

# 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)

## *Artikel 6*

### **Sakkunskap, oberoende och opartiskhet**

1. Medlemsstaterna ska se till att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning 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 förpliktar 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) Tvistlösningsorganensamarbete 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 skönmässigt 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 betänketid.

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.