

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)

KAPITEL II

TILLGÅNG TILL OCH TILLÄMPLIGA KRAV FÖR ALTERNATIVA TVISTLÖSNINGSORGAN OCH ALTERNATIVA TVISTLÖS- NINGSFÖRFARANDEN

Artikel 5

Tillgång till alternativa tvistlösningsorgan och -förfaranden

1. Medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och se till att sådana tvister som omfattas av detta direktiv och som inbegriper en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv.
2. Medlemsstaterna ska se till att alternativa tvistlösningsorgan
 - a) har en webbplats som uppdateras regelbundet och ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet och även ger konsumenterna möjlighet att lämna in klagomål och de begärda dokumenten online,

- b) på parternas begäran ger dem den information som avses i led a via ett varaktigt medium,
- c) i förekommande fall ger konsumenten möjlighet att lämna in ett klagomål offline,
- d) möjliggör utbyte av uppgifter mellan parterna på elektronisk väg eller i förekommande fall per post,
- e) tar emot både inhemska och gränsöverskridande tvister, inklusive tvister som omfattas av Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013, och
- f) när de hanterar tvister som omfattas av detta direktiv, vidtar nödvändiga åtgärder för att se till att behandlingen av personuppgifter uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i den nationella lagstiftning som genomför direktiv 95/46/EG i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat.

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

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

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

- f) hanteringen av en sådan tvist skulle på annat sätt allvarligt hindra det alternativa tvistlösningsorganet från att fungera effektivt.

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

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

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

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

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