatperson är han eller hon alltså att betrakta som konsument och fastighetsmäklaren som näringsidkare (jfr 4 § fastighetsmäklarlagen [2011:666]). Av detta följer att informationsskyldigheten till följd av ett åtagande enligt den föreslagna bestämmelsen åvilar fastighetsmäklaren personligen.

Information vid tvist

Bestämmelsen i artikel 13.3 i tvistlösningsdirektivet om skyldighet för näringsidkaren att vid tvist lämna information om relevant tvistlösningsorgan till konsumenten omfattar alla näringsidkare och inte bara de som åtagit sig att lösa tvister på det sättet. Med alternativt tvistlösningsorgan avses bara sådana organ som blivit godkända och anmälda till kommissionen.

Medlemsstaterna är skyldiga att genomföra direktivet i nationell rätt, även om detta kan medföra ökade kostnader för företagen. För att genomföra den nu aktuella bestämmelsen om informationsskyldighet i direktivet bör sålunda en regel med motsvarande innebörd införas i den föreslagna lagen. *Lagrådet* anser att skyldigheten även bör omfatta angivande av tvistlösningsnämndens e-postadress. Något sådant krav följer inte av direktivet. Av samma skäl som anges avseende vilken information näringsidkare ska ge innan tvist uppkommit anser regeringen att ett sådant krav vore mindre ändamålsenligt. I likhet med bestämmelsen om information före tvist, bör dock skyldigheten avse även tvistlösningsnämndens postadress.

När det gäller *Fastighetsmäklarinspektionens* fråga har regeringen ovan (se föregående rubrik) konstaterat att informationsskyldigheten innan tvist åvilar den enskilde mäklaren. Av de där anförda skälen gäller detta förhållande även beträffande informationsskyldigheten i samband med tvist.

Utformningen av det svenska systemet kan antas komma att innebära att ARN ska pröva de flesta konsumenttvister som omfattas av direktivet, förutom ett fåtal typer av tvister som i stället kommer att prövas av vissa godkända branschdrivna tvistlösningsnämnder. Varje sådan privat tvistlösningsnämnd kommer att pröva tvister inom ett specifikt område, som då kommer att vara undantaget från ARN:s kompetens. Skyldigheten att informera vid tvist kommer därmed bara att avse en enda nämnd. I de allra flesta fall kommer som sagt ARN att vara behörig tvistlösningsnämnd. Det kommer därför inte att vara betungande eller svårt för näringsidkaren att hålla reda på vilken tvistlösningsnämnd det ska informeras om vid eventuell tvist med konsument. Direktivet innehåller dessutom bestämmelser som ska säkerställa att allmän information om aktuella tvistlösningsorgan hålls tillgänglig (se artiklarna 15.1 och 20.4 och 20.5). Det innebär att en näringsidkare, som är osäker på vilket information som ska lämnas, alltid på ett enkelt sätt kommer att kunna få upplysning om aktuella tvistlösningsnämnder. Näringsidkare kommer att kunna hämta information direkt från kommissionens webbplats eller via den svenska behöriga myndigheten.

Att det bara kan bli fråga om att informera om en enda nämnd för alternativ tvistlösning bör framgå av bestämmelsen. Det väsentliga är att näringsidkaren i tvistesituationen identifierar den behöriga tvistlösningsnämnden och informerar konsumenten om denna. Därefter är det upp till konsumenten att ta reda på om just det aktuella klagomålet kan hanteras av nämnden i fråga. Informationsskyldigheten innebär alltså ingen förpliktelse för näringsidkare att hålla reda på eventuella beloppsgränser och andra generella krav för att den aktuella tvistlösningsnämnden ska pröva en viss tvist.

Enligt artikel 13.3 direktivet ska näringsidkare som hamnar i tvist med konsument, i samband med att information om vilket tvistlösningsorgan som näringsidkaren omfattas av, även uppge om de kommer att "anlita" relevanta tvistlösningsorgan för att lösa tvisten med konsumenten. Som utredningen konstaterat kan lydelsen av bestämmelsen anses vara något missvisande. Eftersom direktivet i övrigt utgår ifrån att det är konsumenten som anmäler klagomål mot näringsidkare till de alternativa tvistlösningsorganen, bör bestämmelsen i direktivet tolkas på så sätt att näringsidkare ska uppge om de avser att medverka till att lösa tvisten i fråga genom alternativ tvistlösning eller inte (jfr lydelsen av artikel 13.1 som talar om att näringsidkare åtagit sig att "anlita" – "use"/"recourir à" – alternativ tvistlösning). *Lagrådet* delar inte den uppfattningen utan anser att ordet anlita tyder på att näringsidkaren ska informera konsumenten om huruvida han eller hon har för avsikt att hänskjuta frågan till organet för prövning. Som framgår av det föregående gör regeringen emellertid en annan bedömning (jfr avsnitt 6.4 om lagens tillämpningsområde).

Visserligen skulle, som utredningen konstaterat, en upplysningsskyldighet avseende näringsidkarens medverkan i tvistlösningsförfarandet möjligen kunna ge konsumenten det felaktiga intrycket, att en sådan medverkan är en förutsättning för att tvistlösningsnämnden ska kunna pröva tvisten. I direktivet görs dock ingen skillnad mellan obligatoriska och frivilliga system. Syftet med den aktuella bestämmelsen kan antas ha varit att öka incitamentet för

näringsidkare att medverka till alternativ tvistlösning. För att säkerställa ett korrekt genomförande av direktivet bör upplysningsskyldigheten i lagen därför även omfatta denna uppgift.

Beträffande utformningen av den information som näringsidkaren ska lämna vid tvist kan det antas att branschorganisationer eller andra aktörer kommer att ta fram standardiserade formulär i fysisk och elektronisk form som näringsidkare kan använda sig av. Att en näringsidkare informerar om alternativ tvistlösning på sin webbplats är inte tillräckligt för att kravet på individuellt riktad information i samband med tvist ska vara uppfyllt.

Avseende tidpunkten för när näringsidkaren ska ge informationen till konsumenten stadgar direktivet att sådan ske ges när en tvist mellan dem inte kan lösas efter det att ett klagomål lämnats direkt till näringsidkaren av konsumenten. Liknande uttryckssätt förekommer såvitt känt inte i någon annan EU-rättsakt på området, men bestämmelsen måste förstås så att skyldigheten inträder först när det står klart att det föreligger en tvist mellan näringsidkaren och konsumenten. Så är fallet om näringsidkaren helt eller delvis motsätter sig ett någorlunda preciserat krav från konsumenten. Ett besked om att näringsidkaren motsätter sig kravet kan lämnas till konsumenten i näringsidkarens affärslokal, via telefon eller muntligen på något annat sätt. Beskedet kan också lämnas skriftligen, t.ex. per brev eller e-post. Näringsidkaren ska självfallet ges skäligt rådrum att undersöka det befogade i konsumentens krav innan detta medges eller bestrids. Detta kan i sig medföra att besked lämnas exempelvis per telefon eller e-post i stället för i näringsidkarens eventuella affärslokal. Om en näringsidkare underlåter att svara på konsumentens krav inom rimlig tid, får det redan därigenom antas att näringsidkaren motsätter sig detta. I en sådan situation har näringsidkaren brutit i sin informationsplikt gentemot konsumenten.

Beträffande i vilken form som information om alternativ tvistlösning i händelse av tvist ska lämnas anges i direktivet att sådan ska tillhandahållas på papper eller via något annat varaktigt medium. Vad som menas med det sistnämnda uttrycket framgår inte närmare av direktivet. Detta definieras däremot i flera andra EU-rättsakter på konsumentområdet, t.ex. i direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter, konsumentkreditdirektivet och i direktivet om konsumenträttigheter.

I tidigare lagstiftningsärenden har det inte ansetts nödvändigt att införa någon särskild definition i svensk rätt med anledning av uttrycket varaktigt medium (se t.ex. prop. 2004/05:13 s. 44 f.). Innebörden av detta har i svenska författningsbestämmelser i stället uttryckts genom lokutionen ”i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten” (se t.ex. 22 § marknadsföringslagen [2008:486], 2 kap. 5 § lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler [2005:59] och 8 § konsumentkreditlagen [2010:1846]). Med hänsyn till vikten av en enhetlig terminologi bör samma formulering användas även i den nu aktuella informationsbestämmelsen. Kravet på att informationen ska lämnas i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten är uppfyllt t.ex. om informationen lämnas över på papper eller skickas till konsumenten med e-post. Även en webbplats där informationen lagras kan uppfylla kravet,

Prop. 2014/15:128 förutsatt att informationen med säkerhet kan bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgänglig för konsumenten så länge den är relevant (se prop. 2004/05:13 s. 45 och prop. 2009/10:242 s. 97).

Trots att det inte uttryckligen framgår av artikel 13.3 i direktivet torde det krav på att informationen ska vara tydlig och begriplig som gäller vid informationsskyldigheten före tvist, enligt artikel 13.1 och 13.2, även gälla när information lämnas vid tvist. Detta krav bör därför framgå av den lagbestämmelsen om informationsskyldighet vid tvist. Som nämnts ovan, innebär detta att konsumenten inte ska ha några svårigheter att ta del av eller förstå informationen (se ovan angående artikel 13.1 och jfr t.ex. prop. 2004/05:13 s. 133). Kravet på att informationen ska vara lättillgänglig har däremot inte samma relevans när information ska lämnas i en handling till konsumenten, som när information lämnas på webbplatser och i skriftliga avtalsvillkor. Något sådant krav behövs därför inte i den nu föreslagna informationsbestämmelsen.

Påföljder vid utebliven information

Både tvistlösningsdirektivet och EU:s tvistlösningsförordning (artikel 21 respektive 18) innehåller krav på medlemsstaterna beträffande effektiva, proportionella och avskräckande sanktioner vid överträdelser bl.a. av respektive rättsakts informationsbestämmelser.

Motsvarade bestämmelser finns i ett antal EU-direktiv som innehåller krav på att näringsidkare ska lämna information till konsumenter, såsom t.ex. direktivet om distansförsäljning av finansiella tjänster till konsumenter, konsumentkreditdirektivet och direktivet om tidsdelat boende. Dessa direktiv har införlivats i svensk rätt genom att informationsskyldigheten har kopplats till marknadsföringslagens sanktionssystem (se 2 kap. 6 § lagen om distansavtal och avtal utanför affärslokaler [2005:59], 11 § konsumentkreditlagen [2010:1846] och 10 § lagen [2011:914] om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt).

Marknadsföringslagen (2008:486) innehåller den grundläggande regleringen av reklam och annan marknadsföring i svensk rätt och syftar till att motverka marknadsföring som är otillbörlig. Lagen har ett brett tillämpningsområde och omfattar i princip alla åtgärder som en näringsidkare vidtar för att förbättra möjligheterna att sälja varor eller tjänster. Även åtgärder som vidtas efter ett avtalsslut, dvs. i efterköpssituationer, omfattas av lagens bestämmelser.

Marknadsföringslagen ställer upp ett förbud mot vilseledande marknadsföring (10 §). Till att börja med förbjuds användning av vilseledande påståenden och andra framställningar. Förbudet kompletteras med en lista innehållande exempel på framställningar som kan vara vilseledande. Förbudet mot vilseledande marknadsföring omfattar även utelämnande av väsentlig information (10 § tredje stycket). Med väsentlig information avses bl.a. information som ska lämnas enligt särskild lagstiftning (se prop. 2007/08:115 s. 89 och 155).

I likhet med utredningen anser regeringen att marknadsföringslagens sanktionssystem i princip bör vara tillämpligt i de fall näringsidkare inte uppfyller informationsskyldigheten som följer av direktivets genomförande i svensk rätt eller direkt av förordningen. I praktiken

kommer detta framförallt att innebära att en näringsidkare som inte iakttar informationsskyldigheten kan åläggas att lämna relevant information. Ett sådant åläggande förenas normalt med vite (24 och 26 §§ marknadsföringslagen). Bestämmelserna om marknadsstörningsavgift (29–36 §§) i marknadsföringslagen bör dock inte vara tillämpliga, i likhet med vad som skett vid genomförandet av andra EUrättsakter med liknande informationskrav (se t.ex. prop. 2004/05:13 s. 89, prop. 2009/10:242 s. 79 och prop. 2010/11:85 s. 52 f.).

På samma sätt som i annan speciallagstiftning som kopplar informationskrav till marknadsföringslags sanktioner, bör det särskilt anges att information om alternativ tvistlösning är att anse som väsentlig information enligt marknadsföringslagen (se t.ex. prop. 2010/11:85 s. 52 och prop. 2013/14:15 s. 45 f.).

De marknadsrättsliga sanktioner som kommer att kopplas till de nya informationsbestämmelserna och till förordningens informationsbestämmelse kommer att vara tillräckligt effektiva, proportionella och avskräckande för att säkra direktivets respektive förordningens efterlevnad (jfr t.ex. prop. 2010/11:85 s. 52).

För tydlighets skull bör en hänvisning till den nya lagen om alternativ tvistlösning införas i 1 § marknadsföringslagen, som innehåller en uppräknning av andra lagar vilka innehåller bestämmelser om marknadsföring. Den ändring i lagen om marknadsdomstol m.m. som utredningen föreslagit är däremot inte nödvändig.

Att marknadsrättsliga sanktioner kan aktualiseras påverkar i sig inte frågan om sanktioner enligt andra regelverk kan drabba en näringsidkare för överträdelse av de aktuella informationsbestämmelserna. Exempelvis är det tänkbart att en advokat eller fastighetsmäklare som inte uppfyller sin informationsskyldighet kan drabbas disciplinära påföljder av Advokatsamfundet respektive av Fastighetsmäklarinspektionen.

Avslutningsvis ska framhållas att bestämmelserna om informationsskyldighet före tvist och vid tvist, som genomför tvistlösningsdirektivets bestämmelser, bara är tillämpliga på näringsidkare som är etablerade i Sverige. Detta följer av direktivet (se artikel 13). Sanktionerna enligt lagen kan alltså bara tillgripas mot sådana näringsidkare vid överträdelse av de aktuella informationsbestämmelserna. Även i EU:s tvistlösningsförordning finns en bestämmelse om informationsskyldighet (artikel 14) och medlemsstaterna har en skyldighet (artikel 18) att fastställa sanktioner för överträdelse av bl.a. den bestämmelsen. Denna skyldighet är däremot inte begränsad till de fall näringsidkaren är etablerad i det aktuella medlemslandet, utan föreligger vid etablering inom unionen. Av detta följer att en näringsidkare som är etablerad i ett annat EU-land men som, t.ex. via internet, säljer produkter på den svenska marknaden kan göras till föremål för marknadsrättsliga sanktioner enligt svensk rätt vid överträdelse av informationsskyldigheten enligt artikel 14 i förordningen.

6.4.5 Talefrister och preskriptionstider

Regeringens förslag: En bestämmelse införs i den nya lagen om att en talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt då alternativ tvistlösning inleds och som gäller för den fråga som tvistlösningsförfarandet avser, ska löpa ut tidigast en månad efter avslutat förfarande. Detta ska inte gälla om annat följer av Sveriges internationella åtaganden.

Utredningens förslag överensstämmer med regeringens.

Remissinstanserna: Remissinstanserna framför inga invändningar mot förslaget. *ARN* uppger att den utgår från att uttrycket avslutat förfarande avser sådana fall där en begäran om omprövning gjorts och prövats. Enligt *ARN* behandlas en begäran om omprövning av ett ärende som ett nytt ärende, och det kan ibland ta flera månader innan beslut fattas i omprövningsärendet.

Bakgrund: Artikel 12 i tvistlösningsdirektivet behandlar tvistlösningsförfarandens effekter på talefrister och preskriptionsfrister. Av bestämmelsen följer att parter som anlitar förfaranden för alternativ tvistlösning, där resultatet inte är bindande, inte senare ska vara förhindrade att inleda ett domstolsförfarande gällande tvistefrågan på grund av att sådana frister löper ut under förfarandet. I artikeln sägs vidare att nu nämnda regler inte ska påverka bestämmelser om talefrister och preskriptionstider i internationella överenskommelser som medlemsstaterna har ingått.

ARN:s rekommendationer kan inte överklagas. Däremot kan både konsumenten och näringsidkaren begära omprövning av besluten (22 § förordningen med instruktion för *ARN*) inom två månader från det att tvisten avgjordes.

Omprövning kan ske om parten gör sannolikt att han eller hon har haft giltig ursäkt för att inte tidigare ha yttrat sig i ärendet. Vidare kan omprövning ske om parten åberopar omständigheter eller bevis som inte tidigare har åberopats och som kan antas leda till en väsentligt annan utgång i ärendet och parten samtidigt gör sannolikt att han eller hon inte tidigare har kunnat åberopa dem. Avslutningsvis kan omprövning ske om avgörandet är uppenbart oriktigt på grund av ett klart förbiseende eller misstag från myndighetens sida och rättelse av beslutet inte kan komma i fråga.

En begäran om omprövning ska vara skriftlig och ha kommit in till *ARN* inom två månader efter det att tvisten avgjordes. Parterna kan enligt nuvarande ordning begära omprövning hur många gånger som helst inom två månader från *ARN*:s beslut.

Enligt utredningens förslag till ny förordning med instruktion för *ARN* ska tiden för omprövning kortas till tre veckor och en part ska inom denna tid bara ha rätt att ansöka om omprövning av ett ärende en gång.

Skälen för regeringens förslag: Talefrister är regler som föreskriver att talan måste väckas inom en viss tid för att en part ska bevara sin rätt. Konsumentköplagen (1990:932) och konsumenttjänstlagen (1985:716) innehåller inga särskilda talefrister. Särskilda talefrister gäller bl.a. inom försäkringsområdet (se t.ex. 7 kap. 4 § försäkringsavtalslagen [2005:104]).

Det förekommer alltså bestämmelser i svensk rätt som innebär att en konsument inom en viss tid måste väcka talan för att denna rätt ska bevaras. Av tvistlösningsdirektivet följer att svensk lagstiftning måste säkerställa att sådana talefrister inte löper ut under förfaranden för alternativ tvistlösning. Direktivets genomförande kräver därför lagstiftningsåtgärder.

När det gäller preskriptionsfrister kan det konstateras att en fordran normalt preskriberas efter tio år. Ett undantag från denna huvudregel är att en näringsidkares fordran gentemot en konsument i regel preskriberas efter tre år. För en konsuments fordran mot en näringsidkare gäller däremot den allmänna preskriptionstiden om tio år.

Frågor om preskription regleras i preskriptionslagen (1981:130) och i ett antal andra lagar, t.ex. 18 kap. 9 § handelsbalken. Enligt preskriptionslagen avbryts preskription om gäldenären utfäster betalning, betalar ränta eller amortering eller erkänner fordringen på annat sätt gentemot borgenären. Preskription avbryts även genom att gäldenären får ett skriftligt krav eller en skriftlig påminnelse om fordringen från borgenären eller borgenären väcker talan mot gäldenären eller annars åberopar fordringen gentemot gäldenären vid domstol, hos Kronofogdemyndigheten eller i skiljeförfarande, konkursförfarande eller förhandling om offentligt ackord (5 § preskriptionslagen). Preskriptionstiden avbryts alltså genom aktiva åtgärder av antingen borgenären eller gäldenären. Att initiera eller delta i ett förfarande för alternativ tvistlösning vid en reklamationsnämnd är inte en preskriptionsbrytande åtgärd enligt preskriptionslagen. Ett införlivande av direktivet kräver alltså lagstiftning även när det gäller direktivets bestämmelse om alternativ tvistlösnings verkan på preskription.

En bestämmelse motsvarande den nu aktuella artikeln finns i Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område. Det direktivet har genomförts i svensk rätt genom lagen (2011:860) om medling i vissa privaträttsliga tvister. I den lagen har det införts en bestämmelse om medlingens inverkan på talefrister och preskriptionstider (6 §).

Bestämmelsen i den nya lagen bör utformas efter mönster av motsvarande regel i medlingslagen. Det innebär att talefristen eller preskriptionstiden som huvudregel löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande. Undantag härifrån görs dock för det fall annat följer av Sveriges internationella åtaganden. Såvitt känt är finns inga sådana internationella åtaganden som berör konsumentförhållanden. Undantaget har ändå genomförts med tanke på att det kan uppkomma sådana situationer i framtiden.

När det gäller *ARN:s* påpekande angående uttrycket avslutat förfarande, kan konstateras att de tvistlösningsnämnder som kan komma att godkännas enligt lagen kan ha olika utformning på sina regler angående omprövning av beslut, i de fall en sådan möjlighet över huvud taget finns. Exempelvis kan reglerna för respektive nämnd vara olika beträffande när en begäran om omprövning senast får ges in i förhållande till när det ursprungliga beslutet meddelades. Därför bör uttrycket avslutat förfarande i den aktuella lagbestämmelsen i första hand avse den tidpunkt då det finns ett slutligt beslut inom ramen för den första prövningen. Om det finns möjlighet att ansöka om omprövning av ett

Prop. 2014/15:128 sådant beslut, är detta att anse som ett nytt förfarande vid vilket bestämmelsen angående preskription och talefrister återigen kan bli tillämplig. Detta innebär att begreppet avslutat förfarande kan avse dels förfarandet vid den första prövningen av frågan, dels förfarandet vid en eventuell omprövning av samma fråga.

6.4.6 Överklagande

Regeringens förslag: Den behöriga myndighetens beslut i frågor om godkännande och återkallelse av godkännande får överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

Utredningens bedömning: Utredningen lämnar inte något förslag till överklagandebestämmelser i lagen, eftersom regeringen föreslås vara behörig myndighet. Utredningen konstaterar dock, att för det fall regeringen skulle utnyttja den föreslagna möjligheten att i framtiden utse en förvaltningsmyndighet till behörig myndighet, kommer det att bli fråga om ett förvaltningsbeslut som kan överklagas till förvaltningsdomstol enligt 22 a § förvaltningslagen (1986:223).

Remissinstanserna: Remissinstanserna framför inga synpunkter på utredningens bedömning.

Skälen för regeringens förslag: Som framgår ovan (avsnitt 6.4.1) anser regeringen att Kammarkollegiet bör utses till behörig myndighet enligt den nya lagen och fatta beslut om godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning och om återkallelse av sådant godkännande. Redan av allmänna förvaltningsrättsliga principer och förvaltningslagens allmänna regler om överklagande följer en rätt att överklaga myndighetsbeslut av den som beslutet angår om det gått honom eller henne emot. Av tydlighetsskäl bör dock denna rätt till överklagande uttryckligen framgå av den nya lagen. Av den aktuella bestämmelsen bör det även framgå att prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten, vilket följer av 22 a § andra stycket förvaltningslagen.

6.4.7 Tvistlösningsdirektivets slutbestämmelser samt bestämmelser om lagval och frihet

Regeringens bedömning: Tvistlösningsdirektivets slutbestämmelser avseende bl.a. medlemsstaternas skyldighet att förse kommissionen med viss information motiverar inga lagstiftningsåtgärder.

Inte heller direktivets bestämmelser om frihet och lagval (legalitet), som saknar tillämplighet på svenska förhållanden, motiverar några lagstiftningsåtgärder.

Utredningens bedömning överensstämmer med regeringens.

Remissinstanserna: Remissinstanserna lämnar bedömningen utan invändning.

Bakgrund: I artiklarna 22–28 finns tvistlösningsdirektivets slutbestämmelser. I artiklarna 22 och 23 föreskrivs att vissa justeringar

ska göras i bilagan till förordning (EG) nr 2006/2004 om konsumentskyddssamarbete och i bilagan till direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbudsföreläggande för att skydda konsumenternas intressen. I båda fallen handlar det om tillägg till förteckningar i dessa EU-rättsakter som möjliggör anmälningar om förbudsföreläggande på grund av överträdelse av direktivet.

Enligt artikel 24 ska medlemsstaterna senast den 9 juli 2015 förse kommissionen med en förteckning över de konsumentcentrum som har utsetts att bistå konsumenter med gränsöverskridande tvister och de behöriga myndigheter som utsetts för att övervaka efterlevnaden av direktivet. Senast den 9 januari 2016 ska medlemsstaterna även sända en första förteckning över de tvistlösningsorgan som avser att bli godkända enligt direktivet.

Enligt artikel 26 ska kommissionen senast den 9 juli 2019 och därefter vart fjärde år lägga fram en rapport om tillämpningen av direktivet för Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén. I rapporten ska utvecklingen och användningen av alternativa tvistlösningsorgan och konsekvenserna för konsumenter och näringsidkare beaktas. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av direktivet.

Enligt artikel 10 ska medlemsstaterna se till att konsumenter inte kan bli bundna av överenskommelser om att lämna in klagomål till ett alternativt tvistlösningsorgan som ingåtts i förväg och som innebär att konsumenten berövas sin rätt att gå till domstol (artikel 10.1).

Av artikeln följer vidare att medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsförfaranden bara resulterar i beslut som är bindande för parterna om de informerats i förväg om beslutets bindande karaktär och uttryckligen godtagit detta. Särskilt godtagande krävs inte från näringsidkarens sida om nationella regler fastställer att lösningarna är bindande för näringsidkare (artikel 10.2).

Enligt artikel 11, som i direktivet har rubriken legalitet, får de alternativa tvistlösningsorganen vid avgörande av konsumenttvister inte tillämpa rättsregler som är mindre förmånliga för konsumenter än tvingande regler enligt lagen i det land där konsumenterna har sin hemvist. Bestämmelsen gäller bara för sådana alternativa tvistlösningsorgan som syftar till att lösa en tvist genom att en lösning åläggs konsumenten, dvs. som meddelar beslut som är bindande för denne (se skäl 20).

Skälen för regeringens bedömning: Beträffande artikel 10 i tvistlösningsdirektivet kan konstateras att det enligt svensk rätt anses att processuella överenskommelser som innebär att en part avsäger sig rätten till domstolsprövning i regel är ogiltiga, om inte annat särskilt föreskrivs. Skiljeförfarande utgör ett exempel på ett lagstadgat undantag från denna princip (se 1 § i lagen [1999:116] om skiljeförfarande).

Det finns ingen bestämmelse i rättegångsbalken eller i övrigt som gör det möjligt att, på motsvarande sätt som enligt skiljemannalagen, med bindande verkan avtala om att en tvist ska prövas i ARN eller annan instans för utomrättslig tvistlösning på konsumentområdet. Det innebär att parterna alltid har rätt att välja domstolsprövning.

Sammanfattningsvis gäller att ett avtal mellan en konsument och en näringsidkare om att lösa en tvist genom sådan alternativ tvistlösning

Prop. 2014/15:128 som avses i direktivet aldrig kan utgöra ett rättegångshinder enligt svensk rätt. Konsumenter kan därmed inte berövas sin rätt att gå till domstol genom ett sådant avtal. Mot den bakgrunden krävs det ingen åtgärd med anledning av direktivets bestämmelse om verkan av ett avtal om att hänskjuta en tvist till alternativ tvistlösning (artikel 10.1).

Som framgår i avsnitt 5 gör regeringen bedömningen att ARN:s beslut även i fortsättningen ska utgöra rekommendationer, och därmed inte få någon bindande verkan för parterna. Det finns inte heller någon möjlighet enligt svensk rätt för ett privat tvistlösningsorgan att meddela beslut som kan bli rättsligt bindande för konsumenter eller för näringsidkare, på så sätt att de är förhindrade att väcka talan i domstol eller att beslutet kan verkställas mot dem. Att advokater, enligt bestämmelser om god advokatsed, kommer att vara skyldiga att följa besluten från Advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd, innebär inte att nämndens beslut kommer att ha sådan bindande verkan för advokater som här avses. Direktivets bestämmelse om att beslut bara får bli bindande om parterna informerats om och uttryckligen godtagit detta i förväg (artikel 10.2) är därmed inte tillämplig på svenska förhållanden.

Beträffande artikel 11 i tvistlösningsdirektivet kan konstateras att direktivet skiljer på förfaranden som innebär att en lösning föreslås och sådana tvistlösningsförfaranden som resulterar i bindande beslut. Eftersom besluten från de berörda svenska tvistlösningsorganen inte har någon rättsverkan, är den aktuella artikeln inte tillämplig på svenska förhållanden. Några genomförandeåtgärder är därför inte nödvändiga med anledning av bestämmelsen.

7 Ikraftträdande

Regeringens förslag: Lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden föreslås träda i kraft den 1 januari 2016.

Utredningens förslag innebär att lagen ska träda i kraft den 1 juli 2015.

Remissinstanserna: Remissinstanserna lämnar förslaget utan invändning.

Skälen för regeringens förslag: Tvistlösningsdirektivet ska vara genomfört i medlemsstaterna senast den 9 juli 2015. Mot denna bakgrund bör lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden träda i kraft så snart som möjligt. Med hänsyn till den tid de återstående leden i lagstiftningsprocessen kan antas ta föreslås att ikraftträdandet sker den 1 januari 2016.

8 Konsekvenser

Regeringens bedömning: Den föreslagna lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden medför vissa kostnader för Allmänna reklamationsnämnden och vissa begränsade kostnader för företagen samt Konsumentverket och Kammarkollegiet. Förslaget bedöms inte medföra några ökade kostnader för andra förvaltningsmyndigheter, domstolar, kommuner eller landsting.

Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen bedöms inte medföra några ökade kostnader.

Utredningens bedömning såvitt avser lagförslagen överensstämmer med regeringens.

Remissinstanserna: Remissinstanserna lämnar bedömningen i nu aktuella delar i allt väsentligt utan invändning. *Göta hovrätt* anser att det knappast finns anledning att anta att förslaget kommer att innebära besparingar för domstolarnas del till följd av att konsumenter utnyttjar alternativ tvistlösning i stället för att vända sig till domstol. *Målaremästarna* påpekar att informationskraven enligt bl.a. lagen kommer att leda till fördyringar och ökad administration för näringsidkare. *Näringslivets regelnämnd* bedömer att det svenska genomförandet av tvistlösningsdirektivet inte kommer att medföra en alltför betungande regelkostnad för berörda företag.

Skälen för regeringens bedömning: Utredningens författningsförslag och konsekvensanalys omfattar både lagändringar och vissa föreslagna förordningsändringar avseende ARN:s och Konsumentverkets instruktioner. Därutöver har utredningen analyserat konsekvenserna av vissa bestämmelser i EU:s tvistlösningsförordning. Det är endast lagändringarna som nu är föremål för regeringens konsekvensbedömning.

Genomförandet av tvistlösningsdirektivet medför att näringsidkare ska lämna viss information om alternativ tvistlösning till konsumenter dels innan eventuell tvist uppstår, dels vid sådan tvist. Informationsskyldigheten innan eventuell tvist kommer enligt lagen bara att omfatta näringsidkare som åtagit sig att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning. Utredningen har uppskattat att kostnaden för att justera företagets webbsidor och eventuella skriftliga avtalsvillkor med den aktuella informationen genomsnittligt kommer att uppgå till ungefär 250 kr per företag. Beträffande informationskyldigheten vid tvist gäller den alla näringsidkare etablerade i Sverige. Utredningen har där gjort bedömningen att kostnaden för att ta fram aktuellt standardiserat informationsmaterial, t.ex. i pappersform, kan beräknas till ett engångsbelopp om ungefär 550 kr. Enligt utredningen kommer utvecklandet av nya rutiner och utbildningsinsatser i anledning av informationskraven inte att innebära någon högre kostnad för företagen.

Regeringen har valt att i förhållande till utredningens förslag utöka informationskyldigheten med uppgifter om postadress respektive, vid

Prop. 2014/15:128 tvist, om huruvida näringsidkaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet. Detta medför dock knappast någon ytterligare kostnad. Regeringen delar utredningens bedömning om att kostnaderna för företagen i anledning av informationskraven enligt lagen torde bli begränsade.

Genom lagförslaget kommer konsumenternas kännedom om alternativa tvistlösningsnämnder att öka. ARN kommer med stor sannolikhet att för lång tid framöver handlägga de flesta tvister som omfattas av lagen. Följaktligen kan det antas att lagens informationskrav i sig kommer att medföra ett ökat antal ärenden och därmed vissa ökade kostnader för ARN. Regeringen föreslog i 2015 års ekonomiska vårproposition en ökning av anslaget för ARN i anledning av lagförslaget.

Regeringen förslår att Kammarkollegiet ska utses till behörig myndighet enligt lagen och EU:s tvistlösningsförordning. De merkostnader för Kammarkollegiet som därigenom kan antas uppkomma kan enligt regeringen finansieras inom befintliga ramar.

Enligt lagförslaget ska sanktionssystemet i marknadsföringslagen i princip vara kopplat till ovan nämnda informationsskyldighet. Det är Konsumentverket och Konsumentombudsmannen, som är en funktion i verket, som ansvarar för tillsynen enligt marknadsföringslagen. Tillsynen enligt den nya lagen bör rymmas inom verkets befintliga anslagsramar.

Förslagen bedöms inte medföra några ökade kostnader för andra förvaltningsmyndigheter, domstolar, kommuner eller landsting.

Den föreslagna ändringen i marknadsföringslagen är en ren upplysningsbestämmelse och medför inga ökade kostnader.

9 Författningskommentar

9.1 Förslaget till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Lagens innehåll och tillämpningsområde

1 § Denna lag gäller för alternativ tvistlösning som initieras av en konsument avseende hans eller hennes anspråk mot en näringsidkare, om anspråket härrör från avtal om köp av vara eller tjänst mellan konsumenten och näringsidkaren i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen (tvistlösningsdirektivet).

Lagen innehåller bestämmelser om utseende och godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning, återkallelse av ett godkännande samt information om sådana tvistlösningsnämnder.

Lagen innehåller också bestämmelser som kompletterar Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EU:s tvistlösningsförordning).

I paragrafen anges lagens tillämpningsområde samt huvudsakliga innehåll och syfte. Övervägandena finns i avsnitt 6.4. En redogörelse för de båda EU-rättsakterna finns i avsnitt 4. Paragrafen har utformats med beaktande av *Lagrådets* synpunkter.

Av *första stycket* framgår lagens tillämpningsområde. Lagen avser alternativ tvistlösning som initieras av en konsument beträffande hans eller hennes anspråk mot en näringsidkare. Det innebär att det är konsumenten som ska anhängiggöra tvisten hos den aktuella nämnden för alternativ tvistlösning. Av bestämmelsen följer också att konsumentens anspråk ska härröra från ett avtal mellan honom eller henne och näringsidkaren. Utomobligatoriska anspråk omfattas följaktligen inte av lagens tillämpningsområde. För att lagen ska vara tillämplig förutsätts att det rör sig om ett köpeavtal eller tjänsteavtal i enlighet med vad som följer av tvistlösningsdirektivet och de undantag som där anges (se artikel 2.2).

Av *andra stycket* framgår att lagen innehåller bestämmelser om utseende och godkännande (4–6 §§) av nämnder för alternativ tvistlösning och om återkallelse av sådant godkännande (9 §). Vidare framgår av stycket att lagen innehåller bestämmelser om näringsidkares informationsskyldighet gentemot konsumenter (10 och 11 §§).

I *tredje stycket* anges att lagen kompletterar EU:s tvistlösningsförordning. Sådana kompletterande regler återfinns i 9, 12 och 13 §§.

Definitioner

2 § I denna lag avses med

1. *nämnd för alternativ tvistlösning*: en tvistlösningsnämnd som har utsetts eller godkänts enligt denna lag,
2. *alternativ tvistlösning*: tvistlösning som äger rum vid en nämnd för alternativ tvistlösning,
3. *konsument*: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, och
4. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

Paragrafen innehåller några för lagens tillämpning centrala definitioner. Övervägandena när det gäller definitionerna finns i avsnitt 6.4. Paragrafen har utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

I *första punkten* definieras nämnd för alternativ tvistlösning som en sådan nämnd för alternativ tvistlösning som har utsetts av regeringen eller godkänts enligt det särskilda godkännandeförfarande som föreskrivs i lagen (4–6 §§). Uttrycket nämnd för alternativ tvistlösning motsvaras i tvistlösningsdirektivet och i EU:s tvistlösningsförordning av uttrycket alternativt tvistlösningsorgan. En nämnd för alternativ tvistlösning kan vara antingen en myndighet eller en privat branschdriven nämnd, men aldrig en domstol.

Av *andra punkten* framgår att alternativ tvistlösning är sådan verksamhet som äger rum vid en nämnd som avses i punkten 1.

Genom definitionerna av begreppen nämnd för alternativ tvistlösning och alternativ tvistlösning, framgår tydligt att lagen bara gäller för

Prop. 2014/15:128 tvistlösning som äger rum vid sådana tvistlösningsnämnder som har utsetts eller godkänts enligt lagen.

Av *tredje* och *fjärde punkterna* framgår innebörden av begreppen konsument respektive näringsidkare. Med konsument avses en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet. Med näringsidkare avses en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten. Begreppen har alltså samma innebörd som i annan konsumentlagstiftning.

Behörig myndighet

3 § Den myndighet som regeringen bestämmer ska vara behörig myndighet enligt denna lag och EU:s tvistlösningsförordning.

Enligt paragrafen ska den myndighet som regeringen bestämmer vara behörig myndighet enligt lagen och EU:s tvistlösningsförordning. Genom bestämmelsen genomförs artikel 18 och vissa delar av artikel 20 i tvistlösningsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.1.

Uppgifterna enligt lagen handlar om att den behöriga myndigheten ska besluta i frågor om godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning, ta emot information från dessa samt utöva tillsyn över de tvistlösningsnämnder som godkänts och i förekommande fall besluta om återkallelse av godkännande (se 4–9 §§).

Av paragrafen framgår även att den behöriga myndigheten ska fullgöra de uppgifter som en behörig myndighet har enligt EU:s tvistlösningsförordning. Det handlar främst om att den behöriga myndigheten ska övervaka att de tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet fullgör de skyldigheter som dessa har enligt förordningen (artikel 15). Den behöriga myndigheten ska enligt förordningen också tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen (artikel 14.5). Genom hänvisningen i paragrafen till förordningen, klargörs att den behöriga myndigheten ska fullgöra även dessa uppgifter.

Utseende och godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning

4 § Regeringen får utse en förvaltningsmyndighet att vara nämnd för alternativ tvistlösning enligt denna lag, om myndigheten uppfyller de krav som avses i 6 §. Bestämmelserna i 4 § andra stycket, 5, 7 och 9 §§ ska inte tillämpas i fråga om en sådan tvistlösningsnämnd.

Den behöriga myndigheten beslutar i frågor om godkännande av nämnder för alternativ tvistlösning.

En nämnd för alternativ tvistlösning som har utsetts eller godkänts enligt denna lag ska anmälas till Europeiska kommissionen av den behöriga myndigheten.

I paragrafen anges hur ett tvistlösningsorgan blir en nämnd för alternativ tvistlösning i lagens mening. Paragrafen genomför, tillsammans med 5 och 6 §§, artiklarna 19 och 20 i tvistlösningsdirektivet i relevanta delar. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.2. Paragrafen och rubriken har utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

Av *första stycket* framgår att regeringen får utse en förvaltningsmyndighet att vara nämnd för alternativ tvistlösning, om denna uppfyller kraven på bl.a. sakkunskap och oberoende enligt 6 §. Ett

sådant utseende kan ske i särskilt beslut eller i förordning. Den förvaltningsmyndighet som avses är Allmänna reklamationsnämnden. Vidare tydliggörs i första stycket att en sådan tvistlösningsnämnd inte kan bli föremål för den behöriga myndighetens beslut om bl.a. godkännande och återkallelse av godkännande.

I *andra stycket* anges att den behöriga myndigheten beslutar i frågor om godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder. Av bestämmelsen följer att frågor om godkännande av tvistlösningsnämnder ska avgöras genom formella beslut av den behöriga myndigheten. Genom användningen av uttrycket ”frågor om godkännande” i paragrafen markeras att det är den behöriga myndigheten som fattar såväl positiva beslut om godkännande av tvistlösningsnämnder, som beslut om att avslå en ansökan om godkännande eller att återkalla ett godkännande (se 9 § nedan).

I *tredje stycket* anges att nämnder för alternativ tvistlösning ska anmälas till Europeiska kommissionen av den behöriga myndigheten. Detta gäller såväl tvistlösningsnämnder som godkänts av den behöriga myndigheten som sådan förvaltningsmyndighet som utsetts av regeringen till tvistlösningsnämnd.

5 § En ansökan om godkännande som nämnd för alternativ tvistlösning ska ges in till den behöriga myndigheten och ska innehålla följande information:

1. nämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress,
2. nämndens organisation och finansiering,
3. hur ledamöterna i nämnden utses, för vilken tid de utses, hur ersättningen till dem bestäms och deras anställningsförhållanden,
4. de förfaranderegler som tillämpas vid tvistlösningen,
5. eventuella avgifter,
6. den tid det i genomsnitt tar att lösa en tvist,
7. det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och tvistlösningsförfarandet kan genomföras,
8. vilka tvister som omfattas av nämndens kompetensområde,
9. de grunder på vilka nämnden får avvisa en viss tvist, och
10. en motiverad förklaring till att nämnden uppfyller de krav som avses i 6 §.

Den behöriga myndigheten får från sökanden begära in de ytterligare uppgifter som behövs för att pröva en ansökan.

Paragrafen reglerar vad som gäller vid ansökan om godkännande av en tvistlösningsnämnd enligt lagen. Paragrafen genomför, tillsammans med 4 och 6 §§, de delar av artiklarna 19 och 20 i tvistlösningsdirektivet som handlar om godkännande av tvistlösningsnämnder. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.2. Paragrafen har i allt väsentligt utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

Av paragrafens *första stycke* följer till att börja med att en ansökan om godkännande av en tvistlösningsnämnd ska ges in till den behöriga myndigheten. Vidare anges vilken information om tvistlösningsnämnden i fråga som en ansökan ska innehålla. Informationen motsvarar vad som föreskrivs i direktivets artikel 19.1, med tillägg för att även en e-postadress till tvistlösningsnämnden ska anges.

När det gäller sådan information om tvistlösningsnämndernas verksamhet som ska anges i ansökan, som exempelvis uppgift om

Prop. 2014/15:128 tvistlösningsförfarandenas genomsnittliga längd, kommer det att bli fråga om faktiska uppgifter när ansökan gäller en befintlig och redan verksam tvistlösningsnämnd. Om ansökan rör en tvistlösningsnämnd som ännu inte påbörjat sin verksamhet, kommer det att bli fråga om en uppskattning av den troliga genomsnittliga längden. På samma sätt kommer naturligtvis en verksam nämnd kunna ange vilka förfaranderegler som tillämpas, medan en ny nämnd kommer att behöva ange de förfaranderegler som är tänkta att tillämpas.

Det är bl.a. på grundval av den information som lämnas i ansökan som den behöriga myndigheten ska bedöma om en tvistlösningsnämnd kan godkännas. Av paragrafens *andra stycke* framgår att den behöriga myndigheten får begära in de ytterligare uppgifter som eventuellt behövs för att pröva en ansökan.

6 § En tvistlösningsnämnd ska godkännas om nämnden uppfyller kraven enligt artikel 5 i tvistlösningsdirektivet samt kraven på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler enligt artiklarna 6–9 i tvistlösningsdirektivet.

Av paragrafen framgår att en tvistlösningsnämnd ska godkännas om den uppfyller vissa krav. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.2. Paragrafen har utformats med hänsyn tagen till *Lagrådets* synpunkter.

Kraven enligt bestämmelsen hänvisar till artiklarna 5–9 i tvistlösningsdirektivet. Samtliga krav som framgår av respektive artikel måste vara uppfyllda för att ett godkännande ska ske.

Information till den behöriga myndigheten

7 § En nämnd för alternativ tvistlösning ska snarast möjligt meddela den behöriga myndigheten ifall de uppgifter som legat till grund för godkännande enligt denna lag ändras. På begäran av den behöriga myndigheten ska nämnder för alternativ tvistlösning även i övrigt lämna sådan information om sin verksamhet som myndigheten behöver för sin tillsyn.

Paragrafen behandlar godkända tvistlösningsnämnders informations-skyldighet gentemot den behöriga myndigheten. Bestämmelsen genomför artikel 19.1 andra stycket i tvistlösningsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.3. Paragrafen har utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

Av paragrafens *första mening* framgår att tvistlösningsnämnderna snarast möjligt ska underrätta den behöriga myndigheten om de uppgifter som legat till grund för godkännandet ändras.

I den *andra meningen* anges att tvistlösningsnämnderna även i övrigt ska ge in de uppgifter om verksamheten som den behöriga myndigheten begär i syfte att utöva tillsyn. Denna bestämmelse syftar till att möjliggöra en effektiv tillsyn och kontroll av att godkända tvistlösningsnämnder fortsätter att uppfylla kraven för godkännande.

Om en nämnd låter bli att lämna information i enlighet med den nu aktuella paragrafen kan konsekvensen bli att godkännandet återkallas enligt 9 §.

8 § En nämnd för alternativ tvistlösning ska vartannat år lämna följande information om sin verksamhet till den behöriga myndigheten:

1. antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål som de avsåg,
2. andel i procent av alternativa tvistlösningsförfaranden som avslutades innan ett resultat kunde nås,
3. den tid det i genomsnitt tog att lösa tvisterna,
4. i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har följts, om detta är känt,
5. eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare och, om möjligt, rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden,
6. en bedömning, i förekommande fall, av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som har till uppgift att underlätta lösning av gränsöverskridande tvister,
7. vilken utbildning som ges till de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, samt
8. en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är, och möjliga sätt att förbättra effektiviteten.

I paragrafen anges vilken information som en nämnd för alternativ tvistlösning med viss regelbundenhet ska förse den behöriga myndigheten med. Paragrafen genomför, tillsammans med 7 §, artikel 19.3 i tvistlösningsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.3. Paragrafen har utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

Av paragrafen framgår att tvistlösningsnämnderna vartannat år ska lämna viss information rörande sin verksamhet till den behöriga myndigheten. Paragrafen är utformad i nära anslutning till direktivets bestämmelser och punkterna 1–8 motsvarar artikel 19.3 i direktivet.

Ett syfte med verksamhetsrapporterna är att den behöriga myndigheten ska kunna övervaka att tvistlösningsnämnderna fortfarande lever upp till de krav som gäller för godkännande. Om det visar sig att en tvistlösningsnämnd inte längre uppfyller kraven, kommer det kunna leda till att godkännandet återkallas enligt regleringen i 9 §. Även underlåtelse att lämna verksamhetsrapport kan leda till att godkännandet återkallas.

Paragrafen är tillämplig oavsett om tvistlösningsnämnden har godkänts av den behöriga myndigheten eller utsetts av regeringen.

Återkallelse av ett godkännande

9 § Den behöriga myndigheten ska återkalla ett godkännande av en nämnd för alternativ tvistlösning om kraven enligt 6 § inte längre är uppfyllda. Ett godkännande får även återkallas om tvistlösningsnämnden inte uppfyller skyldigheten att lämna information till den behöriga myndigheten enligt 8 §. Detsamma gäller om tvistlösningsnämnden inte uppfyller kraven enligt artikel 9.7 eller 10 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen.

Innan ett godkännande återkallas på grund av brister enligt 6 § ska den behöriga myndigheten ge tvistlösningsnämnden tillfälle att senast inom tre månader uppfylla kraven.

Den behöriga myndigheten ska anmäla beslut om återkallelse av godkännande till Europeiska kommissionen.

Paragrafen behandlar den behöriga myndighetens möjlighet att återkalla godkännandet för en tvistlösningsnämnd. Paragrafen genomför artikel 20.2 fjärde stycket i tvistlösningsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.3. Paragrafen har utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

Av paragrafens *första stycke* framgår inledningsvis att ett godkännande ska återkallas om den behöriga myndigheten bedömer att en godkänd tvistlösningsnämnd inte längre lever upp till de krav som följer av 6 §. Vidare gäller att återkallelse får ske om en godkänd tvistlösningsnämnd underlåter att förse den behöriga myndigheten med information enligt vad som föreskrivs i 8 §. Avslutningsvis gäller enligt första stycket att den behöriga myndigheten även får besluta om återkallelse på grund av underlåtelse att uppfylla de skyldigheter som en godkänd tvistlösningsnämnd har enligt EU:s tvistlösningsförordning. Vilka skyldigheter det handlar om framgår av artiklarna 9.7 och 10 i förordningen (se avsnitt 6.4.3 för en redogörelse av innehållet i dessa artiklar). Frågan om en återkallelse ska ske på grund av underlåtenhet att iakttä vad som framgår av 8 § och nyssnämnda artiklar i EU:s tvistlösningsförordning bör avgöras efter en helhetsbedömning av överträdelsens allvar. Exempelvis bör enstaka mindre dröjsmål med att lämna information inte medföra att godkännandet återkallas.

Av paragrafens *andra stycke* framgår att återkallelse av godkännande på grund av brister enligt 6 § förutsätter att myndigheten har gett tvistlösningsnämnden tre månader på sig att uppfylla de aktuella kraven. Tremånadersfristen börjar löpa när den behöriga myndigheten har skickat uppmaningen till den adress eller e-postadress som tvistlösningsnämnden har uppgett i ansökan.

Att ett godkännande återkallas innebär i sig inte att nämnden inte kan fortsätta sin verksamhet, men det sker i så fall utan den kvalitetsstämpel som ett godkännande innebär.

I *tredje stycket* finns en bestämmelse om att den behöriga myndigheten ska underrätta kommissionen om en återkallelse sker.

Information till konsumenter

10 § En näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvist med en konsument genom alternativ tvistlösning ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den eller de nämnder för alternativ tvistlösning som åtagandet avser. Informationen ska lämnas

1. på näringsidkarens eventuella webbplatser som riktar sig till konsumenter, och
2. i eventuella skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter.

Informationen ska innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress.

I paragrafen regleras skyldigheten för vissa näringsidkare att lämna allmän information om alternativ tvistlösning på webbplatser och i skriftliga avtalsvillkor. Genom paragrafen genomförs artiklarna 13.1 och 13.2 i tvistlösningsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.4. Paragrafen har delvis utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

Av *första stycket* framgår att näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning måste lämna information om alternativ tvistlösning på webbplatser och i skriftliga avtalsvillkor enligt de närmare förutsättningar som framgår av bestämmelsen.

Begreppet alternativ tvistlösning omfattar enligt definitionen i 2 § bara tvistlösning vid sådana tvistlösningsnämnder som har utsetts eller

godkänts enligt lagen. En näringsidkare kan åta sig att använda sådan tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter, exempelvis genom att vara medlem i en bransch- eller näringslivsorganisation som ställer som krav på sina medlemmar att de ska följa ett beslut från, eller medverka vid förfarandet inför, Allmänna reklamationsnämnden eller någon annan nämnd för alternativ tvistlösning. Ett sådant åtagande kan även ske på annat sätt, t.ex. genom information i butiken eller i reklam. Det är alltså bara näringsidkare som har gjort ett sådant åtagande som kommer att träffas av skyldigheten enligt paragrafen att lämna generell information om alternativ tvistlösning.

I regel kommer informationsskyldigheten enligt paragrafen bara att avse uppgifter om en enda tvistlösningsnämnd. I undantagsfall är det dock tänkbart att en näringsidkare saluför en rad olika tjänster eller produkter som faller under olika tvistlösningsnämnders kompetensområden. Om åtagandet avser flera nämnder, måste alltså informationen avse samtliga dessa.

Av *första punkten* i paragrafens första stycke framgår att information om den aktuella tvistlösningsnämnden ska lämnas på näringsidkarens webbplatser. Det som avses är webbplatser som helt eller delvis tar sikte på att marknadsföra eller sälja varor eller tjänster till personer som är konsumenter i lagens mening.

Bestämmelsen innebär bara en skyldighet för näringsidkare att lämna informationen på befintliga webbplatser, och medför alltså ingen skyldighet för näringsidkare som inte har någon webbplats att starta en sådan. Naturligtvis träffar skyldigheten däremot en näringsidkare som startar en ny webbplats, om denna riktar sig mot konsumenter. Bestämmelsen innebär också att informationen ska lämnas på alla näringsidkarens webbplatser som riktar sig mot konsumenter. Näringsidkare som har flera webbplatser som riktar sig mot konsumenter, exempelvis för att de är verksamma i flera branscher, är alltså skyldiga att lämna informationen på samtliga dessa.

Att paragrafen anger att information ska lämnas på näringsidkarens webbplatser innebär att en näringsidkare bara är skyldig att lämna information om alternativ tvistlösning på en webbplats om näringsidkaren styr över innehållet på denna. I den mån en näringsidkare marknadsför sig mot konsumenter på en webbplats som tillhandahålls av någon annan, och näringsidkaren saknar möjlighet att i övrigt påverka innehållet på webbplatsen, inträder alltså inte informationsskyldigheten.

I *andra punkten* i paragrafens första stycke anges att information om relevant tvistlösningsnämnd ska lämnas i skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter. Liksom när det gäller skyldigheten att lämna information på webbplatser, träffar skyldigheten bara näringsidkare som tillämpar skriftliga avtalsvillkor i förhållande till konsumenter, och innebär inte någon skyldighet för näringsidkare att använda sådana villkor vid konsumentavtal. Med skriftliga avtalsvillkor avses villkor i avtalet mellan näringsidkaren och konsumenten som framgår i en traditionell skriftlig handling, dvs. i pappersform, eller som görs tillgängliga för konsumenten på en webbplats, i ett e-postmeddelande, via sms eller liknande.

Kravet på att informationen ska vara klar och begriplig betyder att konsumenten inte ska ha några svårigheter att ta del av eller förstå

Prop. 2014/15:128 informationen (jfr 22 a § marknadsföringslagen [2008:486] och prop. 2013/14:15 s. 48). Informationen ska vidare vara lättillgänglig, vilket innebär att den exempelvis inte får placeras på ett undanskymt sätt på webbplatser eller i allmänna villkor.

Av paragrafens *andra stycke* framgår att informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress och postadress.

När det gäller påföljden för utebliven information, se 13 § och kommentaren till den bestämmelsen.

11 § En näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument på grund av ett avtal mellan dem, ska samtidigt ge konsumenten information om den nämnd för alternativ tvistlösning som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Näringsidkaren ska även informera konsumenten om huruvida näringsidkaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet.

Informationen enligt första stycket ska vara klar och begriplig, innehålla den berörda tvistlösningsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

I paragrafen regleras skyldigheten för näringsidkare som hamnar i tvist med en konsument att lämna information om alternativ tvistlösning. Genom paragrafen genomförs artikel 13.3 i tvistlösningsdirektivet. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.4. Paragrafen har delvis utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

Av *första meningen* i paragrafens första stycke framgår inledningsvis att en näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument med anledning av ett avtal, som omfattas av lagen enligt 1 §, ska informera konsumenten om möjligheten att få kravet prövat genom alternativ tvistlösning. Genom den formuleringen markeras att skyldigheten för näringsidkaren att lämna konsumenten information om alternativ tvistlösning inträffar först om konsumenten har framställt ett någorlunda preciserat krav och näringsidkaren meddelar konsumenten att kravet inte fullt ut kommer att tillmötesgå. Ett krav med anledning av ett avtal kan exempelvis avse en begäran om att få häva ett köp av en vara, krav på skadestånd på grund av utebliven eller försenad leverans eller krav på prisavdrag på grund av fel i varan. Att informationen ska ges samtidigt som näringsidkaren helt eller delvis motsätter sig konsumentens krav, betyder att informationen ska ges i direkt anslutning till att konsumenten får det beskedet. För näringsidkare i detaljhandeln kan skyldigheten uppfyllas t.ex. genom att butikspersonalen, till en konsument som reklamerar en vara i butiken och inte får gehör för sitt krav, lämnar över ett papper med information om behörig alternativ tvistlösningsnämnd. Skulle konsumenten i den situationen vägra att ta emot handlingen, får näringsidkaren ändå anses ha uppfyllt sin informationsskyldighet. Informationen kan även lämnas i ett senare skede, t.ex. per e-post, sedan näringsidkaren getts skäligen tid att ta ställning till konsumentens anspråk.

Av *andra meningen* i första stycket framgår att näringsidkaren ska upplysa konsumenten om huruvida han eller hon avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet. Med begreppet medverka avses att yttra sig skriftligen och eventuellt inställa sig till sammanträden i enlighet med

vad tvistlösningsnämnden kan komma att besluta. Huruvida näringsidkaren senare verkligen lever upp till sitt åtagande att medverka i förfarandet är dock en fråga som inte behandlas i lagen eller i tvistlösningsdirektivet.

I paragrafens *andra stycke* anges inledningsvis att informationen enligt första stycket ska vara klar och begriplig. Med detta uttryck avses att konsumenten inte ska ha några svårigheter att ta del av eller förstå informationen (jfr 22 a § marknadsföringslagen [2008:486] och se prop. 2013/14:15 s. 48). Vidare framgår i andra stycket att den aktuella informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress och postadress samt att den ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten. Det sistnämnda uttrycket innebär att informationen ska lämnas över exempelvis på papper eller skickas till konsumenten med e-post. Även en webbplats på internet där informationen lagras kan uppfylla kravet, förutsatt att informationen med säkerhet kan bevaras i ursprungligt skick och i det enskilda fallet är tillgänglig för konsumenten så länge den är relevant (se t.ex. prop. 2004/05:13 s. 44 f.).

Skyldigheten enligt paragrafen att lämna information vid tvist gäller för alla näringsidkare vars varor eller tjänster kan prövas av en nämnd för alternativ tvistlösning och förutsätter alltså inte, till skillnad mot vad som följer av 10 §, ett åtagande att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning. Skyldigheten gäller också utöver skyldigheten att lämna generell information enligt 10 §.

Skyldigheten enligt paragrafen avser bara information om en enda tvistlösningsnämnd. Det väsentliga är alltså att näringsidkaren i tvistesituationen identifierar relevant tvistlösningsnämnd, och informerar konsumenten om denna. Därefter är det upp till konsumenten att ta reda på om det aktuella klagomålet kan hanteras av nämnden i fråga. Informationsskyldigheten innebär alltså ingen förpliktelse för näringsidkare att hålla reda på beloppsgränser och andra generella krav som gäller för att tvistlösningsnämnden ska kunna pröva en tvist.

När det gäller påföljden för utebliven information, se 13 § och kommentaren till denna.

12 § Bestämmelser om konsumentinformation som ska lämnas av näringsidkare finns i artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning.

Av paragrafen, som är av upplysningskaraktär, framgår att EU:s tvistlösningsförordning innehåller bestämmelser om skyldighet för näringsidkare som ägnar sig åt handel via webbplats eller på annan elektronisk väg, s.k. onlinehandel, att lämna information om onlineplattformen. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.4 och en redogörelse för förordningen finns i avsnitt 4.2.

De informationsbestämmelser som finns i förordningen kommer att gälla som svensk rätt och därmed vara direkt tillämpliga i förhållande till näringsidkare som är verksamma här och är etablerade inom Europeiska unionen. Förordningen innehåller dock en skyldighet för medlemsstaterna att anta nationella bestämmelser angående sanktioner för överträdelse av förordningen (artikel 18). En sådan bestämmelse

Prop. 2014/15:128 genomförs i 13 §. Den nu aktuella paragrafen införs för att nyssnämnda sanktionsbestämmelse ska bli tydlig för de näringsidkare som berörs.

Påföljd vid utebliven information till konsumenter

13 § Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 10 eller 11 § eller artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

I paragrafen anges de marknadsrättsliga följderna av att en näringsidkare inte uppfyller skyldigheten att informera konsumenter om alternativ tvistlösning enligt 10 och 11 §§ i lagen eller artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning, vilken bestämmelse ska tillämpas från och med den 9 januari 2016 (se artikel 22.2 i förordningen). Genom paragrafen genomförs artikel 21 i tvistlösningsdirektivet och artikel 18 i förordningen. Bestämmelsen är utformad efter mönster av bl.a. 2 kap. 6 § i lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.4.

De nya bestämmelserna om näringsidkares informationsskyldighet kopplas enligt den föreslagna paragrafen till sanktionssystemet i marknadsföringslagen (2008:486), med undantag av bestämmelserna om marknadsstörningsavgift. Det innebär att en näringsidkare som inte iakttar informationsskyldigheten framförallt kommer att kunna åläggas att lämna relevant information vid vite (se 24 och 26 §§ samt 28 § 2 marknadsföringslagen). Om näringsidkaren uppsåtligen eller av oaktsamhet bryter mot ett informationsåläggande kan näringsidkaren även bli skyldig att betala skadestånd (se 37 och 38 §§ marknadsföringslagen). För att skadeståndsskyldighet över huvud taget ska komma ifråga förutsätts dels att det rör sig om en ren förmögenhetsskada, dels att allmänna krav på adekvat kausalitet är uppfyllda.

Genom att det särskilt anges i paragrafen att information om alternativ tvistlösning är att anse som väsentlig information enligt 10 § marknadsföringslagen, kommer utelämnande av informationen i regel att betraktas som sådan otillbörlig marknadsföring som kan föranleda sanktioner enligt lagen (jfr dock det s.k. transaktionstestet i 8 § första stycket; se prop. 2007/08:115 s. 89).

Alternativ tvistlösnings inverkan på talefrister och preskriptionstider

14 § En talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt då ett förfarande vid en nämnd för alternativ tvistlösning inleddes och som gäller för den sak som förfarandet avser löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande, om inte annat följer av Sveriges internationella åtaganden.

I paragrafen regleras vilken inverkan som alternativ tvistlösning har på talefrister och preskriptionstider. Paragrafen genomför artikel 12 i tvistlösningsdirektivet. Den är utformad efter mönster av 6 § i lagen (2011:860) om medling i vissa privaträttsliga tvister. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.5. Paragrafen har utformats i enlighet med *Lagrådets* förslag.

Av paragrafens *första led* framgår att en talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt den alternativa tvistlösningen inleddes löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande. En part behöver alltså inte väcka talan i domstol under tvistlösningen för att bevaka sin rätt. Har en talefrist eller en preskriptionstid löpt ut innan den alternativa tvistlösningen inleddes, återuppväcks däremot inte fristen eller tiden.

Vid tillämpningen av bestämmelsen ska den alternativa tvistlösningen anses inledd när konsumentens klagomål har kommit in till tvistlösningsnämnden. Tvistlösningen ska sedan anses vara avslutad genom att nämnden avgör i sak, avvisar eller avskriver tvisten i fråga (jfr prop. 2010/11:128 s. 62 ff.). Inget hindrar att bestämmelsen kan komma att tillämpas mer än en gång avseende samma sak till följd av eventuella regler om omprövning hos tvistlösningsnämnden.

I paragrafens *andra led* anges att bestämmelsen i första ledet inte gäller om annat följer av Sveriges internationella åtaganden. För att detta undantag ska vara tillämpligt måste ett åtagande i form av ett internationellt avtal ha införlivats i en svensk författning eller följa av en EU-förordning (jfr prop. 2010/11:128 s. 85).

Överklagande

15 § Den behöriga myndighetens beslut enligt 4 och 9 §§ får överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

Paragrafen innehåller bestämmelser om överklagande av den behöriga myndighetens beslut. Övervägandena finns i avsnitt 6.4.6.

I *första stycket* anges vilka beslut enligt lagen som får överklagas. Överklagande kan enligt bestämmelsen ske av den behöriga myndighetens beslut om godkännande och om återkallelse av godkännande.

Överklagande ska ske till allmän förvaltningsdomstol. I *andra stycket* ställs krav på prövningstillstånd vid överklagande till kammarrätten.

9.2 Förslaget till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

1 § Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- sjölagen (1994:1009),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,

- Prop. 2014/15:128
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informationssamhällets tjänster,
 - lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
 - prisinformationslagen (2004:347),
 - lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
 - försäkringsavtalslagen (2005:104),
 - lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
 - lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
 - lagen (2010:510) om lufttransporter,
 - radio- och tv-lagen (2010:696),
 - alkohollagen (2010:1622),
 - konsumentkreditlagen (2010:1846),
 - lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt,
 - lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölkersättning och tillskottsning,
 - lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, *och*
 - *lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.*

Paragrafen innehåller en bestämmelse om lagens syfte. Vidare finns en uppräknig av ett antal lagar som innehåller bestämmelser om marknadsföring. I paragrafen har en ytterligare hänvisning i *andra stycket* lagts till. Ändringen, som har kommenterats i avsnitt 6.4.4, innebär att lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden införs i uppräknigen av lagstiftning som innehåller bestämmelser om marknadsföring.

DIREKTIV

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV 2013/11/EU

av den 21 maj 2013

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

(direktivet om alternativ tvistlösning)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR
ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

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

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

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

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

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet⁽²⁾, och

av följande skäl:

- (1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (*EUF-fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som beslutas i enlighet med artikel 114 i *EUF-fördraget*. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.
- (2) Enligt artikel 26.2 i *EUF-fördraget* ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster säkerställs. Den inre marknaden bör ge konsumenterna ett mervärde i form av högre kvalitet, större variation, rimliga priser och höga säkerhetsstandarder för varor och tjänster, vilket bör främja en hög konsumentskyddsnivå.

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

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

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

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

⁽¹⁾ EUT C 181, 21.6.2012, s. 93.

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

⁽³⁾ EGT L 115, 17.4.1998, s. 31.

⁽⁴⁾ EGT L 109, 19.4.2001, s. 56.

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

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

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

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

⁽¹⁾ Se sidan 1 i detta nummer av EUT.

⁽²⁾ EUT L 88, 4.4.2011, s. 45.

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

(1) EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (25) Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att bibehålla eller införa sådan lagstiftning om förfaranden för lösning av konsumenters avtalstvister utanför domstol som stämmer överens med kraven i detta direktiv. För att säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen kan fungera effektivt, bör dessa enheter dessutom ha möjlighet att, i enlighet med lagstiftningen i den medlemsstat där de är inrättade, bibehålla eller införa förfaranderegler som under särskilda omständigheter tillåter dem att avstå från att hantera tvister, exempelvis när en tvist är för komplex och därför bättre kan lösas inför domstol. Det bör dock inte vara tillåtet att förfaranderegler, som tillåter alternativa tvistlösningsorgan att avstå från att hantera en tvist, väsentligt försämra konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden, inklusive vid gränsöverskridande tvister. Därför bör medlemsstaterna, när de fastställer ett tröskelbelopp, alltid beakta att tvistens reella värde kan variera mellan medlemsstaterna och att fastställande av ett oproportionellt högt tröskelbelopp i en medlemsstat skulle kunna försämra tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden för konsumenterna från andra medlemsstater. Det bör inte åläggas medlemsstaterna att säkerställa att konsumenten kan lämna in sitt klagomål till ett annat alternativt tvistlösningsorgan, när det alternativa tvistlösningsorgan för vilket klagomålet först lades fram har avvisat det på grund av sina förfaranderegler. I sådana fall bör medlemsstaterna anses ha uppfyllt sina skyldigheter att säkerställa fullständig täckning av alternativa tvistlösningsorgan.
- (26) Detta direktiv bör göra det möjligt för näringsidkare som är etablerade i en medlemsstat att omfattas av ett alternativt tvistlösningsorgan som är etablerat i en annan medlemsstat. För att förbättra den geografiska täckningen och konsumenternas tillgång till alternativt tvistlösning i hela unionen bör medlemsstaterna ha möjlighet att besluta att använda alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller regionala, gränsöverskridande eller paneuropeiska tvistlösningsorgan, om näringsidkare i olika medlemsstater omfattas av samma alternativa tvistlösningsorgan. Anlitande av alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller av gränsöverskridande eller paneuropeiska alternativa tvistlösningsorgan bör emellertid inte påverka medlemsstaternas ansvar för att säkerställa fullständig täckning samt tillgång till alternativa tvistlösningsorgan.
- (27) Detta direktiv bör inte hindra medlemsstaterna från att bibehålla eller införa alternativa tvistlösningsförfaranden för gemensam hantering av identiska eller liknande tvister mellan en näringsidkare och flera konsumenter. Utvärderade konsekvensbedömningar bör göras av kollektiv reglering av tvister utanför domstol innan sådan reglering föreslås på unionsnivå. Förekomsten av ett effektivt system för kollektiv talan och en smidig tillgång till alternativt tvistlösning bör komplettera varandra och förfarandena bör inte utesluta varandra.
- (28) Behandlingen av information om tvister som omfattas av detta direktiv bör överensstämma med reglerna för skydd av personuppgifter i de av medlemsstaternas lagar och andra författningar som har antagits i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter⁽¹⁾.
- (29) Sekretess och integritet bör respekteras vid alla tidpunkter under det alternativa tvistlösningsförfarandet. Medlemsstaterna bör uppmuntras att skydda sekretessen i alternativa tvistlösningsförfaranden i senare civil- eller handelsrättsliga domstols- eller skiljeförfaranden.
- (30) Medlemsstaterna bör trots detta se till att alternativa tvistlösningsorgan offentliggör systematiska eller betydande problem som ofta förekommer och leder till tvister mellan konsumenterna och näringsidkarna. Den information som lämnas i detta hänseende skulle kunna åtföljas av rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden, för att höja näringsidkarnas standarder och underlätta utbytet av information och bästa praxis.
- (31) Medlemsstaterna bör se till att alternativa tvistlösningsorgan löser tvister på ett rättvist, praktiskt och proportionellt sätt för såväl konsumenten som näringsidkaren, med utgångspunkt i en objektiv bedömning av de omständigheter under vilka klagomålet har lämnats in och med vederbörligt beaktande av parternas rättigheter.
- (32) De alternativa tvistlösningsorganens oberoende och integritet är avgörande för att unionsmedborgarna ska kunna lita på att de alternativa tvistlösningsmekanismerna kommer att erbjuda dem en rättvis och oberoende lösning. Den fysiska personen eller det kollegium som ansvarar för den alternativa tvistlösningen bör vara oberoende av alla som kan ha ett intresse av resultatet och bör inte ha några intressekonflikter som kan hindra henne/honom/det att fatta ett beslut på ett rättvist, opartiskt och oberoende sätt.
- (33) De fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen bör endast anses vara opartiska om de inte kan utsättas för påtryckningar som skulle kunna påverka deras inställning till tvisten. För att säkerställa att deras agerande är oberoende bör dessa personer också utses för tillräckligt lång tid och inte få instruktioner av någondera parten eller av parternas företrädare.
- (34) För att säkerställa att det inte föreligger någon intressekonflikt bör fysiska personer som ansvarar för alternativt tvistlösning uppges alla omständigheter som kan påverka deras oberoende eller ge upphov till intressekonflikt med någondera parten i den tvist de ombeds lösa. Detta skulle kunna vara ett finansiellt intresse, direkt eller indirekt, av resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet eller en relation av personlig eller affärsmässig art med en eller flera av parterna under tre år innan ämbetet tillträdades, inbegripet att personen i något annat syfte än alternativt tvistlösning har agerat för en eller flera av parterna, för en yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken en av parterna är medlem eller för en annan medlem i en sådan organisation eller sammanlutning.

(1) EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

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

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

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

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

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

⁽¹⁾ EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

⁽²⁾ EGT L 266, 9.10.1980, s. 1.

- (53) Nätverk av alternativa tvistlösningsorgan, såsom nätverket för lösning av finansiella tvister (FIN-Net) när det gäller finansiella tjänster, bör stärkas inom unionen. Medlemsstaterna bör uppmantra alternativa tvistlösningsorgan att bli medlemmar i sådana nätverk.
- (54) Ett nära samarbete mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter bör förstärka den faktiska tillämpningen av tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd. Kommissionen och medlemsstaterna bör underlätta samarbete mellan de alternativa tvistlösningsorganen för att främja utbyte av bästa praxis och teknisk sakkunskap och diskutera eventuella problem som uppstår vid tillämpning av förfarandena för alternativ tvistlösning. Detta samarbete bör stödjas bland annat genom unionens kommande konsumentprogram.
- (55) De alternativa tvistlösningsorganen bör övervakas noga, så att det säkerställs att de fungerar korrekt och effektivt. I detta syfte bör varje medlemsstat utse en behörig myndighet eller behöriga myndigheter, som ska utföra denna uppgift. Kommissionen och de behöriga myndigheterna enligt detta direktiv bör offentliggöra och uppdatera en förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv. Medlemsstaterna bör se till att alternativa tvistlösningsorgan, nätverket av europeiska konsumentcentrum och i förekommande fall de organ som har utsetts i enlighet med detta direktiv offentliggör den förteckningen på sina webbplatser genom en länk till kommissionens webbplats och om möjligt på ett varaktigt medium i sina lokaler. Dessutom bör medlemsstaterna uppmantra relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att också offentliggöra förteckningen. Medlemsstaterna bör också söra för tillräcklig spridning av information om vad konsumenterna bör göra vid en tvist med en näringsidkare. Dessutom bör de behöriga myndigheterna offentliggöra regelbundna rapporter om utvecklingen av alternativa tvistlösningsorgan och hur de fungerar i deras medlemsstater. De alternativa tvistlösningsorganen bör ge de behöriga myndigheterna specifik information, på vilken rapporterna bör baseras. Medlemsstaterna bör uppmantra de alternativa tvistlösningsorganen att lämna information i enlighet med kommissionens rekommendation 2010/304/EU av den 12 maj 2010 om användning av en harmoniserad metod för klassificering och rapportering av klagomål och förfrågningar från konsumenterna⁽¹⁾.
- (56) Det är nödvändigt att medlemsstaterna fastställer regler om sanktioner för överträdelse av de nationella bestämmelser som antas för att följa detta direktiv och ser till att dessa regler tillämpas. Sanktionerna bör vara effektiva, proportionella och avskräckande.
- (57) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 av den 27 oktober 2004 om samarbete mellan de nationella tillsynsmyndigheter som ansvarar för konsumentskyddslagstiftningen (förordningen om konsumentskyddssamarbete)⁽²⁾ bör ändras, så att en hänvisning till detta direktiv införs i bilagan till förordningen i syfte att förstärka det gränsöverskridande samarbetet om tillämpningen av detta direktiv.
- (58) Europaparlamentets och rådets direktiv 2009/22/EG av den 23 april 2009 om förbuds föreläggande för att skydda konsumenternas intressen⁽³⁾ (direktivet om förbuds föreläggande) bör ändras, så att en hänvisning till detta direktiv införs i bilagan till direktivet i syfte att säkerställa skyddet av de kollektiva konsumentintressen som fastställs i detta direktiv.
- (59) I enlighet med medlemsstaternas och kommissionens gemensamma politiska förklaring om förklarande dokument av den 28 september 2011⁽⁴⁾ har medlemsstaterna åtagit sig att i motiverade fall låta anmälan av införlivandeåtgärder åtföljas av en eller flera förklarande handlingar om förhållandet mellan ett direktivs olika delar och motsvarande delar i de nationella instrumenten för införlivande. För detta direktiv anser lagstiftaren att översändandet av sådana handlingar är motiverat.
- (60) Eftersom målet för detta direktiv, nämligen att bidra till en välfungerande inre marknad, genom att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och utan att begränsa konsumenternas tillgång till domstolsprövning, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går detta direktiv inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (61) Detta direktiv står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.
- (62) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 28.2 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter⁽⁵⁾, och avgav ett yttrande den 12 januari 2012⁽⁶⁾.

⁽²⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽³⁾ EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

⁽⁴⁾ EUT C 369, 17.12.2011, s. 14.

⁽⁵⁾ EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

⁽⁶⁾ EUT C 136, 11.5.2012, s. 1.

⁽¹⁾ EUT L 136, 2.6.2010, s. 1.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

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

Artikel 2

Tillämpningsområde

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

2. Detta direktiv ska inte tillämpas på

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

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

i) offentliga tillhandahållare av vidareutbildning eller högre utbildning.

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

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

Artikel 3

Förhållande till andra unionsrättsakter

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

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

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

Artikel 4

Definitioner

1. I detta direktiv gäller följande definitioner:

- a) *konsument*: fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.
- b) *näringsidkare*: fysisk person eller juridisk person, privatägad eller offentligägd, som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.

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

2. En näringsidkare är etablerad

- om näringsidkaren är en fysisk person, där denne bedriver sin verksamhet,
- om näringsidkaren är ett företag eller en annan juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, där näringsidkaren har sitt säte, sitt huvudkontor eller sin verksamhet, inklusive en filial, agentur eller annan etablering.
3. Ett alternativt tvistlösningsorgan är inrättat
- om det drivs av en fysisk person, på den plats där alternativt tvistlösning genomförs,
- om organet drivs av en juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, på den plats där den juridiska personen eller sammanslutningen av fysiska eller juridiska personer bedriver alternativt tvistlösning eller har sitt säte,

- om det drivs av en myndighet eller ett annat offentligt organ, på den plats där myndigheten eller det offentliga organet har sitt säte.

KAPITEL II

TILLGÅNG TILL OCH TILLÄMPLIGA KRAV FÖR ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSORGAN OCH ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSFÖRFARANDEN

Artikel 5

Tillgång till alternativa tvistlösningsorgan och -förfaranden

- Medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och se till att sådana tvister som omfattas av detta direktiv och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv.
- Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan
 - har en webbplats som uppdateras regelbundet och ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet och även ger konsumenterna möjlighet att lämna in klagomål och de begärda dokumenten online,
 - på parternas begäran ger dem den information som avses i led a via ett varaktigt medium,
 - i förekommande fall ger konsumenten möjlighet att lämna in ett klagomål offline,
 - möjliggör utbyte av uppgifter mellan parterna på elektronisk väg eller i förekommande fall per post,
 - tar emot både inhemska och gränsöverskridande tvister, inklusive tvister som omfattas av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013, och
 - när de hanterar tvister som omfattas av detta direktiv, vidtar nödvändiga åtgärder för att se till att behandlingen av personuppgifter uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i den nationella lagstiftning som genomför direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat.
- Medlemsstaterna får fullgöra sin skyldighet enligt punkt 1 genom att se till att det inrättas ett kompletterande alternativt tvistlösningsorgan, som är behörigt att hantera sådana tvister som avses i den punkten för vilkas lösning inget befintligt alternativt tvistlösningsorgan är behörigt. Medlemsstaterna får också fullgöra denna skyldighet genom att anlita alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade i en annan medlemsstat eller regionala, gränsöverskridande eller paneuropeiska tvistlösningsorgan, där näringsidkare från olika medlemsstater omfattas av samma alternativa tvistlösningsorgan, utan att detta påverkar medlemsstaternas ansvar för att säkerställa fullständig täckning samt tillgång till alternativa tvistlösningsorgan.

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

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

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

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

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

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

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

Artikel 6

Sakkunskap, oberoende och opartiskhet

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

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

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

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

Denna punkt ska inte påverka tillämpningen av artikel 9.2 a.

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

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

a) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen utses av eller ingår i ett kollegium bestående av ett lika stort antal företrädare för konsumentorganisationer och företrädare för näringsidkaren, och utses genom ett öppet förfarande.

b) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen utses för en mandatperiod på minst tre år, så att det kan säkerställas att deras handlande är oberoende.

c) De fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen förpliktat sig att inte arbeta för näringsidkaren eller en yrkesorganisation eller näringslivsorganisation i vilken näringsidkaren är medlem under en period av tre år efter det att de har upphört att tillhöra tvistlösningsorganet.

d) Tvistlösningsorganet har inte någon hierarkisk eller verksamhetsmässig koppling till näringsidkaren och är tydligt åtskilt från näringsidkarens operativa enheter och förfogar över en tillräcklig budget, som är åtskild från näringsidkarens allmänna budget, för att utföra sina uppgifter.

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

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

5. Om de fysiska personer som ansvarar för tvistlösning i ett alternativt tvistlösningsorgan bildar ett kollegium, ska medlemsstaterna se till att organet sörjer för att kollegiet består av ett lika stort antal företrädare för konsumentintressen och företrädare för näringsidkarintressen.

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

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

Artikel 7

Öppenhet

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

a) kontaktuppgifter, inklusive postadress och e-postadress,

b) att de alternativa tvistlösningsorganen ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2,

c) de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, hur de har utsetts och hur länge deras mandatperiod varar,

d) sakkunskapen, opartiskheten och oberoendet hos de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, om de är anställda eller får ersättning enbart av näringsidkaren,

e) deras medlemskap i nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister i tillämpliga fall,

f) de typer av tvister som de är behöriga att hantera, inbegripet eventuella trösklar i tillämpliga fall,

g) förfarandereglerna för tvistlösning och de grunder på vilka det alternativa tvistlösningsorganet får avstå från att hantera en viss tvist i överensstämmelse med artikel 5.4,

h) på vilka språk klagomål kan lämnas in till det alternativa tvistlösningsorganet och på vilka språk det alternativa tvistlösningsförfarandet genomförs,

i) de typer av regler som det alternativa tvistlösningsorganet kan använda som grund för tvistlösningen (t.ex. rättsregler, skälighetshänsyn eller uppförandekoder),

j) eventuella förhandskrav som parterna måste uppfylla innan ett alternativt tvistlösningsförfarande kan inledas, bland annat kravet att konsumenten ska försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren,

k) huruvida parterna kan dra sig ur förfarandet,

l) de eventuella kostnader som parterna ska stå för, inbegripet regler om fördelningen av kostnader vid förfarandets slut,

- m) den genomsnittliga längden på ett alternativt tvistlösningsförfarande,
- n) den rättsliga verkan av det alternativa tvistlösningsförfarandets resultat, inbegripet sanktionerna vid bristande efterlevnad i fråga om ett beslut med bindande verkan för parterna, i tillämpliga fall,
- o) det alternativa tvistlösningsförfarandets verkställbarhet, om det är relevant.
2. Medlemsstaterna ska se till att de alternativa tvistlösningsorganen på sina webbplatser och, på begäran, ett varaktigt medium samt på andra sätt som de anser lämpliga offentliggör årliga verksamhetsrapporter. Rapporterna ska innehålla följande information om både inhemska och gränsöverskridande tvister:

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

Artikel 8

Effektivitet

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

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

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

Artikel 9

Rättvisa

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

- a) Parterna har inom rimlig tid möjlighet att framföra sin ståndpunkt, att av det alternativa tvistlösningsorganet få tillgång till argument, bevis, handlingar och sakförhållanden som den andra parten lägger fram och till eventuella yttranden och utlåtanden från experter samt att få möjlighet att kommentera dem.
- b) Parterna informeras om att de inte är skyldiga att låta sig företrädas av ett juridiskt ombud, men får söka oberoende rådgivning eller låta sig företrädas eller bistås av tredje man när som helst under förfarandet.
- c) Parterna meddelas resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet skriftligen eller på ett varaktigt medium och får en redogörelse för grunderna för resultatet.

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

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

b) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de underrättas om att

i) de kan välja om de vill godta eller följa den föreslagna lösningen eller inte,

ii) medverkan i förfarandet inte utesluter möjligheten att söka prövning genom ett domstolsförfarande,

iii) den föreslagna lösningen kan skilja sig från ett avgörande av en domstol som tillämpar rättsregler.

c) Innan parterna godtar eller följer en föreslagen lösning, ska de underrättas om den rättsliga verkan av att godta eller följa en sådan föreslagen lösning.

d) Innan parterna godtar en föreslagen lösning eller en uppgörelse i godo, ska de ges en rimlig betänktid.

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

Artikel 10

Frihet

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

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

Artikel 11

Legalitet

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

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

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

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

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

Artikel 12

Alternativa tvistlösningsförfarandens effekt på talfrester och preskriptionstider

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

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

KAPITEL III

INFORMATION OCH SAMARBETE

Artikel 13

Näringsidkares information till konsumenter

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

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

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

Artikel 14

Bistånd till konsumenter

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

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

Artikel 15

Allmän information

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

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

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

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

Artikel 16

Samarbete och erfarenhetsutbyte mellan alternativa tvistlösningsorgan

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

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

3. Om det finns ett nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som underlättar lösning av gränsöverskridande tvister inom en viss sektor i unionen, ska medlemsstaterna uppmantra de alternativa tvistlösningsorgan som hanterar tvister inom sektorn att bli medlemmar i nätverket.

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

Artikel 17

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

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

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

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

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

KAPITEL IV

DE BEHÖRIGA MYNDIGHETERNAS OCH KOMMISSIONENS ROLL

Artikel 18

Utseende av behöriga myndigheter

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

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

Artikel 19

Information som tvistlösningsorgan ska lämna till de behöriga myndigheterna

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

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

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

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

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

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

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

Artikel 20

De behöriga myndigheternas och kommissionens roll

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

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

Förteckningen ska omfatta följande uppgifter:

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

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

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

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

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

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

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

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

- a) fastställa bästa praxis för de alternativa tvistlösningsorganens arbete,
- b) med stöd av statistik i förekommande fall påpeka brister som hindrar de alternativa tvistlösningsorganen från att fungera som avsett vid både inhemska och gränsöverskridande tvister,
- c) i förekommande fall lägga fram rekommendationer om hur de alternativa tvistlösningsorganen kan fås att fungera mer ändamålsenligt och effektivt.

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

KAPITEL V

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 21

Sanktioner

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

Artikel 22

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

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

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

Artikel 23

Ändring av direktiv 2009/22/EG

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

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

Artikel 24

Meddelande

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

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

Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om eventuella ändringar av dessa uppgifter.

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

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

Artikel 25

Införlivande

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

När en medlemsstat antar dessa bestämmelser ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

2. Medlemsstaterna ska till kommissionen överlämna texten till de centrala bestämmelser i nationell lagstiftning som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 26

Rapport

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

Artikel 27

Ikraftträdande

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

Artikel 28

Adressat

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdad i Strasbourg den 21 maj 2013.

På Europaparlamentets vägnar

M. SCHULZ

Ordförande

På rådets vägnar

L. CREIGHTON

Ordförande

I

(Lagstiftningsakter)

FÖRORDNINGAR

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING (EU) nr 524/2013

av den 21 maj 2013

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

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR
ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

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

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

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

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

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet (²), och

av följande skäl:

- (1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (*EUF-fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som beslutas i enlighet med artikel 114 i EUF-fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög nivå i fråga om konsumentskydd tryggas i unionens politik.
- (2) Enligt artikel 26.2 i EUF-fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser, där fri rörlighet för varor och tjänster säkerställs. För att konsumenterna ska ha förtroende för och dra nytta av den inre marknadens digitala dimension måste de ha tillgång till enkla, effektiva, snabba och billiga sätt att lösa tvister

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

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

(¹) EUT C 181, 21.6.2012, s. 99.

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

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

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

⁽²⁾ EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

- (19) Kommissionen bör vara ansvarig för utvecklingen, driften och underhållet av onlineplattformen och tillhandahålla alla de tekniska resurser som är nödvändiga för onlineplattformens sätt att fungera. Onlineplattformen bör tillhandahålla en elektronisk översättningsfunktion, som gör det möjligt för parterna och det alternativa tvistlösningsorganet att om lämpligt få uppgifter som utbyts genom onlineplattformen och är nödvändiga för att lösa tvisten översatta. Den funktionen bör kunna hantera alla nödvändiga översättningar och bör vid behov stödjas av mänsklig medverkan. Kommissionen bör även på onlineplattformen lämna information till klagande parter om möjligheten att begära hjälp från kontaktpunkterna för tvistlösning online.
- (20) Onlineplattformen bör göra det möjligt att på ett säkert sätt utbyta data med alternativa tvistlösningsorgan och iaktta de principer som ligger till grund för det europeiska ramverket för interoperabilitet, som har antagits i enlighet med Europaparlamentets och rådets beslut 2004/387/EG av den 21 april 2004 om interoperabelt tillhandahållande av alleuropeiska e-förvaltningstjänster för offentliga förvaltningar, företag och medborgare (IDABC) ⁽¹⁾.
- (21) Onlineplattformen bör särskilt vara tillgänglig genom portalen "Ditt Europa", som har inrättats i enlighet med bilaga II till beslut 2004/387/EG, vilken ger tillgång till alleuropeisk, flerspråkig information online och interaktiva tjänster till företag och medborgare i unionen. Onlineplattformen bör göras framträdande på Ditt Europa-portal.
- (22) En plattform för tvistlösning online på unionsnivå bör byggas på de befintliga alternativa tvistlösningsorganen i medlemsstaterna och respektera dessas rättsliga traditioner. De alternativa tvistlösningsorgan till vilka ett klagomål har vidarebefordrats genom onlineplattformen bör därför tillämpa sina egna förfaranderegler, inklusive kostnadsregler. I denna förordning fastställs dock vissa gemensamma regler för dessa förfaranden, vilka kommer att säkerställa deras effektivitet. Dessa regler bör omfatta regler som garanterar att tvistlösningen inte kräver parternas eller deras ombuds fysiska närvaro inför det alternativa tvistlösningsorganet, såvida inte dess förfaranderegler föreskriver en sådan möjlighet och att parterna är överens. Parterna bör dock komma överens om att fysisk närvaro är nödvändig.
- (23) Om det säkerställs att alla alternativa tvistlösningsorgan som ingår i den förteckning som har upprättats i enlighet med artikel 20.2 i direktiv 2013/11/EU finns registrerade på onlineplattformen, bör det möjliggöra fullständig täckning för tvistlösning online utanför domstol för tvister som uppstår i samband med köpeavtal eller tjänsteavtal online.
- (24) Denna förordning bör inte hindra arbetet inom eventuella befintliga organ för tvistlösning online eller eventuella mekanismer för tvistlösning online i unionen. Den bör inte hindra tvistlösningsorgan eller tvistlösningsmekanismer från att hantera onlinetvister som har häskjutits direkt till dem.
- (25) I varje medlemsstat bör kontaktpunkter för tvistlösning online med minst två rådgivare för sådan tvistlösning utses. Kontaktpunkterna för tvistlösning online bör stödja parterna i en tvist som tas upp genom onlineplattformen utan att åläggas att översätta de handlingar som rör tvisten. Medlemsstaterna bör ha möjlighet att överlåta ansvaret för kontaktpunkterna till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum. Medlemsstaterna bör utnyttja denna möjlighet för att kontaktpunkterna fullt ut ska kunna dra nytta av erfarenheterna vid konsumentcentrumen inom nätverket av europeiska konsumentcentrum och av att underlätta lösning av tvister mellan konsument och näringsidkare. Kommissionen bör inrätta ett nätverk mellan kontaktpunkterna för att underlätta deras samarbete och arbete och i samarbete med medlemsstaterna tillhandahålla lämplig utbildning för kontaktpunkterna.
- (26) Rätten till ett effektivt rättsmedel och rätten till en rättvis rättegång är grundläggande rättigheter, som föreskrivs i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Tvistlösning online är inte avsedd att och får inte syfta till att ersätta domstolsförfaranden och bör inte heller frånta konsument eller näringsidkare rätten till rättslig prövning inför domstol. Denna förordning bör därför inte hindra parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning.
- (27) Behandlingen av uppgifter i enlighet med denna förordning bör omfattas av stränga garantier för sekretess och uppfylla reglerna för skydd av personuppgifter i Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter ⁽²⁾ och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter ⁽³⁾. Dessa regler bör gälla för den behandling av personuppgifter som utförs i enlighet med den här förordningen av de olika aktörerna på onlineplattformen, oavsett om de agerar enskilt eller gemensamt med andra sådana aktörer.
- (28) De registrerade bör underrättas om och ge sitt samtycke till behandlingen av personuppgifter på onlineplattformen och bör underrättas om sina rättigheter i samband med behandlingen genom ett allmänt meddelande om uppgiftsskydd, vilket kommissionen offentliggör, där den behandling som plattformsakörerna ansvarar för förklaras på ett tydligt och enkelt sätt i enlighet med artiklarna 11 och 12 i förordning (EG) nr 45/2001 och den nationella lagstiftning som har antagits i enlighet med artiklarna 10 och 11 i direktiv 95/46/EG.

⁽²⁾ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

⁽³⁾ EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

⁽¹⁾ EUT L 144, 30.4.2004, s. 62.

- (29) Denna förordning bör inte påverka bestämmelser om sekretess i nationell lagstiftning i samband med alternativ tvistlösning.
- (30) Näringsidkare som är etablerade inom unionen och som ingår köpekontrakt eller tjänstekontrakt online bör på sina webbplatser tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen, för att säkerställa en bred kännedom om plattformens existens bland konsumenterna. Näringsidkare bör också uppge sin e-postadress, så att konsumenterna har en första kontaktpunkt. En betydande andel av köpeavtalen och tjänsteavtalen online ingås via marknadsplatser online, som sammanför eller underlättar onlinetransaktioner mellan konsumenter och näringsidkare. Marknadsplatser online utgörs av onlineplattformar, som möjliggör för näringsidkare att erbjuda sina varor och tjänster till konsumenterna. Sådana marknadsplatser online bör därför ha samma skyldigheter att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen. Denna skyldighet bör inte påverka tillämpningen av artikel 13 i direktiv 2013/11/EU beträffande kravet för näringsidkare att informera konsumenterna om de alternativa tvistlösningsförfaranden som näringsidkarna omfattas av och om huruvida de åtar sig att använda sig av alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister med konsumenterna. Den skyldigheten bör inte heller påverka tillämpningen av artiklarna 6.1 t och 8 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter⁽¹⁾. I artikel 6.1 t i direktiv 2011/83/EU föreskrivs, i fråga om konsumentavtal som ingås på distans eller utanför fasta affärslokaler, att näringsidkaren ska ge konsumenten information om möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol vilket näringsidkaren omfattas av och villkoren för detta, innan konsumenten blir bunden av avtalet. För att säkerställa bred kännedom bland konsumenterna bör medlemsstaterna likaså uppmana konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer att tillhandahålla en elektronisk länk till onlineplattformen.
- (31) I syfte att beakta de kriterier som de alternativa tvistlösningsorganen använder för att fastställa sina respektive tillämpningsområden, bör befogenheten att anta akter i enlighet med artikel 290 i EUF-fördraget delegeras till kommissionen med avseende på anpassning av uppgifter som en klagande ska lämna i det elektroniska klagoförmuläret på onlineplattformen. Det är av särskild betydelse att kommissionen genomför lämpliga samråd under sitt förberedande arbete, inklusive på expertnivå. När kommissionen utarbetar och utformar delegerade akter bör den se till att relevanta handlingar översänds samtidigt till Europaparlamentet och rådet och att detta sker så snabbt som möjligt och på lämpligt sätt.
- (32) I syfte att säkerställa enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning, bör kommissionen tilldelas genomförandebefogenheter för hur onlineplattformen ska fungera, hur klagomål ska lämnas in och hur samarbetet inom nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online ska ske. Dessa befogenheter bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter⁽²⁾. Det rådgivande förfarandet bör användas vid antagandet av genomförandekter om det elektroniska klagomålsförmuläret, med tanke på dess rent tekniska karaktär. Granskningsförfarandet bör användas vid antagandet av regler för samarbetet mellan medlemmarna i nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online.
- (33) Vid tillämpningen av denna förordning bör kommissionen om lämpligt samråda med Europeiska datatillsynsmannen.
- (34) Eftersom målet för denna förordning, nämligen att inrätta en europeisk onlineplattform för tvistlösning vid onlinetvister som omfattas av gemensamma regler, inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar, bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (35) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns särskilt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.
- (36) Europeiska datatillsynsmannen har hörts i enlighet med artikel 28.2 i förordning (EG) nr 45/2001 och avgav ett yttrande den 12 januari 2012⁽³⁾.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

ALLMÄNNA BESTÄMMELSER

Artikel 1

Syfte

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

⁽¹⁾ EUT L 55, 28.2.2011, s. 13.⁽²⁾ EUT C 136, 11.5.2012, s. 1.⁽¹⁾ EUT L 304, 22.11.2011, s. 64.

Artikel 2

Tillämpningsområde

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

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

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

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

Artikel 3

Förhållande till andra unionsrättsakter

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

Artikel 4

Definitioner

1. I denna förordning gäller följande definitioner:

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

- e) *köpeavtal eller tjänsteavtal online*: ett köpeavtal eller tjänsteavtal där näringsidkaren eller dennes mellanhand har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annan elektronisk väg och konsumenten har beställt varorna eller tjänsterna på webbplatsen eller på annan elektronisk väg.
 - f) *marknadsp plats online*: en tjänsteleverantör enligt definitionen i artikel 2 b i Europaparlamentets och rådets direktiv 2000/31/EG av den 8 juni 2000 om vissa rättsliga aspekter på informationssamhällets tjänster, särskilt elektronisk handel, på den inre marknaden ("Direktiv om elektronisk handel")⁽¹⁾, som möjliggör för konsument och näringsidkare att ingå köpeavtal och tjänsteavtal på webbplatsen för en marknadsp plats online.
 - g) *på elektronisk väg*: med hjälp av elektronisk utrustning för behandling (inklusive digital signalkomprimering) och lagring av data som i sin helhet sänds, överförs och mottas via kabel, via radioväg, på optisk väg eller på någon annan elektromagnetisk väg.
 - h) *alternativt tvistlösningsförfarande*: förfarande för lösning utanför domstol av sådana tvister som avses i artikel 2 i denna förordning.
 - i) *alternativt tvistlösningsorgan*: ett organ enligt definitionen i artikel 4.1 h i direktiv 2013/11/EU.
 - j) *klagande part*: konsument eller näringsidkare som har lämnat in ett klagomål genom onlineplattformen.
 - k) *svarande part*: konsument eller näringsidkare mot vilken ett klagomål har lämnats in genom onlineplattformen.
 - l) *behörig myndighet*: en offentlig myndighet enligt definitionen i artikel 4.1 i i direktiv 2013/11/EU.
 - m) *personuppgifter*: all information som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (den registrerade). En identifierbar person är en person som kan identifieras, direkt eller indirekt, framför allt genom hänvisning till ett identifikationsnummer eller till en eller flera faktorer som är specifika för den personens fysiska, fysiologiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.
2. Näringsidkarens och det alternativa tvistlösningsorganets etableringsort ska fastställas i enlighet med artikel 4.2 och 4.3 i direktiv 2013/11/EU.

⁽¹⁾ EGT L 178, 17.7.2000, s. 1.

KAPITEL II

ONLINEPLATTFORM

Artikel 5

Inrättande av en onlineplattform

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

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

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

4. Onlineplattformen ska ha följande uppgifter:

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

h) Offentliggöra följande:

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

Artikel 6

Test av onlineplattformen

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

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

Artikel 7

Nätverk av kontaktpunkter för tvistlösning online

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artikel 8

Inlämnande av klagomål

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

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

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

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

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

Artikel 9

Behandling och vidarebefordran av klagomål

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

2. Om klagomålsformuläret inte har fyllts i fullständigt, ska den klagande parten informeras om att klagomålet inte kan behandlas, om inte den information som saknas tillhandahålls.
3. Efter att ha tagit emot ett fullständigt ifyllt klagomålsformulär ska onlineplattformen, på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål, vidarebefordra klagomålet till den svarande parten, på det av unionsinstitutionernas officiella språk som denna part har valt, tillsammans med följande uppgifter:
- Information om att parterna måste enas om ett alternativt tvistlösningsorgan så att klagomålet kan vidarebefordras dit, och att klagomålet, om parterna inte enas eller om något behörigt alternativt tvistlösningsorgan inte fastställs, inte kommer att behandlas vidare.
 - Information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att behandla klagomålet, om något sådant nämns i det elektroniska klagomålsformuläret eller fastställs av onlineplattformen på grundval av informationen i formuläret.
 - Om den svarande parten är näringsidkare, en uppmaning att inom tio kalenderdagar ange
 - om näringsidkaren har förbundit sig eller är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter, och
 - om näringsidkaren är villig att använda ett eller flera av de alternativa tvistlösningsorgan som avses i led b, om inte näringsidkaren är skyldig att använda ett särskilt tvistlösningsorgan.
 - Om den svarande parten är konsument och näringsidkaren är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om det alternativa tvistlösningsorganet eller, om näringsidkaren inte är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, en uppmaning att välja ett eller flera av de alternativa tvistlösningsorgan som avses i led b.
 - Namn på och kontaktuppgifter för kontaktpunkten för tvistlösningsorgan online i den medlemsstat där den svarande parten är etablerad eller bosatt samt en kortfattad beskrivning av de uppgifter som anges i artikel 7.2 a.
4. Efter det att onlineplattformen har tagit emot de uppgifter som avses i punkt 3 led c eller d från den svarande parten, ska den på ett lättförståeligt sätt och utan dröjsmål meddela den klagande parten, på det av unionsinstitutionernas officiella språk som denna part har valt, följande information:
- Den information som avses i punkt 3 a.
 - Om den klagande parten är konsument, information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren har uppgett i enlighet med punkt 3 c och en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om ett alternativt tvistlösningsorgan.
 - Om den klagande parten är näringsidkare och näringsidkaren inte är skyldig att använda ett särskilt alternativt tvistlösningsorgan, information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som konsumenten har uppgett i enlighet med punkt 3 d och en uppmaning att inom tio kalenderdagar enas om ett alternativt tvistlösningsorgan.
 - Namn på och kontaktuppgifter för den kontaktpunkt för tvistlösningsorgan online i den medlemsstat där den klagande parten är etablerad eller bosatt samt en kortfattad beskrivning av de uppgifter som anges i artikel 7.2 a.
5. Den information som avses i punkt 3 b och punkt 4 b och c ska innehålla följande uppgifter om respektive alternativt tvistlösningsorgan:
- Det alternativa tvistlösningsorganets namn, kontaktuppgifter och webbadress.
 - Kostnaderna för det alternativa tvistlösningsförfarandet, i förekommande fall.
 - Det eller de språk som det alternativa tvistlösningsförfarandet kan genomföras på.
 - Det alternativa tvistlösningsförfarandets genomsnittliga längd.
 - Huruvida resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet är bindande eller inte.
 - Skäl till att det alternativa tvistlösningsorganet får vägra att hantera en viss tvist i enlighet med artikel 5.4 i direktiv 2013/11/EU.
6. Onlineplattformen ska automatiskt och utan dröjsmål vidarebefordra klagomålet till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna har enats om att använda sig av i enlighet med punkterna 3 och 4.
7. Det alternativa tvistlösningsorgan till vilket klagomålet har vidarebefordrats ska utan dröjsmål informera parterna om huruvida det går med på att hantera tvisten eller avvisar den i enlighet med artikel 5.4 i direktiv 2013/11/EU. Det alternativa tvistlösningsorgan som har gått med på att hantera tvisten ska också informera parterna om sina förfaranderegler och i tillämpliga fall om kostnaderna för tvistlösningsförfarandet i fråga.
8. Om inte parterna inom 30 kalenderdagar från det att klagomålsformuläret lämnades in har enats om ett alternativt tvistlösningsorgan eller om det alternativa tvistlösningsorganet avvisar tvisten, ska klagomålet inte behandlas ytterligare. Den klagande parten ska underrättas om möjligheten att kontakta en rådgivare för allmän information om andra möjligheter till rättslig prövning.

Artikel 10

Lösning av tvisten

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

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

Artikel 11

Databas

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

Artikel 12

Behandling av personuppgifter

1. Tillgång till uppgifter om en tvist, inklusive personuppgifter, vilka har lagrats i den databas som avses i artikel 11 ska endast medges det alternativa tvistlösningsorgan till vilket tvisten har vidarebefordrats i enlighet med artikel 9 för de ändamål som avses i artikel 10. Tillgång till dessa uppgifter ska även medges kontaktpunkterna för tvistlösning online, i den mån det är nödvändigt, för de ändamål som avses i artikel 7.2 och 7.4.
2. Kommissionen ska ha tillgång till de uppgifter som behandlas i enlighet med artikel 10 för att övervaka användningen av onlineplattformen och hur den fungerar samt för att utarbeta de rapporter som avses i artikel 21. Kommissionen ska behandla personuppgifter om användarna av onlineplattformen i den mån det är nödvändigt för driften och underhållet av onlineplattformen, bl.a. för att övervaka de alternativa tvistlösningsorganens och kontaktpunktarnas användning av onlineplattformen.

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

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

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

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

Artikel 13

Sekretess och datasäkerhet

1. Kontaktpunkterna för tvistlösning online ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga sekretessförbindelser som föreskrivs i lagstiftningen i medlemsstaten i fråga.
2. Kommissionen ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att trygga säkerheten för de uppgifter som behandlas i enlighet med denna förordning, inklusive lämplig åtkomstkontroll, en säkerhetsplan och hantering av säkerhetstillsbud, i enlighet med artikel 22 i förordning (EG) nr 45/2001.

Artikel 14

Konsumentinformation

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

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

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

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

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

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

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

Artikel 15

De behöriga myndigheternas roll

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

KAPITEL III

SLUTBESTÄMMELSER

Artikel 16

Kommittéförfarande

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

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

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

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

Artikel 17

Utövande av delegering

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

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

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

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

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

Artikel 18

Sanktioner

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

Artikel 19

Ändring av förordning (EG) nr 2006/2004

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

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

Artikel 20

Ändring av direktiv 2009/22/EG

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

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

2. I rubriken i bilaga I ska orden "FÖRTECKNING ÖVER DIREKTIV" ersättas med orden "FÖRTECKNING ÖVER UNIONS AKTER".

3. I bilaga I ska följande punkt läggas till:

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

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

Utfärdad i Strasbourg den 21 maj 2013.

På Europaparlamentets vägnar

M. SCHULZ

Ordförande

Artikel 21

Rapportering

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

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

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

Artikel 22

Ikraftträdande

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

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

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

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

På rådets vägnar

L. CREIGHTON

Ordförande

⁽¹⁾ EUT L 364, 9.12.2004, s. 1.

⁽²⁾ EUT L 110, 1.5.2009, s. 30.

BILAGA

Uppgifter som ska lämnas när ett klagomål lämnas in

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

Sammanfattning i aktuella delar av betänkandet Förbättrad tvistlösning på konsumentområdet (SOU 2014:47)

Uppdraget

Utredningens uppdrag har bestått av två delar. Den första delen har bestått i att föreslå åtgärder för att säkerställa att Sverige lever upp till tvistlösningsdirektivet och EU:s tvistlösningsförordning. Den andra delen av utredningen har, såvitt nu är av intresse, bl.a. bestått i att analysera för- och nackdelar med att införa ett system som innebär att Allmänna reklamationsnämnden (ARN) i stället för rekommendationer skulle meddela bindande beslut.

ARN:s beslut bör inte vara bindande

Sammanfattningsvis anser utredningen att efterlevnaden av ARN:s rekommendationer redan är god och att en övergång till bindande beslut från ARN inte skulle medföra någon förbättring för konsumenterna. En ordning med bindande beslut från ARN skulle i stället innebära att det blev krångligare för konsumenterna att klaga till ARN och att förfarandet vid nämnden skulle ta längre tid. Om ARN:s beslut kunde verkställas tvångsvis mot näringsidkare, skulle det bl.a. krävas striktare förfaranderegler, inklusive bestämmelser om formell delgivning av handlingar med näringsidkare. Det skulle innebära att nämnden till stor del skulle förlora sin funktion som ett enklare och smidigare alternativ till domstolsprövning. Den tänkta fördelen med bindande beslut från ARN skulle vara att få fler näringsidkare att följa besluten, dvs. att konsumenter i högre utsträckning skulle få den rättelse som besluten innebär. Enligt utredningen visar dess analys att det inte finns något stöd för att en övergång till bindande beslut från ARN skulle medföra den effekten. Den analysen omfattar särskilt en jämförelse mellan det svenska systemet och systemen i Danmark respektive i Norge, där konsumenter har möjlighet att få ett bindande beslut vid utomrättslig tvistlösning. Avslutningsvis skulle en ordning med bindande beslut från ARN kosta samhället betydligt mer än det nuvarande systemet. Mot denna bakgrund anser utredningen att ARN:s avgöranden även i fortsättningen bör utgöra rekommendationer.

Allmänt om EU-rättsakterna

Den 21 maj 2014 antogs tvistlösningsdirektivet och EU:s tvistlösningsförordning. Syftet med direktivet är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter inom EU som hamnar i tvist med en näringsidkare har tillgång till effektiv och säker tvistlösning utanför domstol. Direktivet föreskriver att medlemsstaterna ska se till att tvister som omfattas av detta kan hänskjutas till ett utomrättsligt tvistlösningsorgan som uppfyller i direktivet angivna kvalitetskrav. Kvalitetskraven avser bl.a. att tvistlösningsorganen ska ha sakkunskap,

vara oberoende och opartiska samt fungera effektivt och rättssäkert. Tvistlösningsorganen ska godkännas av medlemsstaterna enligt de krav som ställs upp direktivet av en behörig myndighet. Denna myndighet ska även återkalla godkännandet om ett alternativt tvistlösningsorgan inte längre uppfyller kraven. Direktivet gäller med några få undantag för alla typer av avtalsrättsliga tvister mellan konsumenter och näringsidkare.

Direktivet kompletteras av EU:s tvistlösningsförordning, som bl.a. ska se till att konsumenter har tillgång till en onlineplattform som hjälper konsumenter att komma i kontakt med ett alternativt tvistlösningsorgan som godkänts enligt direktivet, när tvister uppstår vid e-handel över gränserna. Ett typexempel är när en svensk konsument har beställt varor via internet från en näringsidkare som finns i ett annat EU-land.

Allmänt om genomförandet av tvistlösningsdirektivet

Tvistlösningsdirektivet kräver att Sverige ska säkerställa att konsumenter har tillgång till alternativ tvistlösning för alla typer av konsumenttvister som omfattas av direktivet. Enligt utredningen har Sverige redan ett väl fungerande system för prövning av konsumenttvister utanför domstol främst genom ARN:s verksamhet. Utredningen föreslår dock en ny förordning med instruktion för ARN där bl.a. nämndens kompetensområde utökas och beloppsgränserna för att få en tvist prövad sänks i förhållande till vad som nu gäller. Utredningen ställer sig positiv till att ARN:s verksamhet kompletteras av branschinnrättade tvistlösningsorgan som lever upp till direktivets kvalitetskrav. Någon parallell kompetens mellan ARN och en privat alternativ tvistlösningsnämnd ska inte föreligga. För att genomföra direktivet föreslår utredningen även en ny lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

Allmänt om förslaget till en ny lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Som påpekats ovan föreslår utredningen en ny lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden i syfte att genomföra tvistlösningsdirektivet. Lagen innehåller bl.a. bestämmelser om godkännande och tillsyn av alternativa tvistlösningsnämnder. Vidare innehåller lagen dels krav på näringsidkare att i vissa situationer informera konsumenter om alternativ tvistlösning, dels bestämmelser om ett alternativt tvistlösningsförfarandes verkan på talefrister och preskriptionstider. Lagen innehåller också bestämmelser som kompletterar EU:s tvistlösningsförordning.

Närmare om innebörden av informationskraven för näringsidkarna

Tvistlösningsdirektivets genomförande kräver att det införs bestämmelser i svensk rätt angående skyldighet för näringsidkare att ge konsumenter information om alternativ tvistlösning (dvs. tvistlösning vid sådana utomrättsliga tvistlösningsorgan som har godkänts enligt direktivet).

Till att börja med införs en skyldighet för alla näringsidkare som hamnar i tvist med en konsument att, i samband med att näringsidkaren

motsätter sig kravet, ge konsumenten information om vilket alternativt tvistlösningsorgan som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Sådan information ska lämnas till konsumenten på papper eller i någon annan varaktig form, exempelvis i ett e-postmeddelande.

Därutöver införs en skyldighet för sådana näringsidkare som har åtagit sig att använda alternativ tvistlösning för att lösa tvister med konsumenter att lämna generell information – alltså även innan någon tvist uppkommit – till konsumenter om det alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren har åtagit sig att använda. Ett åtagande att använda alternativ tvistlösning, kan göras exempelvis genom medlemskap i en bransch- eller näringslivsorganisation som ställer krav på sina medlemmar att de ska följa ARN:s beslut. Näringsidkare som träffas av skyldigheten, ska lämna informationen på sina webbplatser, i den mån de riktas mot konsumenter, och i skriftliga avtalsvillkor som används i förhållande till konsumenter.

De nya informationsbestämmelserna kommer bara att innebära en skyldighet för näringsidkare som är verksamma i Sverige att lämna konsumenter information om svenska tvistlösningsorgan. De allra flesta näringsidkare kommer i vart fall inledningsvis att omfattas av ARN:s tvistlösning, och den information som ska lämnas är då alltså om ARN.

Enligt EU:s tvistlösningsförordning gäller vidare särskilda bestämmelser om skyldighet för näringsidkare som ägnar sig åt onlinehandel att informera konsumenterna om förekomsten av den europeiska onlineplattformen. Sådan information ska lämnas på näringsidkarens webbplatser och i vissa fall i skriftliga avtalsvillkor samt i erbjudanden via e-post.

Näringsidkare som inte lämnar information till konsumenter enligt de nya informationskraven, kommer att kunna drabbas av marknadsrättsliga sanktioner enligt marknadsföringslagen. Den sanktion som det främst kommer att bli fråga om är åläggande vid vite att i framtiden lämna sådan information som krävs.

Konsekvenser

Utredningen förutser att ärendetillströmningen till ARN kommer att öka, främst på grund av att de nya EU-rättsakterna kräver att ARN ska hantera tvister inom fler områden än för närvarande och att de beloppsgränser som tillämpas vid nämnden ska sänkas. Även skyldigheten för näringsidkare att ge konsumenter tydlig information om ARN, särskilt i tvistesituationer, och att nämnden blir mer tillgänglig för anmälningar vid gränsöverskridande tvister, kommer enligt utredningens bedömning bidra till en ökad ärendetillströmning. Tvistlösningsdirektivet ställer dessutom krav på en snabbare hantering av ärenden än vad ARN för närvarande uppnår. Att enbart möta denna utveckling med effektivisering av ärendehandläggningen, bedöms inte som möjligt. Utredningen anser att ARN också behöver ökade resurser.

Utredningen har gjort bedömningen att ARN inte till någon del bör avgiftsfinansieras. De ökade kostnaderna för ARN:s verksamhet kommer därmed att behöva bekostas med allmänna medel. Utredningen inser att detta inte är okomplicerat med hänsyn till statens finanser. Den ökade

samhällskostnaden uppvägs av att förbättrad tvistlösning på konsumentområdet också innebär fördelar för samhällsekonomin i stort.

För konsumenterna kommer utredningens förslag att innebära bättre tillgång till, och information om, möjligheten att lösa tvister med näringsidkare utanför domstol. Detta bör på sikt stärka konsumenternas ställning på marknaden.

Ökad tillgång till, och användning av, alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden bör också i förlängningen kunna inverka positivt på samhällsekonomin, genom att det kan påverka utvecklingen i riktning mot mer hållbara produkter och tjänster av högre kvalitet, samt bidra till att fler konsumenter väljer att klaga till ARN i stället för att gå till domstol.

Genomförande och tillämpning av informationskraven i de nya EU-rättsakterna kommer att medföra begränsade administrativa och andra kostnader för näringsidkare. Ökad medvetenhet om och användning av utomrättslig tvistlösning i konsumentförhållanden, kan samtidigt komma att gagna näringsidkarkollektivet, genom att näringsidkare som har en god reklamationshantering och agerar seriöst i en tvistesituation får en konkurrensfördel i förhållande till andra, mindre seriösa, näringsidkare.

Ikraftträdande

Direktivet ska vara genomfört senast den 9 juli 2015 och förordningen börjar gälla fullt ut den 9 januari 2016. Med hänsyn därtill, och till att den reglering som föreslås i huvudsak ansluter till EU-rättsakterna, bör de föreslagna författningsändringarna träda i kraft den 1 juli 2015.

Betänkandets lagförslag

Förslag till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Härigenom föreskrivs följande.

Tillämpningsområde m.m.

1 § Denna lag gäller för sådan tvistlösning utanför domstol i konsumentförhållanden som avses i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning).

Denna lag innehåller också bestämmelser som kompletterar Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister).

2 § I denna lag avses med:

direktivet: Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU,

förordningen: Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013,

alternativ tvistlösningsnämnd: en sådan tvistlösningsnämnd som har godkänts enligt 6 §,

alternativ tvistlösning: sådan tvistlösning som äger rum vid en alternativ tvistlösningsnämnd,

onlineplattformen: den europeiska plattformen för tvistlösning online som regleras i förordningen,

konsument: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, och

näringsidkare: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

Behörig myndighet

3 § Regeringen, eller den myndighet som regeringen bestämmer, ska vara behörig myndighet enligt direktivet och förordningen. Den behöriga myndigheten ska fullgöra de uppgifter som framgår av denna lag, direktivet och förordningen.

Godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder

4 § Den behöriga myndigheten beslutar i frågor om godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder. Endast en tvistlösningsnämnd som har

godkänts som alternativ tvistlösningsnämnd enligt denna lag får anmälas till Europeiska kommissionen enligt artikel 20.2 i direktivet.

Prop. 2014/15:128
Bilaga 4

5 § En ansökan om godkännande som alternativ tvistlösningsnämnd ska ges in till den behöriga myndigheten. Ansökan ska innehålla följande information.

a) tvistlösningsnämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress,

b) information om nämndens struktur och finansiering,

c) information om hur ledamöterna i tvistlösningsnämnden utses, för vilken tid de utses, hur ersättningen till dem bestäms och deras anställningsförhållanden,

d) förfaranderegler som tillämpas vid tvistlösningen,

e) avgifter, i förekommande fall,

f) tvistlösningsförfarandenas genomsnittliga längd,

g) det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och tvistlösningsförfarandet kan genomföras,

h) vilka tvister som omfattas av tvistlösningsnämndens kompetensområde,

i) de grunder på vilka tvistlösningsnämnden får avvisa en viss tvist, och

j) en motiverad förklaring till om nämnden kan uppfylla de kvalitetskrav som framgår av artiklarna 5–9 i direktivet.

Den behöriga myndigheten får från sökanden begära in de ytterligare uppgifter som behövs för att pröva en ansökan.

6 § En tvistlösningsnämnd ska godkännas om nämnden lever upp till de krav som framgår av artiklarna 5–9 i direktivet och i övrigt bedöms som lämplig att fungera som alternativ tvistlösningsnämnd enligt direktivet.

Tillsyn över godkända alternativa tvistlösningsnämnder

7 § En alternativ tvistlösningsnämnd ska utan onödigt dröjsmål meddela den behöriga myndigheten om de uppgifter som legat till grund för godkännande enligt denna lag ändras, och även i övrigt förse den behöriga myndigheten med sådan information om sin verksamhet som myndigheten begär.

8 § Den behöriga myndigheten ska vartannat år begära in sådan information om de alternativa tvistlösningsnämndernas verksamhet som framgår av artikel 19.3 i direktivet.

9 § Ett godkännande som alternativ tvistlösningsnämnd ska återkallas om de krav som ställs upp i 6 § inte längre är uppfyllda, och bristen inte är oväsentlig. Detsamma gäller om den alternativa tvistlösningsnämnden inte uppfyller skyldigheten att lämna information till den behöriga myndigheten enligt 7 § eller inte uppfyller kraven enligt artikel 9.7 eller 10 i förordningen, om bristen inte är oväsentlig.

Beslut om återkallelse av godkännande fattas av den behöriga myndigheten. Innan ett godkännande återkallas ska den behöriga

myndigheten ge tvistlösningsnämnden tillfälle att senast inom tre månader uppfylla kraven eller skyldigheterna.

Information till konsumenter

10 § En näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvister med konsumenter genom alternativ tvistlösning ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den alternativa tvistlösningsnämnd som åtagandet avser. Informationen ska lämnas på följande sätt.

1. På näringsidkarens webbplatser, i den mån webbplatserna riktas mot konsumenter och

2. i skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter.

Informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress.

11 § En näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument med anledning av ett köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och konsumenten, ska samtidigt ge konsumenten klar och begriplig information om den alternativa tvistlösningsnämnd som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Informationen ska omfatta den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress och ska ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

12 § Av artikel 14 i förordningen följer att en näringsidkare som ingår köpeavtal eller tjänsteavtal med konsumenter online ska lämna sådan information om onlineplattformen som föreskrivs i den artikeln.

Påföljd vid utebliven information

13 § Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 10 eller 11 § eller enligt artikel 14 i förordningen, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Talefrister och preskriptionstider

14 § En talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt som ett förfarande vid en alternativ tvistlösningsnämnd inleddes och som gäller för den sak som förfarandet avser löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande, om inte annat följer av Sveriges internationella åtaganden.

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2015.

Förslag till lag om ändring i lag (1970:417) om marknadsdomstol m.m.

Prop. 2014/15:128
Bilaga 4

Härigenom föreskrivs att 1 § lagen (1970:417) om marknadsdomstol m.m. ska ha följande lydelse.

1 § Marknadsdomstolen handlägger mål och ärenden enligt

1. konkurrenslagen (2008:579),
2. marknadsföringslagen (2008:486),
3. lagen (1994:1512) om avtalsvillkor i konsumentförhållanden,
4. lagen (1984:292) om avtalsvillkor mellan näringsidkare,
5. lagen (2000:1175) om talerätt för vissa utländska konsumentmyndigheter och konsumentorganisationer,
6. försäkringsavtalslagen (2005:104),
7. lagen (2005:590) om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m.,
8. lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
9. lagen (2010:510) om lufttransporter,
10. lagen (1986:436) om näringsförbud,
11. lagen (2010:1350) om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden *och*

12. lagen (2014:000) om alternativ tvistlösning för konsumenter

Bestämmelserna i 14–22 §§ tillämpas inte i mål eller ärenden enligt konkurrenslagen, marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen, lagen om insyn i vissa finansiella förbindelser m.m., lagen om franchisegivares informationsskyldighet, lagen om lufttransporter, lagen om näringsförbud eller lagen om uppgiftsskyldighet i fråga om marknads- och konkurrensförhållanden. I mål enligt marknadsföringslagen, försäkringsavtalslagen eller lagen om franchisegivares informationsskyldighet tillämpas inte heller 13 a §. I stället gäller rättegångsreglerna i dessa lagar.

Denna lag träder i kraft den 1 juli 2015.

Förteckning över remissinstanserna

Efter remiss har yttranden över betänkandet lämnats av Göta hovrätt, Stockholms tingsrätt, Örebro tingsrätt, Malmö tingsrätt, Hyres- och arrendenämnden i Stockholm, Hyres- och arrendenämnden i Sundsvall, Domstolsverket, Allmänna reklamationsnämnden, Fastighetsmäklarinspektionen, Konsumentverket, Kommerskollegium, Pensionsmyndigheten, Finansinspektionen, Lotteriinspektionen, Kammarkollegiet, Energimyndigheten, Konkurrensverket, Post- och telestyrelsen, Regelrådet, Juridiska fakulteten vid Stockholms universitet, Juridiska fakulteten vid Lunds universitet, BIL Sweden, Branschkansliet, Fastighetsägarna, Fastighetsmäklarförbundet (FMF), Finansbolagens förening, Fondbolagens förening, Konsumentvägledarnas förening, Motorbranschens Riksförbund (MRF), Motorförarnas Helykterhetsförbund (MHF), Motormännens Riksförbund, Målar- mästarnas Riksorganisation, Mäklarsamfundet, Näringslivets Regelnämnd, Researrangörsföreningen i Sverige (RIS), Småföretagarnas Riksförbund, Svenska Bankföreningen, Svenska Försäkringsförmedlars förening, Svensk Försäkring, Svenska Resebyråföreningen, Svensk Energi, Svensk Handel, Svenskt Näringsliv, Sveriges advokatsamfund, Sveriges Fordons Verkstäders Förening, Sveriges Hotell- och Restaurangföretagare (SHR), Sveriges Konsumenter, Sveriges Skomakarmästarförbund, Villaägarnas riksförbund, AFA försäkring, Färg Måleri och Interiör (FMI) samt Svenska Kyl & Värmepumpföreningen (SKVP).

Handelshögskolan Stockholm, Tillväxtverket, Företagarna, Hyresgästernas Riksförbund, Sweboat, Sveriges Aktiesparares Riksförbund, It- och Telekomföretagen, Konsumenternas bank- och finansbyrå, Konsumenternas Energimarknadsbyrå, Konsumenternas Försäkringsbyrå, Kooperativa Förbundet, Rese- och Turistnäringen i Sverige (RTS), Sjösportens Samarbetsdelegation, Byggingenjörers Riksförbund (SBR), Svenska Flygbranschen, Svenska Fondhandlarföreningen, Svensk Digital Handel, Sveriges Motorcykelhandlars Riksförbund (SMR), Sveriges Tvätteriförbund, Sweboat – Båtbranschens Riksförbund, Telekområdgivarna och Textilimportörerna har avstått från att lämna yttrande.

Regeringen har följande förslag till lagtext.

Förslag till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Härigenom föreskrivs² följande.

Lagens innehåll

1 § Denna lag innehåller bestämmelser om utseende och godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder, återkallelse av ett godkännande samt information om sådana tvistlösningsnämnder. Lagen genomför delvis Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen (tvistlösningsdirektivet).

Lagen innehåller också bestämmelser som kompletterar Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EU:s tvistlösningsförordning).

Tillämpningsområde

2 § Denna lag gäller alternativ tvistlösning som en konsument initierar om tvisten härrör från ett avtal mellan konsumenten och en näringsidkare.

Lagen gäller dock inte avtal om

1. utförande av hälso- och sjukvårdstjänster,
2. köp av fast egendom,
3. upplåtelse eller överlåtelse av en bostadsrätt respektive tomträtt, eller
4. arrende eller hyra av en lägenhet om tvisten avser annat än penningfordran.

Definitioner

3 § I denna lag avses med

1. *alternativ tvistlösningsnämnd*: en tvistlösningsnämnd som har utsetts eller godkänts enligt denna lag,
2. *alternativ tvistlösning*: tvistlösning som äger rum vid en alternativ tvistlösningsnämnd,

² Jfr Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG, i den ursprungliga lydelsen.

3. *konsument*: en fysisk person som handlar huvudsakligen för ändamål som faller utanför näringsverksamhet, och

4. *näringsidkare*: en fysisk eller juridisk person som handlar för ändamål som har samband med den egna näringsverksamheten.

Behörig myndighet

4 § Den myndighet som regeringen bestämmer ska vara behörig myndighet enligt denna lag och EU:s tvistlösningsförordning.

Utseende och godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder

5 § Regeringen får utse en förvaltningsmyndighet att vara alternativ tvistlösningsnämnd enligt denna lag, om myndigheten uppfyller de krav som avses i 7 §. Bestämmelserna i 5 § andra stycket, 6, 8 och 10 §§ ska inte tillämpas i fråga om en sådan tvistlösningsnämnd.

Den behöriga myndigheten beslutar i frågor om godkännande av alternativa tvistlösningsnämnder.

En alternativ tvistlösningsnämnd som har utsetts eller godkänts enligt denna lag ska anmälas till Europeiska kommissionen av den behöriga myndigheten.

6 § En ansökan om godkännande som alternativ tvistlösningsnämnd ska ges in till den behöriga myndigheten och ska innehålla information om

1. nämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress,

2. nämndens organisation och finansiering,

3. hur ledamöterna i nämnden utses, för vilken tid de utses, hur ersättningen till dem bestäms och deras anställningsförhållanden,

4. de förfaranderegler som tillämpas vid tvistlösningen,

5. eventuella avgifter,

6. den tid det i genomsnitt tar att lösa en tvist,

7. det eller de språk på vilka klagomål kan lämnas in och tvistlösningsförfarandet kan genomföras,

8. vilka tvister som omfattas av nämndens kompetensområde,

9. de grunder på vilka nämnden får avvisa en viss tvist, och

10. en motiverad förklaring till att nämnden uppfyller de krav som avses i 7 § denna lag.

Den behöriga myndigheten får från sökanden begära in de ytterligare uppgifter som behövs för att pröva en ansökan.

7 § En tvistlösningsnämnd ska godkännas om nämnden uppfyller de administrativa kraven enligt artikel 5 i tvistlösningsdirektivet samt kraven på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler enligt artiklarna 6–9 i tvistlösningsdirektivet.

Information till den behöriga myndigheten

8 § En alternativ tvistlösningsnämnd ska snarast möjligt meddela den behöriga myndigheten ifall de uppgifter som legat till grund för godkännande enligt denna lag ändras. På begäran av den behöriga myndigheten ska alternativa tvistlösningsnämnder även i övrigt lämna

sådan information om sin verksamhet som myndigheten behöver för sin tillsyn.

Prop. 2014/15:128
Bilaga 6

9 § En alternativ tvistlösningsnämnd ska vartannat år lämna följande information om sin verksamhet till den behöriga myndigheten:

1. antalet mottagna tvister och vilka typer av klagomål som de avsåg,
2. andel i procent av alternativa tvistlösningsförfaranden som avslutades innan ett resultat kunde nås,
3. den tid det i genomsnitt tog att lösa tvisterna,
4. i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har följts, om detta är känt,
5. eventuella systematiska eller betydande problem som ofta uppstår och leder till tvister mellan konsumenter och näringsidkare och, om möjligt, rekommendationer om hur sådana problem kan undvikas eller lösas i framtiden,
6. en bedömning, i förekommande fall, av hur effektivt samarbetet är inom nätverk av alternativa tvistlösningsorgan som har till uppgift att underlätta lösning av gränsöverskridande tvister,
7. vilken utbildning som ges till de fysiska personer som ansvarar för den alternativa tvistlösningen, samt
8. en utvärdering av hur effektivt det alternativa tvistlösningsförfarande som organet erbjuder är, och möjliga sätt att förbättra effektiviteten.

Återkallelse av ett godkännande

10 § Den behöriga myndigheten ska återkalla ett godkännande av en alternativ tvistlösningsnämnd om kraven enligt 7 § inte längre är uppfyllda. Ett godkännande får även återkallas om den alternativa tvistlösningsnämnden inte uppfyller skyldigheten att lämna information till den behöriga myndigheten enligt 9 §. Detsamma gäller om tvistlösningsnämnden inte uppfyller kraven enligt artikel 9.7 eller 10 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen.

Innan ett godkännande återkallas på grund av brister enligt 7 § ska den behöriga myndigheten ge den alternativa tvistlösningsnämnden tillfälle att senast inom tre månader uppfylla kraven.

Den behöriga myndigheten ska anmäla beslut om återkallelse av godkännande till Europeiska kommissionen.

Information till konsumenter

11 § En näringsidkare som har åtagit sig att lösa tvist med en konsument genom alternativ tvistlösningsnämnd ska lämna klar, begriplig och lättillgänglig information om den eller de alternativa tvistlösningsnämnder som åtagandet avser. Informationen ska lämnas

1. på näringsidkarens eventuella webbplatser som riktar sig till konsumenter, och
2. i eventuella skriftliga avtalsvillkor mellan näringsidkaren och konsumenter.

Informationen ska innehålla den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress och postadress.

12 § En näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav från en konsument på grund av ett avtal mellan dem, ska samtidigt ge konsumenten information om den alternativa tvistlösningsnämnd som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Näringsidkaren ska även informera konsumenten om huruvida näringsidkaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet.

Informationen enligt första stycket ska vara klar och begriplig, innehålla den berörda alternativa tvistlösningsnämndens webbadress och postadress samt ges i en handling eller i någon annan läsbar och varaktig form som är tillgänglig för konsumenten.

13 § Bestämmelser om konsumentinformation som ska lämnas av näringsidkare finns i artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning.

Påföljd vid utebliven information till konsumenter

14 § Om näringsidkaren inte ger information i enlighet med 11 eller 12 § eller artikel 14 i EU:s tvistlösningsförordning, i den ursprungliga lydelsen, ska marknadsföringslagen (2008:486) tillämpas, med undantag av bestämmelserna i 29–36 §§ om marknadsstörrningsavgift. Sådan information ska anses vara väsentlig enligt 10 § tredje stycket den lagen.

Alternativ tvistlösnings inverkan på talefrister och preskriptionstider

15 § En talefrist eller en preskriptionstid som löper vid den tidpunkt då ett förfarande vid en alternativ tvistlösningsnämnd inleddes och som gäller för den sak som förfarandet avser löper ut tidigast en månad efter avslutat förfarande, om inte annat följer av Sveriges internationella åtaganden.

Överklagande

16 § Den behöriga myndighetens beslut enligt 5 och 10 §§ får överklagas till allmän förvaltningsdomstol.

Prövningstillstånd krävs vid överklagande till kammarrätten.

Denna lag träder i kraft den 1 september 2015.

Förslag till lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Härigenom föreskrivs att 1 § marknadsföringslagen (2008:486) ska ha följande lydelse.

Nuvarande lydelse

Föreslagen lydelse

1 §³

Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenter och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informations-samhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
- försäkringsavtalslagen (2005:104),
- lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
- lagen (2010:510) om lufttransporter,
- radio- och tv-lagen (2010:696),
- alkohollagen (2010:1622),
- konsumentkreditlagen (2010:1846),
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt,
- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölkser-sättning och tillskottsnäring, *och*
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar.

- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölkser-sättning och tillskottsnäring,
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, *och*
- *lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsument-förhållanden.*

³ Senaste lydelse 2014:1348.

Prop. 2014/15:128

Bilaga 6

Denna lag träder i kraft den 1 september 2015.

Förslag till lag om ändring i lagen (2015:000) om ändring i marknadsföringslagen (2008:486)

Härigenom föreskrivs att 1 § marknadsföringslagen (2008:486) i stället för lydelsen enligt lagen (2015:000) om ändring i den lagen ska ha följande lydelse.

Lydelse enligt prop. 2014/15:95 Föreslagen lydelse

1 §

Denna lag har till syfte att främja konsumenternas och näringslivets intressen i samband med marknadsföring av produkter och att motverka marknadsföring som är otillbörlig mot konsumenterna och näringsidkare.

Bestämmelser om marknadsföring finns bl.a. i

- lagen (1992:1672) om paketresor,
- tobakslagen (1993:581),
- sjölagen (1994:1009),
- lagen (1995:1571) om insättningsgaranti,
- lagen (1996:1006) om anmälningsplikt avseende viss finansiell verksamhet,
- lagen (1996:1118) om marknadsföring av kristallglas,
- lagen (1999:268) om betalningsöverföringar inom Europeiska ekonomiska samarbetsområdet,
- lagen (1999:158) om investerarskydd,
- lagen (2002:562) om elektronisk handel och andra informations-samhällets tjänster,
- lagen (2004:299) om inlåningsverksamhet,
- prisinformationslagen (2004:347),
- lagen (2005:59) om distansavtal och avtal utanför affärslokaler,
- försäkringsavtalslagen (2005:104),
- lagen (2005:405) om försäkringsförmedling,
- lagen (2006:484) om franchisegivares informationsskyldighet,
- lagen (2010:510) om lufttransporter,
- radio- och tv-lagen (2010:696),
- alkohollagen (2010:1622),
- konsumentkreditlagen (2010:1846),
- lagen (2011:914) om konsumentskydd vid avtal om tidsdelat boende eller långfristig semesterprodukt,
- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölkser-sättning och tillskottsnäring, *och*
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar,
- lagen (2013:1054) om marknadsföring av modersmjölkser-sättning och tillskottsnäring,
- lagen (2014:1344) med kompletterande bestämmelser till EU:s tåg-, fartygs- och busspassagerarförordningar, *och*
- lagen (2015:000) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

Lagrådets yttrande

Utdrag ur protokoll vid sammanträde 2015-04-29

Närvarande: F.d. justitieråden Severin Blomstrand och Annika Brickman samt justitierådet Johnny Herre.

Alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Enligt en lagrådsremiss den 1 april 2015 (Finansdepartementet) har regeringen beslutat inhämta Lagrådets yttrande över förslag till

1. lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden,
2. lag om ändring i marknadsföringslagen (2008:486), och
3. lag om ändring i lagen (2015:000) om ändring i marknadsföringslagen (2008:486).

Förslagen har inför Lagrådet föredragits av kanslirådet Linda Utterberg.

Förslagen föranleder följande yttrande av Lagrådet:

Förslaget till lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

Tillämpningsområdet

Den föreslagna lagen syftar bl.a. till att genomföra delar av Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG. Direktivets tillämpningsområde är avgränsat till konsumenttvister rörande avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal. Köpeavtal definieras i direktivet som varje avtal där näringsidkaren överläter eller åtar sig att överlåta äganderätten till en vara till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna, inbegripet avtal vari både varor och tjänster ingår (artikel 4.1 c).

En i sak likalydande definition av köpeavtal finns i artikel 2.5 konsumenträttighetsdirektivet (2011/83/EU). Där definieras också uttrycket varor som alla lösa saker, utom saker som säljs exekutivt eller annars tvångsvis med stöd av lag. Det anges vidare att vatten, gas och el också ska anses utgöra varor i direktivets mening när de saluförs i begränsad volym eller bestämd kvantitet. I konsumentköpdirektivet (1999/44/EG) definieras konsumentvaror som alla lösa saker, utom varor som säljs exekutivt eller annars tvångsvis på grund av lag, vatten och gas när de inte saluhålls i begränsad volym eller bestämd kvantitet och elektricitet. Med lös sak avses här detsamma som i övrig svensk rätt, dvs. rörliga fysiska föremål eller lösöre. Begreppet lös sak ska enligt dessa båda direktiv, liksom enligt konsumentköplagen, skiljas från annan lös egendom, dvs. sådan egendom som inte är fast egendom men som ändå

inte är att betrakta som lös sak. Som exempel på lös egendom som inte betraktas som lös sak kan anföras arrende-, bostads- och hyresrätter, andra nyttjanderätter, hus på annans mark, panträtter, fordringar, aktier och andra värdepapper. Lös sak och lös egendom ska vidare skiljas från fast egendom. Inte heller sådana köp omfattas av köpeavtalsdefinitionen i konsumenträttighetsdirektivet eller konsumentköpdirektivet.

Enligt Lagrådets mening saknas det skäl att tolka direktivets definition av köpeavtal på annat sätt än enligt konsumenträttighetsdirektivet eller konsumentköpdirektivet. Köp av annan lös egendom än lös sak omfattas sålunda inte av tvistlösningsdirektivet. Detsamma gäller köp av fast egendom. Avtal om mer begränsade sakrätter än äganderätt utgör inte köpeavtal som träffas av definitionen. Inte heller torde sådana avtal vara att klassificera som tjänsteavtal, låt vara att begreppet tjänst är omdiskuterat.

Med tjänsteavtal avses enligt direktivet varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst till konsumenten och där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset för denna (artikel 4.1 b). Begreppet tjänst definieras emellertid inte i direktivet. Vad som utgör en tjänst i direktivets mening får anses vara i viss mån oklart.

Vid föredragningen har hänvisats till direktiv 2006/123/EG av den 12 december 2006 om tjänster på den inre marknaden. Det direktivet syftar främst till att undanröja hindren för utveckling av tjänsteverksamhet mellan medlemsstaterna och inte till att närmare reglera vad som i konsumentskyddssammanhang ska avses med tjänsteavtal. I direktivet definieras tjänst som ”all förvärvsverksamhet som egenföretagare utövar, i regel mot ekonomisk ersättning, enligt artikel 50 i fördraget”. Av en sådan definition följer att begreppet tjänst omfattar exempelvis alla finansiella tjänster – såsom banktjänster och tjänster som avser krediter, försäkringar och återförsäkringar, tjänstepensioner och individuellt pensionssparande, värdepapper, investeringsfonder, betalningar och investeringsrådgivning, elektroniska kommunikationstjänster och kommunikationsnät och därmed förbundna resurser och tjänster, tjänster på transportområdet, inbegripet hamntjänster, tjänster som tillhandahålls av bemanningsföretag, audiovisuella tjänster, inbegripet cinematografiska tjänster, oavsett produktions-, distributions- och sändningsmetoder, och radiosändningar, spelverksamhet som innebär att insatser med penningvärde görs i hasardspel, t.ex. lotterier, kasinospel och vadslagningar, sociala tjänster som rör subventionerat boende, barnomsorg och stöd till permanent eller tillfälligt behövande familjer och enskilda, som tillhandahålls av staten, av tjänsteleverantörer på uppdrag av staten eller av välgörenhetsorganisationer erkända av staten, privata säkerhetstjänster samt tjänster som tillhandahålls av officiellt utnämnda notarier och utmätningmän. Dessa tjänster utesluts från tjänstedirektivets tillämpningsområde men har uppenbarligen ansetts vara företeelser som omfattas av tjänstebegreppet. Det får anses vara osäkert i vilken utsträckning tvistlösningsdirektivets tjänsteavtal omfattar alla dessa tjänster.

Från tvistlösningsdirektivets tillämpningsområde undantas uttryckligen tvister rörande hälso- och sjukvårdstjänster, vidareutbildning eller högre utbildning som tillhandahålls av offentliga aktörer samt icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse (se artiklarna 2.2 h, i och c). I skäl 16 anges också att direktivet bör inbegripa tvister som uppstår till följd av försäljning eller tillhandahållande av digitalt innehåll mot betalning. Någon definition av uttrycket digitalt innehåll tillhandahålls inte. Däremot definieras uttrycket i konsumenträttsdirektivet som data som produceras och tillhandahålls i digital form (artikel 2.11). I det direktivet anges i skäl 19 att digitalt innehåll är exempelvis datorprogram, applikationer, spel, musik, videor eller texter, oavsett om åtkomsten skett genom nedladdning, direktuppspelning, från ett fysiskt medium eller på vilket annat sätt som helst. Det anges vidare att avtal om leverans av digitalt innehåll bör omfattas av direktivet. Om det digitala innehållet levereras på ett fysiskt medium, såsom cd eller dvd, bör det anses som en vara i den mening som avses i direktivet. Liksom avtal om leverans av vatten, gas eller el, i de fall försäljningen inte omfattar en begränsad volym eller fastställd kvantitet, eller avtal om leverans av fjärrvärme, bör avtal om digitalt innehåll som inte levereras på ett fysiskt medium inte klassificeras som vare sig köpeavtal eller tjänsteavtal vid tillämpningen av direktivet. Det innebär att sådant digitalt innehåll faller utanför definitionerna av såväl köpeavtal som tjänsteavtal. Det saknas skäl att anta att uttrycket ska förstås på ett annat sätt i tvistlösningsdirektivet, som inte innehåller någon egen definition.

I lagförslaget har tillämpningsområdet för regleringen inte definierats som inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal. I stället anges det i allmänmotiveringen att huvudregeln enligt lagen bör vara att alla avtal mellan näringsidkare och konsumenter omfattas. Från huvudregeln görs sedan vissa undantag i enlighet med vad som uttryckligen respektive tolkningsvis framgår av direktivet. Bland undantagen i 2 § anges till att börja med hälso- och sjukvårdstjänster. Det anges att undantaget för vidareutbildning och högre utbildning som tillhandahålls av offentliga aktörer (artikel 2.2 i) inte uttryckligen behöver framgå av lagen. Sådan utbildning är kostnadsfri i Sverige för EU-medborgare och därav följer enligt allmänmotiveringen att det inte föreligger någon konsumentnäringsidkarrelation (se s. 27). Enligt Lagrådets mening står det emellertid klart att sådan utbildning kan tillhandahållas också fysiska personer som inte är EU-medborgare och därför kan ha att betala avgifter för sin utbildning. Utan ett undantag av det slag som anges i direktivet kan det ifrågasättas att sådan utbildning omfattas av lagens tillämpningsområde. Frågan bör övervägas i den fortsatta beredningen.

Från lagens tillämpningsområde undantas också köp av fast egendom. Mot bakgrund av innebörden av begreppet vara i svensk rätt och begreppet goods i engelsk rätt ligger det enligt allmänmotiveringen nära till hands att anta att köp av fast egendom inte omfattas av direktivet. Som Lagrådet har anfört i det föregående torde det inte föreligga någon osäkerhet i den frågan. Det föreslagna undantaget för bostadsrätt och

tomträtt motiveras i allmänmotiveringen på så sätt att det anges att egendomen ”utgör förvisso lös egendom. Men det handlar om nyttjanderätter till fast egendom som kan köpas och säljas, och på så vis finns ett nära samband med köp av fast egendom. Med hänsyn till detta och till att den rättsliga kategoriseringen av olika egendomstyper kan skilja sig åt mellan medlemsstaterna, är det en rimlig tolkning av direktivet att inte heller upplåtelse eller överlåtelse av tomträtt och bostadsrätt omfattas. Även dessa bör alltså undantas från lagens tillämpningsområde.” (se s. 28). Eftersom det redan av begreppet vara (goods) följer att annan lös egendom är undantagen från tillämpningsområdet behövs inte denna motivering.

I lagförslaget undantas också arrende eller hyra av en lägenhet om tvisten avser annat än penningfordran. Av Lagrådets resonemang i det föregående följer att detta undantag är överflödigt.

Utredningens lagförslag begränsade tillämpningsområdet genom en hänvisning till direktivet. Lagrådsremissens förslag i 2 § medför emellertid att också andra avtal än köpeavtal och tjänsteavtal, definierade enligt direktivets artikel 4.1 c och d, inbegrips i lagens tillämpningsområde om de inte uttryckligen undantas i 2 § andra stycket 1–4. Någon motivering lämnas inte till att tillämpningsområdet utvidgas på detta sätt. Frågan om exempelvis avtal om alla typer av konsumentkrediter, upplåtelse, försäljning av annan lös egendom än lös sak och överlåtelse av mer begränsade rättigheter än äganderätt verkligen ska inbegripas i lagregleringen bör övervägas i den fortsatta beredningen. Enligt Lagrådets mening bör tillämpningsområdet begränsas på samma sätt som i direktivet. Om det i lagen anges att den ska tillämpas på köpeavtal och tjänsteavtal som de definieras i direktivet, säkerställs ett korrekt genomförande av detta. Kopplingen till de i direktivet valda avtalstyperna skulle medföra att eventuella preciseringar och inskränkningar av vad som ska avses med exempelvis tjänsteavtal i rättspraxis från EU-domstolen skulle få en direkt betydelse också för den svenska lagens tillämpningsområde, något som inte blir fallet med den föreslagna regleringen i 2 §. En sådan begränsning av tillämpningsområdet skulle också innebära att det inte behöver tillhandahållas alternativ tvistlösning för avtal som inte avser köp av varor eller tjänster. Då skulle också den fördelen uppnås att förpliktelsen inte omfattar företeelser som ligger helt vid sidan av vad som nu kan förutses.

Enligt artikel 5 i direktivet ska medlemsstaterna se till att sådana tvister som omfattas av direktivet och inbegriper en näringsidkare i medlemsstaten kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan. Av det remitterade förslaget följer att Allmänna reklamationsnämnden – åtminstone inledningsvis – kommer att vara den nämnd som erbjuder alternativ tvistlösning i flertalet fall som omfattas av direktivet.

I dag prövar Allmänna reklamationsnämnden inte frågor som hanteras av vissa branschnämnder, nämligen Värmepumpsbranschens reklamationsnämnd samt två av Svensk Försäkrings nämnder, Nämnden för rättsskyddsfrågor och Personförsäkringsnämnden. Utredningen har gjort

bedömningen att de svenska tvistlösningsorgan som berörs av direktivet är dessa nämnder och en av Advokatsamfundet planerad nämnd för tvister mellan en konsument och en advokat eller advokatbyrå. I remissen förutsätts att de båda försäkringsnämnderna och Advokatsamfundets nämnd kommer att kunna godkännas som organ för alternativ tvistlösning och att de tvister som de handlägger också fortsättningsvis kommer att kunna undantas från Allmänna reklamationsnämndens kompetensområde. Några andra tvistlösningsorgan diskuteras inte i utredningen eller lagrådsremissen. I stället förutsätts det, så vitt framgår, att Allmänna reklamationsnämnden ska pröva tvister inom alla andra områden som omfattas av direktivet.

Förslaget väcker frågor om prövningen av tvister som rör villkoren i en trafikförsäkring och om ansvarsfördelningen mellan Allmänna reklamationsnämnden och Trafikskadenämnden i sådana ärenden. Vid föredragningen har det framhållits att dessa tvister redan i dag kan anhängiggöras vid Allmänna reklamationsnämnden, eftersom de inte är uttryckligen undantagna. Det har också upplysts att Allmänna reklamationsnämnden avvisar sådana klagomål, om de redan har prövats av Trafikskadenämnden, innefattar en medicinsk bedömning, rör vållandefrågor i trafik eller kräver muntlig bevisning.

Trafikskadenämnden är författningsreglerad genom 6 § trafikförsäkringsförordningen (1976:359). Enligt den bestämmelsen ska samtliga försäkringsgivare som driver trafikförsäkringsverksamhet i Sverige tillsammans med Trafikförsäkringsföreningen upprätthålla och bekosta en skaderegleringsnämnd, vars reglemente godkänns av regeringen. Nämndens uppgift är att verka för en enhetlig och skälig personskadereglering inom trafikförsäkringen genom rådgivande yttranden. Innan en skadelidande erbjuds en uppgörelse i en viktigare ersättningsfråga ska trafikförsäkringsbolaget hänskjuta frågan till nämnden. Om den skadelidande begär det eller det annars finns särskilda skäl, ska bolaget enligt nämndens reglemente överlämna även andra ärenden till nämnden.

Det framgår varken av utredningen eller av lagrådsremissen hur Allmänna reklamationsnämndens hantering av ärenden om personskadereglering inom trafikförsäkringen och verksamheten i Trafikskadenämnden kommer att påverkas av den föreslagna regleringen. Vid föredragningen har upplysts att Trafikskadenämndens verksamhet inte anses vara berörd av förslaget, eftersom de ersättningsfrågor som prövas i nämnden inte nödvändigtvis rör skadelidande som själva är försäkringstagare och att det därför inte har ansetts vara fråga om konsumenttvister. En annan anledning till att Trafikskadenämndens verksamhet antas falla utanför direktivets område har uppgetts vara att den skadelidande inte själv kan föra upp en tvist i nämnden eftersom detta är förbehållet försäkringsbolaget.

Lagrådet konstaterar inledningsvis att medlemsstaterna ska se till att tvister som omfattas av direktivet ska kunna hänskjutas av konsumenten till ett godkänt tvistlösningsorgan. Om tvister som rör villkoren i en trafikförsäkring omfattas av direktivet, krävs ett tvistlösningsorgan. Att

en försäkrad enligt den nu gällande ordningen inte själv kan anhängiggöra ett ärende i Trafikskadenämnden ändrar inte detta förhållande. (Se i denna del också vad som anförs under 2 §.) Vidare avser en stor andel av de ca 3 500 ärenden som årligen prövas i Trafikskadenämnden tvister mellan försäkringstagare och deras försäkringsbolag. Om Trafikskadenämnden inte är godkänd som ett organ för alternativ tvistlösning när lagen träder i kraft är det Allmänna reklamationsnämnden som är huvudalternativet för prövning av dessa ärenden.

I andra ärenden som kommer under Trafikskadenämndens prövning är den skadade inte försäkrad i det bolag som reglerar skadan och tvisten kan inte anses ha sitt ursprung i ett avtal mellan den skadade och försäkringsbolaget. Så är fallet t.ex. när en fotgängare eller cyklist har skadats av ett trafikförsäkrat fordon. (Frågan om sådana ärenden ändå kan röra ”tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare som är etablerad i unionen och en konsument som är bosatt i unionen”, artikel 2 i direktivet, har inte berörts av utredningen och inte heller i det remitterade förslaget.) Om Trafikskadenämnden inte är ett organ för alternativ tvistlösning, uppkommer frågan om de ärenden som nämnden prövar i dag ska delas upp på två prövningsnämnder. Mot bakgrund av nämndens uppgift att verka för en skälig och enhetlig trafikskadeersättning framstår det som föga ändamålsenligt att ärendena delas upp på olika organ. Lagrådet förutsätter att dessa frågor utreds under den fortsatta beredningen av lagstiftningsärendet.

Remissens lagförslag medför att författningsregleringen för Trafikskadenämnden måste ändras.

”Alternativa nämnder”

I lagtexten förekommer uttrycket ”alternativa tvistlösningsnämnder”. Uttrycket är mindre lyckat (jämför det klassiska exemplet ”varm korvgubbe”). Språkligt innebär det att det är nämnderna som är alternativa. Att ett liknande uttryck används i den svenska versionen av direktivtexten gör inte saken bättre. I de andra språkversioner som Lagrådet har kunnat tillgodogöra sig finns inte motsvarande svårighet. Oftast har man valt att använda en förkortning av uttrycket ”alternativ tvistlösning”, t.ex. ADR på engelska, och har därmed undvikit problemet (om det nu kan vara ett problem i andra språk än svenska). Såvitt Lagrådet har sig bekant förekommer uttrycket inte tidigare i svensk lagtext.

Lagrådet förordar uttrycket ”nämnd för alternativ tvistlösning”. På många ställen i lagtexten kan uttrycket ersättas med det kortare ”tvistlösningsnämnd” eller bara ”nämnd”.

2 §

I paragrafens första stycke anges att lagen gäller tvistlösning på en konsuments initiativ på grund av avtal mellan konsumenten och en

näringsidkare. Av ordet ”initiativ” följer att en tillämpning av lagen förutsätter att konsumenten har tagit första steget för att tvisten mellan näringsidkaren och konsumenten ska lösas. Däremot följer inte av bestämmelsens ordalydelse att det krävs att det är konsumenten som klagat direkt hos tvistlösningsorganet. Att konsumenten har tagit initiativet till tvistlösningen utesluter alltså inte att näringsidkaren efter att ha tagit emot klagomålet anhängiggör tvisten vid organet.

I lagrådsremissen har emellertid direktivet tolkats på så sätt att det föreskriver en skyldighet för medlemsstaterna att tillhandahålla utomrättslig tvistlösning endast när konsumenten klagat direkt till organet. Det skulle alltså – enligt vad som har kommit fram vid föredragningen – inte finnas någon skyldighet för medlemsstaterna att se till att näringsidkare som blir föremål för klagomål från konsument kan anhängiggöra ärendet vid en nämnd för alternativ tvistlösning. Om direktivet skulle vara begränsat på detta sätt, borde det ha kommit till tydligare uttryck i direktivtexten. I själva verket finns flera bestämmelser i direktivet som tyder på motsatsen.

Enligt artikel 2.2 g ska direktivet inte tillämpas på förfaranden som inleds av en näringsidkare mot en konsument. I den engelska versionen anges att direktivet inte ska tillämpas för ”procedures initiated by a trader against a consumer”. Direktivet ska alltså inte tillämpas när det är näringsidkaren som tar första steget eller initiativet till förfarandet. Bestämmelsen får anses ta sikte på fall där näringsidkaren vill ha en tvist löst genom ett förfarande vid nämnden som ett alternativ till att själv väcka talan mot konsumenten vid domstol och där tvisten inte rör ett anspråk som konsumenten har på näringsidkaren. Bestämmelsen utesluter inte en tillämpning av regleringen när konsumenten tar initiativet till prövningen genom att framföra klagomål till näringsidkaren men näringsidkaren är den som hänskjuter tvisten till tvistlösningsorganet.

I artikel 5.4 finns bestämmelser om när ett tvistlösningsorgan får avstå från att hantera en tvist. Här nämns inte det fallet att en tvist hänskjuts till organet av näringsidkaren.

I direktivet finns också andra bestämmelser som ger viss vägledning i frågan om för vilka fall direktivet är tillämpligt. I skäl 16 anges sålunda att direktivet bör gälla för konsumenters klagomål mot näringsidkare och att det inte bör gälla för näringsidkares klagomål mot konsumenter eller tvister mellan näringsidkare. I artikel 5.1 anges vidare att medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och se till att sådana tvister som omfattas av direktivet och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i direktivet. Inte heller av dessa bestämmelser följer att det är konsumenten som måste klaga till organet för att regleringen ska bli tillämplig.

Av artikel 1 första meningen framgår att syftet med direktivet är att ”bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter på frivillig grund kan lämna in klagomål mot näringsidkare till” tvistlösningsorganet. Syftet är alltså att det ska bli lättare för konsumenter att klaga hos tvistlösningsorganet mot näringsidkare. Det saknas emellertid anledning att uppfatta denna bestämmelse så att den föreskriver vem som får hänskjuta en tvist till organet.

I artikel 13.3 behandlas sådana fall där en tvist mellan en konsument och en näringsidkare som är etablerad på en medlemsstats territorium inte kan lösas efter det att konsumenten har lämnat ett klagomål direkt till näringsidkaren. Då ska medlemsstaten se till att näringsidkaren ger konsumenten den information som avses i punkt 1 samt meddelar om han kommer att anlita de relevanta alternativa tvistlösningsorganen för att lösa tvisten. Orden ”om han kommer att anlita” organet tyder närmast på att näringsidkaren ska informera konsumenten om han har för avsikt att hänskjuta frågan till organet för prövning.

I 12 §, som syftar till att genomföra artikel 13.3, anges att näringsidkaren ska ge konsumenten information om den alternativa tvistlösningsnämnd som konsumenten kan vända sig till och om näringsidkaren avser att medverka vid tvistlösningsförfarandet. Med ordet ”medverka” avses enligt författningskommentaren att yttra sig skriftligen och eventuellt inställa sig till sammanträden. Ordet har valts därför att man har bedömt att direktivbestämmelsen är något missvisande, eftersom direktivet i övrigt förutsätts utgå från att det är konsumenten som ska anmäla klagomål till tvistlösningsorganet. Lagrådet delar inte den uppfattningen.

Enligt Lagrådets mening talar alltså det mesta för att direktivet inte föreskriver vem som ska anhängiggöra tvisten hos organet. Klart är att direktivet omfattar fall där konsumenten hänskjuter tvisten. Det torde också omfatta fall där näringsidkaren hänskjuter tvisten efter konsumentens klagomål till näringsidkaren.

Eftersom artikel 5.4 innehåller en reglering av fall då medlemsstaten får tillåta ett tvistlösningsorgan att avstå från att hantera en tvist, uppkommer frågan om Allmänna reklamationsnämndens prövning kan vara begränsad till klagomål direkt från konsumenter. Denna fråga bör övervägas under den fortsatta beredningen.

En annan fråga är om lagstiftaren verkligen önskar utesluta fall där konsumenten framför sitt klagomål till näringsidkaren och denne därefter hänskjuter tvisten till organet. En ordning där näringsidkaren hänskjuter tvisten till en nämnd efter konsumentens klagomål är sedan lång tid tillbaka etablerad för ett antal av de nämnder som i dag verkar inom det svenska näringslivets olika egenåtgärdssystem. Det har där ansetts vara en ändamålsenlig ordning för båda parter att näringsidkaren kan agera på det sättet.

I paragrafen används också uttrycket ”tvistlösning ... på grund av avtal”. I artikel 4 i direktivets engelska lydelse används uttrycket ”dispute

arising from a ... contract". I den svenska versionen används "avtalstvist som uppstår på grund av ... avtal". Lagrådet föreslår att uttrycket i 2 § ändras till "med anledning av eller i samband med" avtal eller "om tvisten härrör från ett avtal".

6 §

I paragrafen finns bestämmelser om vad en ansökan om godkännande som tvistlösningsnämnd ska innehålla. I punkten 9 anges att en ansökan ska innehålla information om de grunder på vilka nämnden får avvisa en viss tvist.

Enligt artikel 5.4 i direktivet kan medlemsstaterna tillåta att tvistlösningsorganen har regler som gör det möjligt att avvisa tvister på vissa grunder. I lagen finns emellertid inga bestämmelser om att en nämnd kan avstå från att hantera en tvist. Bestämmelsen i punkten 9 förutsätter att lagen innehåller sådana bestämmelser.

Lagrådet föreslår att punkten 10 ges följande lydelse: "en motiverad förklaring att nämnden uppfyller de krav som avses i 7 §."

7 §

Enligt paragrafen ska en tvistlösningsnämnd godkännas om den uppfyller de administrativa kraven enligt artikel 5 samt kraven på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler enligt artiklarna 6–9 i tvistlösningsdirektivet. Något hinder mot att godkänna tvistlösningsnämnder med samma eller överlappande kompetensområden finns inte. Vid föredragningen har bekräftats att avsikten inte är att begränsa antalet nämnder.

Det är oklart vilka bestämmelser i artikel 5 som avses med uttrycket "administrativa krav". I remissen (s. 37) anges att de krav som avses kan vara att nämnderna ska ha uppdaterade webbplatser med relevant information och att de bara får avvisa tvister av vissa skäl och under närmare angivna omständigheter.

Enligt artikel 5.4 kan medlemsstaterna tillåta att tvistlösningsorganen har regler som gör det möjligt att avvisa tvister på vissa grunder. Den bestämmelsen kan inte rimligen betecknas som ett administrativt krav på en tvistlösningsnämnd. I lagen finns emellertid inga bestämmelser om när en nämnd kan avstå från att hantera en tvist.

Eftersom det alltså saknas bestämmelser om när en tvistlösningsnämnd får avstå från att hantera en tvist förefaller det inte finnas något hinder mot att en konsument t.ex. begär att få en tvist prövad i flera nämnder, parallellt eller efter varandra. Preskriptionsregeln i 15 § utgör inte heller något hinder för sådana förfaranden. Lagrådet, som ifrågasätter att en sådan ordning är förenlig med kraven på rättssäkerhet och effektivitet, förutsätter att hanteringen av detta problem övervägs i den fortsatta beredningen.

11 §

I paragrafen regleras näringsidkarens skyldighet att lämna information till konsumenter när näringsidkaren har åtagit sig att lösa tvister genom alternativ tvistlösning. I paragrafens andra stycke anges att informationen ska innehålla den berörda nämndens webbadress och postadress. I artikel 13 i direktivet, som 11 § syftar till att genomföra, anges att ”information- en ska omfatta det berörda alternativa tvistlösningsorganets ... webbadress”. Av allmänmotiveringen framgår att det i lagförslaget har lagts till ett krav på postadress eftersom det bedömts viktigt att även de personer som inte har tillgång till internet eller e-post, eller av andra skäl inte använder internet, ska kunna kontakta nämnden (se s. 44).

I 6 § första stycket 1 anges att en nämnds ansökan om godkännande ska innehålla information om nämndens namn och kontaktuppgifter, inklusive e-postadress, samt webbadress. Bestämmelsen genomför artikel 19.1 a i direktivet, där det anges att nämnden ska lämna information till berörd myndighet om namn, kontaktuppgifter och webbadress. I lagförslaget har alltså, utöver kraven enligt direktivregeln, lagts till ett krav om att nämnden anger sin e-postadress.

Enligt Lagrådets mening är inkongruensen i direktivet mellan kraven på information i artikel 13 och i artikel 19 svårförklarlig. Om det emellertid bedöms lämpligt att kräva att organet till myndigheten anger e-postadress som del av de kontaktuppgifter som ska finnas, en uppfattning som Lagrådet delar, bör också konsumenten beredas möjlighet att använda sig av e-post för sin kommunikation med nämnden. Näringsidkaren bör därför i 11 § åläggas att lämna information inte bara om nämndens webbadress utan också om – utöver den postadress som i lagförslaget har lagts till i jämförelse med direktivets regel – nämndens e-postadress.

12 §

Paragrafens andra stycke innehåller ett informationskrav som motsvarar kravet i 11 § andra stycket. Samma synpunkter gör sig gällande här som beträffande den bestämmelsen.

I författningskommentaren (s. 65) uttalas att det torde ligga i sakens natur att den som medverkar vid ett tvistlösningsförfarande även har för avsikt att följa det beslut i sak som förfarandet resulterar i. Lagrådet delar inte denna uppfattning. Det kan inte antas som allmän regel att den som medverkar i en alternativ tvistlösning därmed avsäger sig rätten att föra talan i annan ordning. Regeln måste snarare vara den motsatta (jfr artikel 9.2 i direktivet).

Enligt paragrafen ska en näringsidkare som helt eller delvis motsätter sig ett krav som en konsument ställer på grund av ett avtal mellan dem ge konsumenten information om den nämnd för alternativ tvistlösning som konsumenten kan vända sig till för att få sitt krav prövat. Mot bakgrund av vad Lagrådet har anfört i det föregående kan alltså ett trafik-

Prop. 2014/15:128 försäkringsbolag ha att upplysa en skadelidande som är missnöjd med ett
Bilaga 7 ersättningsförslag att det är Allmänna reklamationsnämnden som är den
tvistlösningsnämnd som kan pröva hans ärende. Detta strider mot den
författningsreglerade ordning som nu gäller.

Övriga lagförslag

Lagrådet lämnar förslagen utan erinran.

Finansdepartementet

Utdrag ur protokoll vid regeringssammanträde den 11 juni 2015

Närvarande: Statsråden Å Romson, M Wallström, ordförande,
M Johansson, S-E Bucht, H Hellmark Knutsson, I Lövin, Å Regnér,
A Ygeman, P Bolund, M Kaplan, A Bah Kuhnke, A Strandhäll,
A Shekarabi, G Fridolin, G Wikström, A Hadzialic

Föredragande: statsrådet Bolund

Regeringen beslutar proposition Alternativ tvistlösning i
konsumentförhållanden

Rättsdatablad

Författningsrubrik	Bestämmelser som inför, ändrar, upphäver eller upprepar ett normgivningsbemyndigande	Celexnummer för bakomliggande EU-regler
--------------------	--	---

Lag om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden

32013L0011
32013R0524