



DET KONGELIGE  
UTENRIKSDEPARTEMENT

# Prop. 51 S

(2016–2017)

Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak)

---

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015



# Innhold

<b>1</b>	<b>Innledning .....</b>	<b>5</b>	<b>Vedlegg</b>	
<b>2</b>	<b>Bakgrunn .....</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern) ..... 13
<b>3</b>	<b>Nærmere om direktivet .....</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (ATF-direktivet)..... 16
<b>4</b>	<b>Nærmere om forordningene ....</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (NTF-forordningen) 34
<b>5</b>	<b>EØS-komiteens beslutning .....</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	Kommisjonens gjennomføringsforordning (EU) 2015/1051 av 1. juli 2015 om nærmere regler for gjennomføring av funksjonene på den nettbaserte tvisteløsningsplattformen, om nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet og om samarbeidet mellom kontaktpunktene fastsatt i europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker ..... 46
<b>6</b>	<b>Forholdet til norsk rett .....</b>	<b>9</b>		
<b>7</b>	<b>Økonomiske og administrative konsekvenser .....</b>	<b>10</b>		
<b>8</b>	<b>Konklusjon og tilråding .....</b>	<b>11</b>		
	<b>Forslag til vedtak om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015 .....</b>	<b>12</b>		





DET KONGELIGE  
UTENRIKSDEPARTEMENT

# Prop. 51 S

(2016–2017)

Proposisjon til Stortinget (forslag til stortingsvedtak)

---

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

*Tilråding fra Utenriksdepartementet 13. januar 2017,  
godkjent i statsråd samme dag.  
(Regjeringen Solberg)*

## **1 Innledning**

---

Ved EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 ble vedlegg XIX (Forbrukervern) til EØS-avtalen endret. Endringen ble gjort for å innlemme i EØS-avtalen europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (ATF-direktivet), europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (NTF-forordningen) og kommisjonens gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015 av 1. juli 2015 om nær-

mere regler for gjennomføring av funksjonene på den nettbaserte plattformen, om nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet og om samarbeidet mellom kontaktpunktene fastsatt i europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker. Beslutningen i EØS-komiteen ble fattet med forbehold om Stortingets samtykke til godkjenning, da gjennomføringen i norsk rett nødvendigvis gjør lovvedtak og bevilgningsvedtak, jf. Grunnloven § 26 annet ledd.

EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 og uoffisiell norsk oversettelse av direktiv (EU) nr. 11/2013, forordning (EU) nr. 524/2013 og gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015 følger som trykte vedlegg til proposisjonen.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

## 2 Bakgrunn

Våren 2013 vedtok EU to rettsakter om utenrettslig tvisteløsning for forbrukersaker; direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning for forbrukersaker. Gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015 ble vedtatt 1. juli 2015.

Bakgrunnen for rettsaktene var at EU-institusjonene over lengre tid hadde sett behov for å få på plass et system for utenrettslig klagebehandling av god kvalitet, basert på harmoniserte minstestandarder.

EU-kommisjonen konkluderte med at svakhetene i eksisterende tilbud medfører at forbrukere avstår fra å handle over landegrensene, og at de mangler tillit til at utenrettslige klageorganer enkelt, raskt og rimelig kan løse potensielle tvister mellom dem og næringsdrivende. Av samme grunn kan dette føre til at næringsdrivende avstår fra å selge varer og tjenester til forbrukere i medlemsstater der det ikke finnes tilstrekkelig tilgang til utenrettslig klagebehandlingstilbud av god kvalitet. Næringsdrivende etablert i en medlemsstat med et dårlig tilbud stiller også konkurransemessig svakere enn næringsdrivende etablert i medlemsstat med et godt tilbud, da sistnevnte kan få løst potensielle forbrukertvister raskere og rimeligere. Dette bidrar til å svekke det indre markedet.

På denne bakgrunn presenterte EU-kommisjonen den 29. oktober 2011 sine forslag til ny regulering på området, et direktivforslag og et forordningsforslag. Formålene med forslagene var å sikre forbrukerne klagebehandling av god kvalitet, og å gi næringsdrivende like konkurransevilkår og dermed sikre velfungerende markeder.

Etter forslaget til direktiv skulle medlemsstatene sørge for et utenrettslig tilbud om tvisteløsning av god kvalitet for tvister knyttet til avtaler mellom forbrukere og næringsdrivende om kjøp av nesten alle typer varer og tjenester. Etter forslaget til forordning skulle Kommisjonen etablere en nettbasert klageportal for grenseoverskridende tvister, som klageorganene skulle knytte seg til. Portalen skulle brukes ved forbrukerklager som følge av grenseoverskridende netthandel.

Barne-, likestillings- og inkluderingsdepartementet sendte forslagene på høring i perioden 5. desember 2011 til 5. februar 2012. Det ble i tillegg avholdt høringsmøte den 24. januar 2012.

Blant annet på bakgrunn av innspillene fra høringsrunden, ble det gitt norsk innspill til en felles EFTA-uttalelse om forslagene, som ble vedtatt den 24. mai 2012. Direktivet i sin endelige utfor-

ming er i stor utstrekning i overensstemmelse med det som ble spilt inn i EFTA-uttalelsen.

Fristen for gjennomføring av direktivet og forordningen i nasjonal rett var 9. juli 2015 og 9. januar 2016 for medlemsstatene.

## 3 Nærmere om direktivet

Etter direktivet om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker skal medlemsstatene sørge for utenrettslig klagebehandlingstilbud for de fleste typer forbrukertvister. Direktivet stiller minstekrav til klageorganer som skal inngå i dette tilbudet. Det stilles blant annet krav til klageorganets sammensetning, kompetanse, saksbehandling og informasjon. Det stilles også krav til tilgjengelighet, nøytralitet, at klagebehandlingen skal være gratis eller til en symbolsk sum for forbruker, og at tvister som hovedregel skal være løst innen 90 dager. Direktivet inneholder videre kontradiksjonskrav, og krav om informasjon til forbruker om tilbudet.

Direktivet stiller krav til at de nasjonale klageorganene ikke bare skal behandle klager fra forbrukere i medlemsstaten, men også fra forbrukere som er bosatt i en annen EØS-stat. Det kan for eksempel være turister som kjøper en vare i Norge, og som oppdager en feil ved varen når de er tilbake i hjemlandet sitt, eller forbrukere som har handlet på nettet fra en selger i en annen EØS-stat.

Medlemsstatene skal utpeke en eller flere myndigheter, som skal ha kontroll med organenes virksomhet og oppfyllelse av direktivets krav, og rapportere om disse forhold til EU-kommisjonen. Dersom det oppnevnes flere myndigheter, skal det oppnevnes et koordinerende kontaktpunkt for kommunikasjon med EU-kommisjonen.

Det er opp til medlemsstatene å organisere tilbudet i tråd med nasjonale tradisjoner og forutsetninger. Direktivet legger likevel opp til tre hovedmodeller for utenrettslig klagebehandling. Disse er mekling ved nøytral tredjepart, nemnder som avgir rådgivende uttalelser og nemnder som trefter bindende avgjørelser.

Direktivet inneholder felles krav til de ulike typene klageorganer, i tillegg til noen særskilte krav for hver enkelt av dem.

Direktivet legger opp til at klageorganer som oppfyller direktivets minstekrav, blir en del av et nasjonalt og europeisk klagebehandlingstilbud på forbrukerområdet. Klageorganene blir satt både på en nasjonal og en europeisk liste, og skal fjernes fra listene dersom direktivets krav ikke lenger er oppfylt.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

Klageorganene skal rapportere til en myndighet annet hvert år om sin virksomhet og oppfyllelsen av kravene. Eventuelle endringer skal meldes fortløpende.

Direktivet inneholder i artikkel 11 bestemmelser som skal sikre at forbrukere ved å velge alternativ tvisteløsning framfor domstolsbehandling ikke fratras rettigheter etter sin hjemstats regler. Bakgrunnen er blant annet den såkalte Rom-forordningen om lovvalg, som medfører at forbrukeren i gitte tilfeller ikke kan fratras bedre rettigheter etter sin hjemstats rett, selv om man anvender for eksempel selgerens hjemstats rett. Rom-forordningen er ikke tatt inn i EØS-avtalen, og disse bestemmelsene vil dermed ikke komme til anvendelse i forhold til norske klageorganer og forbrukere.

Direktivet er et minimumsdirektiv, som betyr at medlemsstatene kan supplere med tilleggskrav så lenge disse ikke strider mot direktivets innhold og formål, og forutsatt at regelverket samsvarer med alminnelige prinsipper for fellesskapsretten.

#### 4 Nærmere om forordningene

Forordningen om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker fastsetter at EU-kommisjonen skal etablere en nettbasert klageportal (plattform) for behandling av forbrukertvister knyttet til grenseoverskridende netthandel. Den skal legge til rette for enkel klagebehandling for forbrukerne i slike saker. EU-kommisjonen har ansvar for utvikling og drift av portalen, som skal være gratis å bruke. Portalen ble lansert 15. februar 2016 i medlemsstatene.

Alle innmeldte klageorganer i EØS-området skal knytte seg til klageportalen. Forbrukere skal uansett hvor de befinner seg i EØS-området, og uansett hvor i EØS-området den næringsdrivende er etablert, kunne sende inn en klage via portalen.

Forbrukerne skal via nettportalen «Ditt Europa» få tilgang til klageportalen. Klageren skal gi opplysninger som følger av et elektronisk klageformular på portalen. De opplysningene som skal fylles ut, følger av vedlegg til forordningen, og omfatter kontaktopplysninger om begge parter, angivelse av språk og detaljer om tvisten og tvistegenstanden. Portalen vil identifisere riktig klageorgan som oppfyller kravene i direktivet i den aktuelle staten. Portalen vil brukes til kommunikasjonen mellom forbruker, næringsdrivende og klageorganet gjennom hele prosessen fram til avslutning av saken.

Næringsdrivende som driver nettbasert handel med forbrukere skal opplyse om portalen, blant annet på sine nettsider. Klageorganene skal gi tilgang til portalen og saksbehandlingssystemet som skal brukes ved grenseoverskridende saker, via nettbasert løsning og logger seg på med bruker-id og passord.

Partene må, innen 30 dager fra klagetidspunktet, bli enige om hvilket klageorgan som skal behandle saken. I motsatt fall, og hvis organet avviser saken, vil ikke saken kunne behandles via portalen. Klageren skal da få opplysninger om eventuelt andre muligheter for klagebehandling.

Saksbehandlingsfristen for klageorganet er den samme som i direktivet, slik at tvisten skal være løst innen 90 dager, med mulighet for å forlenge fristen i særlig kompliserte saker.

Det skal etableres et nasjonalt kontaktpunkt for portalen. Det skal ha minst to personer som skal bistå med veiledning og bistand der det oppstår problemer ved bruken av portalen. Kontaktpunktene plikter er kun knyttet til saker oppstått ved handel over landegrensene. Kontaktpunktene skal anses som registeransvarlige ved behandlingen av personopplysninger i saksbehandlingen, og er ansvarlig for at behandlingen av opplysningene er i overensstemmelse med nasjonal rett.

Formålet med gjennomføringsforordningen er å gi utfyllende bestemmelser for mer praktiske sider ved gjennomføring av forordningen om nettbasert tvisteløsning. Den fastsetter nærmere regler om den nettbaserte klageportalen, om dens funksjoner og om samarbeidet mellom kontaktpunktene i medlemsstatene. Den inneholder blant annet bestemmelser om hva som skal skje med ufullstendige klager, informasjon som skal formidles til den som får en klage mot seg og avslutning av saker, samt om sletting av persondata. De fleste bestemmelsene gjelder selve portalen og pålegger kommisjonen plikter med hensyn til hvordan portalen innrettes og om utforming av et klageskjema som skal foreligge på alle offisielle EU-språk.

#### 5 EØS-komiteens beslutning

Ved EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 ble EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern) endret.

EØS-komiteens beslutning inneholder en innledning og 4 artikler. I innledningen blir det vist til EØS-avtalen, og særlig artikkel 98, som gjør det mulig å endre vedleggene til avtalen gjennom beslutning i EØS-komiteen.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

*Artikkel 1* slår i nr. 1 fast at EØS-avtalens vedlegg XIX punkt 7d (europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) nr. 22/2009) skal få en tilføyelse om at direktivet er endret ved direktiv (EU) nr. 11/2013 og forordning (EU) nr. 524/2013.

I nr. 2 slås det fast at direktiv (EU) nr. 11/2013 og forordning (EU) nr. 524/2013 tilføyes som to nye ledd i EØS-avtalens vedlegg XIX punkt 7f (europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 2006/2004).

I nr. 3 slås det fast at europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 skal tilføyes etter punkt 7i i EØS-avtalens vedlegg XIX, som punkt 7j.

Bestemmelsen i forordningen skal, for formålet med avtalen, leses med følgende tilpasning: Når det gjelder EØS EFTA-statene skal plattformen det er referert til i artikkel 5 være tilgjengelig innen 40 arbeidsdager fra ikrafttreddelsen av EØS-komiteens vedtak. Det slås videre fast at den skal være tilgjengelig på alle språkene det refereres til i artikkel 129 (1) av EØS-avtalen.

Det slås også fast at som unntak fra artikkel 5.4 (e) skal plattformens oversettelsesfunksjoner til og fra islandsk språk kun gjøres tilgjengelig hva gjelder oversettelse av utfallet av klageorganets avgjørelse. Island skal sikre at brukere av plattformen kan få oversettelser av all annen informasjon gjennom det nasjonale kontaktpunktet, der slik oversettelse er nødvendig for behandling av saken. Dette skal det opplyses om på plattformens hjemmeside. Kommisjonen og Island skal søke å forbedre oversettelsesfunksjonene for islandsk språk med sikte på å oppnå en kvalitet som kan sammenlignes med den som foreligger for andre språk. Når kvaliteten oppnår en sammenlignbar kvalitet skal EØS-komiteen uten ugrunnet opphold treffe vedtak om at tiltakene i denne bestemmelsen skal opphøre.

I artikkel 3 slås det videre fast at kommisjonens gjennomføringsforordning (EU) nr. 2015/1051 av 1. juli 2015 om nærmere regler for gjennomføring av funksjonene på den nettbaserte plattformen, om nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet og om samarbeidet mellom kontaktpunktene fastsatt i europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker skal tas inn som punkt 7ja.

Det slås også fast at europaparlaments- og rådsdirektiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker skal tilføyes etter punkt 7j i EØS-avtalens vedlegg XIX, som punkt 7k. Bestemmelsene i direktivet skal, for avtalens formål, leses med følgende tilpasning: «Referanser i

direktivet til andre rettsakter skal anses relevante i den utstrekning og på den måten disse rettsaktene er innlemmet i avtalen.»

Artikkel 11.2 i direktivet fastsetter at begrepet «vanlig oppholdssted» skal tolkes i samsvar med forordning (EU) nr. 593/2008 (Romforordningen) artikkel 19. Forordningen er ikke tatt inn i EØS-avtalen. For å sikre lik tolkning gjengis ordlyden i bestemmelsen i Romforordningen og det fastsettes i beslutningen at «vanlig oppholdssted» i artikkel 11.2 skal forstås på samme måte.

Det slås videre fast at det i artikkel 18 nr. 2 skal gjøres en tilføyelse om at kommisjonen skal inkludere EFTA-statenes meldte vedkommende myndigheter og felles kontaktpunkter på sin liste.

Videre slås det fast at det i artikkel 20 nr. 4 skal settes inn en ny annen setning om at kommisjonen skal inkludere alternative tvisteløsningsorganer som er etablert i EFTA-statene og meldt i henhold til nr. 2 på sin liste.

I artikkel 1 er det også tilpasningstekst som ivaretar det forhold at det i direktivet refereres til bestemmelser i en annen rettsakt, forordning (EU) nr. 593/2008, som ikke er innlemmet i EØS-avtalen.

*Artikkel 2* slår fast at teksten til forordning (EU) nr. 524/2013, gjennomføringsforordning (EU) nr. 2015/1051 og direktiv 2013/11/EU på islandsk og norsk skal bli kunngjort i EØS-tillegget til Den europeiske unions tidende og gis gyldighet.

*Artikkel 3* slår fast at beslutningen trer i kraft 24. september 2016, forutsatt at EØS-komiteen har mottatt alle meddelelser etter avtalens artikkel 103 nr. 1.

*Artikkel 4* slår fast at beslutningen skal kunngjøres i EØS-avdelingen av og EØS-tillegget til *De Europeiske Fellesskaps Tidende*.

Tilpasningsteksten til artikkel 1.3 gjelder særlig hvilke språk portalen for nettbasert tvisteløsning skal foreligge på. Etter forordningens ordlyd skal den bare foreligge på EUs offisielle språk. Tilpasningsteksten er tatt inn for å sikre at den også skal foreligge på norsk og islandsk. I praksis vil dette skje dels ved at Norge og Island oversetter tekst som så legges inn i portalen, og dels ved at norsk inngår i Kommisjonens system for automatisert oversettelse, MT@EC, som portalen bruker. Denne oversettelsesfunksjonen vil bli brukt i klageportalen blant annet for å oversette vedlegg og tekst som fylles ut i fritekstfelt.

Siden kvaliteten på oversettelse til og fra islandsk foreløpig ikke er tilfredsstillende gjøres det unntak for maskinoversettelse for islandsk. Samtidig pålegges Island å sikre oversettelse,



Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

gjennom det nasjonale kontaktpunktet for plattformen, av dokumenter som er nødvendig for å behandle saken.

Oversettelse av utfallet av klageorganets avgjørelse til og fra islandsk og norsk vil kommisjonen være ansvarlig for. Tilpasningsteksten medfører også at Island og kommisjonen skal arbeide for å forbedre kvaliteten på maskinoversettelse til og fra islandsk. Når den er kommet opp på et nivå som er sammenlignbart med andre språk, skal overgangstiltakene oppheves ved nytt vedtak i EØS-komiteen.

Tilpasningsteksten inneholder også en bestemmelse om at klageportalen skal være tilgjengelig senest 40 dager etter ikrafttredelsen av EØS-komiteens beslutning. Bakgrunnen for dette er at kommisjonen trenger tid for å oversette informasjon om innmeldte klageorganer og tilrettelegging av klageportalen.

## 6 Forholdet til norsk rett

Dagens system for utenrettslig klagebehandling for forbrukersaker består av Forbrukertvistutvalget med forutgående mekling i Forbrukerrådet, en rekke frivillige bransjenemnder og enkelte offentlige klagenemnder. Dette tilbudet gjelder imidlertid bare for enkelte sektorer og de ulike nemndene er i stor grad uensartede både i organisering og i virke.

Gjennomføring av direktivet krever at det finnes et tilbud om klagebehandling for forbrukertvister knyttet til nesten alle typer varer og tjenester og at disse oppfyller kravene som stilles i direktivet. Det er lagt opp til en gjennomføring som bygger på dagens system.

Ved lov 17. juni 2016 nr. 29 om klageorganer for forbrukersaker (gjennomføring av direktiv 2013/11/EU og forordning (EU) nr. 524/2013) ble både direktivet og forordningen gjennomført i norsk rett. Størstedelen av loven ble satt i kraft fra 1. juli 2016. Enkelte deler som forutsetter at rettsaktene er innlemmet i EØS-avtalen må avvete ikraftsettelse til EØS-komiteens vedtak trer i kraft.

Ved loven ble det etablert en offentlig godkjenningsordning for nemnder og meklingsorganer (klageorganer). De klageorganene som ønsker det kan søke om godkjenning, eventuelt at nemndene er pålagt i henhold til lov å søke. Loven inneholder generelle krav til klageorganene, herunder krav til stiftelsesgrunnlag, saklig kompetanse, klageadgang, mottak av klage, gebyr, saksbehandlingsfrist, informasjonsplikter m.m. Videre er det noen tilleggskrav til henholds-

vis meklingsorganer, som for eksempel kompetanse- og habilitetskrav til meklingsorganets leder og meklere. Det samme gjelder for nemnder, med tilleggskrav til organisering og sammensettning, og krav til saksforberedelse og saksbehandling i nemnda m.m.

Direktivet inneholder også enkelte informasjonsplikter for næringsdrivende. Det skal blant annet gis informasjon til forbrukerne om de innmeldte klageorganene, og for næringsdrivende som driver netthandel skal det også gis informasjon og lenkes til den nettbaserte klageportalen. Det er også bestemmelser om dette.

For å sikre et tilbud for nær sagt alle typer varer og tjenester, har Forbrukerrådet fått en lov-pålagt oppgave å tilby mekling mellom forbruker og næringsdrivende i forbrukertvister, med mindre tvisten kan behandles av annet kvalifisert klageorgan.

For nemnder som allerede var regulert i lov eller forskrift, ble spesiallovgivningen, som for eksempel pakkereiseloven og eiendomsmeklingsloven, endret slik at de samme kravene og rettsvirkningene vil gjelde for disse nemndene i behandling av saker mellom forbruker og næringsdrivende.

Alle nemnder og meklingsorganer som skal oppfylle kravene, enten fordi de er pålagt det gjennom lov eller forskrift eller fordi de søker om godkjenning, vil bli vurdert av vedkommende myndighet. Myndigheten fører også tilsyn med at kravene overholdes. Myndigheten er lagt til Barne- og likestillingsdepartementet, med mindre annet bestemmes.

Det legges opp til å oppnevne et felles kontaktpunkt for vedkommende myndigheter (godkjenningsorganer). Kontaktpunktet koordinerer godkjenningen og utarbeider en offentlig liste over kvalifiserte utenrettslige klageorganer på forbrukerområdet, og er ansvarlig for innmeldingen av listen til EU-kommisjonen, i praksis til EFTAs faste komité. Klageorganer som ikke følger opp kravene blir fjernet fra listen. Barne- og likestillingsdepartementet vil være kontaktpunkt.

Den felleseuropeiske nettbaserte klageportalen for tvisteløsning over landegrensene i forbindelse med netthandel reguleres av forordningen om nettbasert tvisteløsning for forbrukersaker. I loven er det fastsatt at forordningen gjennomføres ved at den gjelder som lov.

Kommisjonen har ansvar for å etablere og drifte portalen. Medlemsstatene må sørge for å opprette et kontaktpunkt, med minst to personer, som kan bistå forbrukerne ved bruk av plattformen. Forbruker Europa, som administrativt er en

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

del av Forbrukerrådet, pålegges funksjonen som kontaktpunkt.

Portalen etableres i utgangspunktet på alle de offisielle EU-språkene og er også knyttet opp mot Komisjonens system for automatisert oversettelse, MT@EC. Tilpasningsteksten i EØS-komiteens beslutning medfører at portalen også skal foreligge på norsk og delvis på islandsk. Dette vil i praksis skje ved at statisk tekst i portalen oversettes til norsk og islandsk og legges inn. For oversettelse av det partene skriver inn i fritekst-felt og av vedlegg til klagen, brukes komisjonens system for maskinoversettelse. Dersom en av partene ber om det, skal utfallet av klageorganets behandling av en sak oversettes. Dette vil kommisjonen ha ansvar for.

Som det fremgår ovenfor er direktivets krav om et heldekkende tilbud gjennomført ved lov om klageorganer for forbrukersaker og endringer i spesiallovgivningen og forskrift for ulike nemnder. I tillegg vil tilbudet om utenrettslig tvisteløsning bli ytterligere styrket ved et forslag til ny forbrukerklageutvalgslov, som regulerer Forbrukertvistutvalgets virksomhet. Denne siste endringen er ikke nødvendig for å gi et heldekkende tilbud som oppfyller direktivets krav, men det legges likevel opp til at Forbrukertvistutvalget, som er foreslått kalt Forbrukerklageutvalget, skal oppfylle alle kravene og innmeldes på linje med andre klageorgan, jf. Prop. 145 L (2015–2016) Lov om Forbrukerklageutvalget (forbrukerklageloven).

## 7 Økonomiske og administrative konsekvenser

Gjennomføring av rettsaktene får økonomiske og administrative konsekvenser for det *offentlige*. For å ivareta myndighetenes forpliktelser som følger av rettsaktene, ble Forbrukerrådets budsjett (kap. 860, post 50) styrket med 14,4 millioner kroner for 2015. Et utvidet meglingsstilbud i Forbrukerrådet ble satt i gang og er operativt fra 1. juli 2015. Av beløpet for 2015 skulle 0,9 millioner kroner brukes til å sette Forbruker Europa i stand til å kunne ivareta nye oppgaver som nasjonalt kontaktpunkt for den nettbaserte klageportalen, som skulle være i drift fra januar 2016. For å ivareta helårsvirkningen ble bevilgningen til Forbrukerrådet styrket med ytterligere 3,9 millioner i 2016. Siden innlemmelsen av forordningen har blitt forsinket, har Norge ikke kunnet koble seg på klageportalen, og det har dermed vært mindre behov for rådgivning og støtte knyttet til klageportalen. Noe av de bevilgede midlene vil bli brukt til å forberede

tilknytning til klageportalen, bl.a. ved tiltak for å forbedre kvaliteten på maskinoversettelse til og fra norsk. Siktemålet er at portalen skal fungere når norske forbrukere og klageorganer tar den i bruk.

Næringsdrivendes brudd på informasjonspliktene skal sanksjoneres etter markedsføringsloven, som håndheves av Forbrukerombudet. Det legges til grunn at håndhevingen av de nye reglene kan gjøres innenfor Forbrukerombudets gjeldende budsjetttrammer.

Det er ulike krav for *klageorganer* som skal innmeldes etter loven. Kravene som stilles er i hovedsak minimumskrav som følger av direktivet, og gjelder både organisering, saksbehandling og informasjon. Kravene er gitt for å sikre et mest mulig strømlinjeformet tvisteløsningstilbud av god kvalitet, både nasjonalt og over landegrensene. Det utenrettslige tvisteløsningstilbudet i Norge har vært uensartet og av noe varierende kvalitet. For enkelte klageorganer er det nødvendig å gjøre endringer, dersom det er ønskelig å søke om godkjenning etter loven. Konsekvensene for det enkelte klageorgan vil avhenge av hvordan det har vært organisert og hvordan det eventuelt ønsker å innrette seg for å oppfylle kravene. Klageorganer som ikke er offentlig finansierte, finansieres i hovedsak av næringsaktørene som er avtalepart i nemndene. Nødvendige tilpasninger for å møte nye krav, eventuelle utvidelser av eksisterende nemnder og opprettelse av nye, innebærer både økonomiske og administrative konsekvenser for bransjen. Kostnadene vil variere etter klageorganenes finansieringsmodeller. Loven gir i alle tilfelle rom for at klageorganene kan legge opp til brukerfinansiering gjennom gebyrordninger overfor næringslivspartene, men kun i liten grad overfor forbruker. Det er krav om at alle næringsdrivende som inngår kontrakter med forbrukere skal informere om aktuelle klageorgan for eventuell tvist mellom partene. I tillegg skal næringsdrivende som driver netthandel ha en lett tilgjengelig elektronisk lenke til opplysninger om den nettbaserte klageportalen. Det antas at det i liten grad vil føre til økte kostnader for næringsdrivende å oppfylle disse informasjonskravene. Informasjonskravene vil ikke tre i kraft før EØS-komiteens vedtak trer i kraft.

Per januar 2017 er det syv klageorganer som oppfyller kravene i direktivet, i tillegg til Forbrukerrådet. Flere klageorganer vil komme til etter hvert, både av lov-/forskriftsregulerte og klageorganer som søker om godkjenning.

Konsekvensene er ytterligere omhandlet i lovproposisjonen, jf. Prop. 32 L (2015–2016).

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

## 8 Konklusjon og tilråding

Rettsaktene medfører en betraktelig styrking av tilbudet om utenrettslig tvisteløsning i forbrukersaker, til fordel både for forbrukere og næringsdrivende. Endringene medfører en oppdatering, utvidelse, harmonisering og styrking av tilbudet. Den felleseuropeiske dimensjonen vil medføre flere fordeler. Norske forbrukere, som i stor grad handler i andre EØS-stater, både over nettet og ved ferie eller lengre opphold i EØS-stater, vil få tilgang til tvisteløsning av god kvalitet i alle EØS-stater og muligheten til å bruke den nettbaserte klageportalen ved tvister i forbindelse med netthandel. Det norske klagebehandlingstilbudet vil likeledes være tilgjengelig for behandling av saker mellom forbrukere i andre EØS-stater og norske næringsdrivende. Også for norske klageorganer og Forbruker Europa vil et tettere europeisk samarbeid være en fordel.

Rettsaktene og gjennomføringen av dem gir *forbrukere* bedre tilgang til klagebehandling utenfor domstolsapparatet i tvister med næringsdrivende. Forbrukersaker handler ofte om mindre beløp, og domstolsbehandling kan være både tidkrevende og kostbart. Det vil derfor også legges til rette for bedre utnytting av begrensede domstolsressurser.

Det innebærer videre at norske forbrukere i større grad skal kunne forfølge sine rettigheter overfor næringsdrivende etablert i andre europeiske land. Forbrukerne vil få mulighet til rimelig utenrettslig klagebehandling hos samtlige inn-

meldte klageorganer som følger av EU-kommisjonsens liste.

Etter lov om klageorganer kan *næringsdrivende* på like vilkår som forbruker kunne klage inn saker for mekling i Forbrukerrådet. Dette vil bidra til at næringsdrivende får tilgang til et forenklet og rimelig tvisteløsningstilbud som alternativ til forlikrådbehandling.

Barne- og likestillingsdepartementet tilrår godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015.

Utenriksdepartementet slutter seg til dette.

Utenriksdepartementet

tilrår:

At Deres Majestet godkjenner og skriver under et fremlagt forslag til proposisjon til Stortinget om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015.

---

Vi **HARALD**, Norges Konge,

st a d f e s t e r :

Stortinget blir bedt om å gjøre vedtak om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015, i samsvar med et vedlagt forslag.

---

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

## **Forslag**

# **til vedtak om samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015**

### I

Stortinget samtykker i godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker, forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015.

---

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

## Vedlegg 1

# EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern)

EØS-KOMITEEN HAR –

under henvisning til avtalen om Det europeiske økonomiske samarbeidsområde, heretter kalt EØS-avtalen, særlig artikkel 98, og på følgende bakgrunn:

- 1) Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/<sup>1</sup>EF skal innlemmes i EØS-avtalen.
- 2) Det er nødvendig å fastsette særlige overgangsregler i påvente av full innlemming av oversettelsesfunksjonen i NT-plattformen nevnt i forordning (EU) nr. 524/2013 artikkel 5 med hensyn til islandsk.
- 3) Kommisjonens gjennomføringsforordning (EU) 2015/1051 av 1. juli 2015 om nærmere regler for gjennomføring av funksjonene på den nettbaserte tvisteløsningsplattformen, om nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet og om samarbeidet mellom kontaktpunktene fastsatt i europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker<sup>2</sup> skal innlemmes i EØS-avtalen.
- 4) Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF<sup>3</sup> skal innlemmes i EØS-avtalen.
- 5) EØS-avtalens vedlegg XIX bør derfor endres –

TRUFFET DENNE BESLUTNING:

### Artikkel 1

I EØS-avtalens vedlegg XIX gjøres følgende endringer:

1. I nr. 7d (europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/22/EF) tilføyes følgende:

«, endret ved:

- **32013 R 0524:** Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1),
- **32013 L 0011:** Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63).»

2. I nr. 7f (europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004) skal nye strekpunkter lyde:

- «– **32013 R 0524:** Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1),
- **32013 L 0011:** Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63).»

3. Etter nr. 7i (europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU) tilføyes følgende:

- «7j. **32013 R 0524:** Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1).

Forordningens bestemmelser skal for denne avtales formål gjelde med følgende tilpasning:

<sup>1</sup> EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1.

<sup>2</sup> EUT L 171 av 2.7.2015, s. 1.

<sup>3</sup> EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- a) Med hensyn til EFTA-statene skal NT-plattformen nevnt i forordningens artikkel 5 være tilgjengelig innen 40 virkedager etter at EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 trådte i kraft<sup>4</sup>.
- b) NT-plattformen skal være tilgjengelig på alle språk nevnt i EØS-avtalens artikkel 129 nr. 1.
- c) Som unntak fra forordningens artikkel 5 nr. 4 bokstav e) skal NT-plattformens oversettelsesfunksjon til og fra islandsk innledningsvis være tilgjengelig bare med hensyn til resultatet av en AT-prosedyre oversendt fra et AT-organ. Island skal sørge for at brukere av NT-plattformen kan få oversatt alle andre opplysninger til og fra islandsk gjennom sitt NT-kontaktpunkt, dersom disse opplysningene er nødvendige for å løse tvisten, og de ble utvekslet via NT-plattformen på et annet språk. Opplysninger om disse reglene med hensyn til islandsk skal være tilgjengelige på NT-plattformens nettsted.

Kommisjonen og Island skal bestrebe seg på å forbedre oversettelsesfunksjonene i NT-plattformen for islandsk for å sørge for sammenlignbar kvalitet for alle funksjoner som tilbys for de andre språkene, og skal jevnlig informere EØS-komiteen om framskrittene som gjøres. Når oversettelsesfunksjonene er av sammenlignbar kvalitet med hensyn til islandsk og de andre språkene, skal EØS-komiteen uten unødig opphold treffe en beslutning for å avslutte tiltakene fastsatt i dette punkt.

- 7ja. **32015 R 1051**: Kommisjonens gjennomføringsforordning (EU) 2015/1051 av 1. juli 2015 om nærmere regler for gjennomføring av funksjonene på den nettbaserte tvisteløsningsplattformen, om nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet og om samarbeidet mellom kontaktpunktene fastsatt i europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (EUT L 171 av 2.7.2015, s. 1).
- 7k. **32013 L 0011**: Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/

2004 og direktiv 2009/22/EF (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63).

Direktivets bestemmelser skal for denne avtales formål gjelde med følgende tilpasning:

- a) Henvisninger til andre rettsakter i direktivet skal anses som relevante i den grad og den form nevnte rettsakter er innlemmet i EØS-avtalen.
- b) Med hensyn til EFTA-statene skal artikkel 11 nr. 2 lyde:
  - '2. Ved anvendelse av denne artikkel skal 'vanlig oppholdssted' bestemmes i samsvar med følgende:
    - a) Vanlig oppholdssted for selskaper og andre organer, foretak eller personlige foretak, skal være der hovedadministrasjonen er plassert.
 

Vanlig oppholdssted for en fysisk person som handler innenfor rammen av sin forretningsvirksomhet, skal være der denne har sitt forretningssted.
    - b) Dersom avtalen er inngått innenfor rammen av aktiviteten til en filial, et agentur eller enhver annen virksomhet, eller, dersom en filial, et agentur eller enhver annen virksomhet er ansvarlig for gjennomføringen i henhold til avtalen, skal det stedet der nevnte filial, agentur eller enhver annen virksomhet er plassert, regnes som vanlig oppholdssted.
    - c) For å bestemme vanlig oppholdssted skal det relevante tidspunktet være det tidspunktet avtalen ble inngått.'
  - c) I artikkel 18 nr. 2 tilføyes følgende:
 

'Kommisjonen skal tilføye på nevnte liste vedkommende myndigheter og sentrale kontaktpunkter utpekt av EFTA-statene.'
  - d) I artikkel 20 nr. 4 skal følgende tilføyes etter ordene 'meldes til Kommisjonen.':
 

'Kommisjonen skal tilføye på nevnte liste AT-organene etablert i EFTA-statene og registrert i samsvar med nr. 2.'»

#### Artikkel 2

Teksten til forordning (EU) nr. 524/2013 og gjennomføringsforordning (EU) 2015/1051 og direktiv 2013/11/EU på islandsk og norsk, som skal kunngjøres i EØS-tillegget til Den europeiske unions tidende, skal gis gyldighet.

<sup>4</sup> Ennå ikke offentliggjort.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

*Artikkel 3*

Denne beslutning trer i kraft 24. september 2016, forutsatt at alle meddelelser etter EØS-avtalens artikkel 103 nr. 1 er inngitt<sup>5</sup>.

*Artikkel 4*

Denne beslutning skal kunngjøres i EØS-avdelingen av og EØS-tillegget til *Den europeiske unions tidende*.

Utferdiget i Brussel 23. september 2016.

For EØS-komiteen  
**Bergdís Ellertsdóttir**  
Formann

---

<sup>5</sup> Forfatningsrettslige krav angitt.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

## Vedlegg 2

# **Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (ATF-direktivet)**

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 114,

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

etter oversending av utkast til regelverksakt til de nasjonale parlamentene,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité<sup>1</sup>,

etter den ordinære regelverksprosessen<sup>2</sup> og ut fra følgende betraktninger:

- 1) Artikkel 169 nr. 1 og artikkel 169 nr. 2 bokstav a) i traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TEUV) slår fast at Unionen skal bidra til å oppnå et høyt nivå for forbrukervern gjennom de tiltak som vedtas i henhold til traktatens artikkel 114. I henhold til artikkel 38 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter skal det sikres et høyt nivå for forbrukervern i Unionens politikk.
- 2) I henhold til artikkel 26 nr. 2 i TEUV skal det indre marked utgjøre et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelighet for tjenester er sikret. Det indre marked bør gi forbrukerne en merverdi i form av bedre kvalitet, større utvalg, rimelige priser og høye sikkerhetsstandarder for varer og tjenester, noe som bør fremme et høyt nivå for forbrukervern.
- 3) Oppsplittingen av det indre marked er skadelig for konkurranseevnen, veksten og skapingen av arbeidsplasser i Unionen. Fjerning av direkte og indirekte hindringer for et velfungerende indre marked og styrking av borgernes tillit er avgjørende for gjennomføringen av det indre marked.

4) Å sikre tilgang til enkle, effektive, raske og billige metoder for å løse nasjonale og tverrnasjonale tvister som oppstår i forbindelse med salgs- eller tjenesteavtaler, bør komme forbrukerne til gode og derfor øke deres tillit til markedet. Denne tilgangen bør gjelde både nettbaserte og ikke-nettbaserte transaksjoner og er særlig viktig når forbrukerne handler på tvers av landegrensene.

5) Alternativ tvisteløsning (AT) innebærer enkel, rask og billig utenrettslig løsning på tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. AT er imidlertid ennå ikke tilstrekkelig og gjennomgående utviklet i Unionen. Det er beklagelig at AT, til tross for kommisjonsrekommandasjon 98/257/EF av 30. mars 1998 om de prinsipper som får anvendelse på organer med ansvar for utenomrettslig løsning av forbrukertvister<sup>3</sup> og 2001/310/EF av 4. april 2001 om prinsipper for utenrettslige organer med ansvar for å løse forbrukertvister ved forlik<sup>4</sup>, ikke er korrekt innført og ikke fungerer tilfredsstillende i alle geografiske områder og næringssektorer i Unionen. Forbrukerne og de næringsdrivende har fortsatt ikke kjennskap til de eksisterende ordningene for utenrettslig klageadgang, og bare en liten andel av borgerne vet hvordan de inngir klage til et AT-organ. I de tilfeller der AT-prosedyrer er tilgjengelige, varierer kvaliteten betydelig fra medlemsstat til medlemsstat, og tverrnasjonale tvister behandles ofte ikke effektivt av AT-organene.

6) Forskjellene i dekningen til, kvaliteten på og kjennskapet til AT i medlemsstatene utgjør en hindring for det indre marked og er blant årsakene til at mange forbrukere avstår fra å handle på tvers av landegrensene og ikke har tillit til at eventuelle tvister med næringsdri-

<sup>1</sup> EUT C 181 av 21.6.2012, s. 93.

<sup>2</sup> Europaparlamentets holdning av 12. mars 2013 (ennå ikke offentliggjort i EUT) og rådsbeslutning av 22. april 2013.

<sup>3</sup> EFT L 115 av 17.4.1998, s. 31.

<sup>4</sup> EFT L 109 av 19.4.2001, s. 56.



Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

vende kan løses enkelt, raskt og billig. Av de samme årsakene kan næringsdrivende avstå fra å selge til forbrukere i andre medlemsstater der det ikke er tilstrekkelig tilgang til AT-prosedyrer av høy kvalitet. Dessuten får næringsdrivende som er etablert i en medlemsstat der det ikke er tilstrekkelig tilgang til AT-prosedyrer av høy kvalitet, en konkurransemessig ulempe i forhold til næringsdrivende som har tilgang til slike prosedyrer, og som derfor kan løse forbrukertvister raskere og billigere.

- 7) For at forbrukerne fullt ut skal kunne utnytte mulighetene i det indre marked, bør AT være tilgjengelig for alle typer nasjonale og tverrnasjonale tvister som omfattes av dette direktiv, AT-prosedyrene bør oppfylle ensartede kvalitetskrav som gjelder i hele Unionen, og forbrukerne og de næringsdrivende bør ha kjennskap til at disse prosedyrene eksisterer. På grunn av den økte handelen og den økte bevegelsen for personer over landegrensene er det også viktig at AT-organene behandler tverrnasjonale tvister effektivt.
- 8) Som Europaparlamentet tar til orde for i sine resolusjoner av 25. oktober 2011 om alternativ tvisteløsning i sivil-, handels- og familierettslige saker og av 20. mai 2010 om gjennomføring av et indre marked for forbrukere og borgere, bør det i enhver helhetlig tilnærming til det indre marked prioriteres å utvikle en enkel, billig, rask og lett tilgjengelig klageordning.
- 9) I sin melding av 13. april 2011 om en akt for det indre marked om tolv tiltak for å stimulere veksten og øke tilliten – «Felles innsats for å skape ny vekst» pekte Kommisjonen på at fastsettelse av regler for AT som også omfatter elektronisk handel (e-handel), er et av de tolv tiltakene for å stimulere veksten, øke tilliten til og gjøre framskritt når det gjelder gjennomføringen av det indre marked.
- 10) I sine konklusjoner av 24.–25. mars og 23. oktober 2011 oppfordret Det europeiske råd Europaparlamentet og Rådet til innen utgangen av 2012 å vedta et første sett av prioriterte tiltak for å gi ny stimulans til det indre marked. I sine konklusjoner av 30. mai 2011 om prioriteringene for relansering av det indre marked understreket dessuten Rådet for Den europeiske union viktigheten av e-handel og uttrykte enighet om at AT-ordninger i forbrukersaker kan gi billig, enkel og rask klageadgang for både forbrukere og næringsdrivende. En vellykket gjennomføring av disse ordnin-

gene krever vedvarende politisk engasjement og støtte fra alle aktører, uten at dette går på bekostning av overkommelige priser, åpenhet, fleksibilitet, hastighet og kvalitet i de beslutningene som treffes av AT-organene som omfattes av dette direktiv.

- 11) På grunn av den økende betydningen av nettbasert handel, særlig handel over landegrensene som en grunnpilar i Unionens økonomiske virksomhet, er det nødvendig med en velfungerende AT-infrastruktur og en godt integrert ramme for nettbasert tvisteløsning (NT) ved forbrukertvister som oppstår i forbindelse med nettbaserte transaksjoner, for å nå målet om å øke borgernes tillit til det indre marked, som er nedfelt i akten for det indre marked.
- 12) Dette direktiv og europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker<sup>5</sup> er to rettsakter som henger sammen og utfyller hverandre. I henhold til forordning (EU) nr. 524/2013 skal det opprettes en plattform for utenrettslig nettbasert tvisteløsning som gir forbrukerne og de næringsdrivende et felles kontaktpunkt for utenrettslig nettbasert tvisteløsning gjennom AT-organer som er knyttet til plattformen, og som tilbyr alternativ tvisteløsning ved hjelp av prosedyrer av høy kvalitet. Tilgang til AT-organer av høy kvalitet i hele Unionen er derfor en forutsetning for at plattformen for utenrettslig nettbasert tvisteløsning skal fungere godt.
- 13) Dette direktiv bør ikke få anvendelse på ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse. Ikke-økonomiske tjenester er tjenester som ikke utføres mot økonomisk vederlag. Følgelig bør ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse som ytes uten vederlag av eller på vegne av staten, ikke omfattes av dette direktiv uansett den juridiske form gjennom hvilken disse tjenestene ytes.
- 14) Dette direktiv bør ikke få anvendelse på helse-tjenester som definert i artikkel 3 bokstav a) i europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/24/EU av 9. mars 2011 om anvendelse av pasientrettigheter ved helsetjenester over landegrensene<sup>6</sup>.
- 15) Utviklingen av velfungerende AT i Unionen er nødvendig for å øke forbrukernes tillit til det indre marked, også på området nettbasert handel, og for å utnytte potensialet for og mulighe-

<sup>5</sup> EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1.

<sup>6</sup> EUT L 88 av 4.4.2011, s. 45.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- tene forbundet med handel over landegrensene og nettbasert handel. Denne utviklingen bør bygge på eksisterende AT-prosedyrer i medlemsstatene og ta hensyn til deres rettstradisjoner. Både eksisterende tvisteløsningsorganer og nyopprettede som er velfungerende og oppfyller kvalitetskriteriene i dette direktiv, bør anses som AT-organer i henhold til dette direktiv. Utbredelsen av AT kan også vise seg viktig i de medlemsstatene som har et stort etterslep av saker som er brakt inn for retten og som hindrer unionsborgerne i å utøve sin rett til rettferdig rettergang innen rimelig tid.
- 16) Dette direktiv bør få anvendelse på tvister mellom forbrukere og næringsdrivende om forpliktelser i henhold til salgs- eller tjenesteaftaler, både nettbaserte og ikke-nettbaserte, i alle andre økonomiske sektorer enn de unntatte sektorene. Dette bør også omfatte tvister i forbindelse med salg eller levering av digitalt innhold mot betaling. Dette direktiv bør få anvendelse på klager inngitt av forbrukere mot næringsdrivende. Det bør ikke få anvendelse på klager inngitt av næringsdrivende mot forbrukere eller på tvister mellom næringsdrivende. Det bør imidlertid ikke hindre medlemsstatene i å vedta eller opprettholde bestemmelser om prosedyrer for utenrettslig løsning av slike tvister.
- 17) Medlemsstatene bør tillates å opprettholde eller innføre nasjonale bestemmelser om prosedyrer som ikke omfattes av dette direktiv, f.eks. prosedyrer for intern klagebehandling i regi av den næringsdrivende. Slike interne prosedyrer for klagebehandling kan være et effektivt middel til å løse forbrukertvister på et tidlig stadium.
- 18) Definisjonen av «forbruker» bør omfatte fysiske personer som opptre utenom sin nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet. Dersom avtalen er inngått for formål som ligger delvis innenfor og delvis utenfor en persons næringsvirksomhet (kombinerte avtaler), og næringsformålet er så begrenset at det ikke er framtrædende i den samlede ytelsen, bør imidlertid denne personen også anses som forbruker.
- 19) Visse eksisterende unionsrettsakter inneholder allerede bestemmelser om AT. Av hensyn til rettssikkerheten bør det fastsettes at dette direktiv skal ha forrang i tilfelle motstrid, med mindre annet er uttrykkelig fastsatt. Særlig bør dette direktiv ikke berøre europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/52/EF av 21. mai 2008 om visse sider ved mekling i sivilrettslige og handelsrettslige saker<sup>7</sup>, der det allerede er fastsatt en ramme for meklingsordninger på unionsplan ved tverrnasjonale tvister, uten at det hindrer nevnte direktivs anvendelse på interne meklingsordninger. Dette direktiv er ment å anvendes gjennomgående på alle typer AT-prosedyrer, også AT-prosedyrer som omfattes av direktiv 2008/52/EF.
- 20) Det er stor forskjell på AT-organene i Unionen og innenfor de enkelte medlemsstatene. Dette direktiv bør omfatte ethvert organ som er etablert på varig grunnlag, som tilbyr tvisteløsning mellom forbrukere og næringsdrivende gjennom en AT-prosedyre, og som er oppført på en liste i samsvar med dette direktiv. Dersom medlemsstatene beslutter det, kan dette direktiv også omfatte organer for tvisteløsning som pålegger løsninger som er bindende for partene. En utenrettslig prosedyre som innføres for en enkelt tvist mellom en forbruker og en næringsdrivende, bør imidlertid ikke anses som en AT-prosedyre.
- 21) Det er også stor forskjell på AT-prosedyrene i Unionen og innenfor de enkelte medlemsstatene. Prosedyrene kan bestå i at AT-organet bringer partene sammen med sikte på å oppnå en minnelig løsning, eller at AT-organet foreslår eller pålegger en løsning. De kan også bestå av en kombinasjon av to eller flere slike prosedyrer. Dette direktiv bør ikke berøre formen for AT-prosedyrer i medlemsstatene.
- 22) Prosedyrer ved tvisteløsningsorganer der de fysiske personene som er ansvarlige for tvisteløsningen, er ansatt av eller mottar noen form for vederlag utelukkende fra den næringsdrivende, vil sannsynligvis bli utsatt for en interessekonflikt. Slike prosedyrer bør derfor i prinsippet utelukkes fra dette direktivs virkeområde, med mindre en medlemsstat beslutter at de kan anerkjennes som AT-prosedyrer i henhold til dette direktiv, og forutsatt at nevnte organer fullt ut oppfyller de særlige kravene om uavhengighet og upartiskhet som er fastsatt i dette direktiv. AT-organer som tilbyr tvisteløsning gjennom slike prosedyrer, bør regelmessig vurderes for å fastslå om de oppfyller kvalitetskravene fastsatt i dette direktiv, herunder de særlige tilleggskravene som sikrer deres uavhengighet.
- 23) Dette direktiv bør ikke få anvendelse på prosedyrer for behandling av forbrukerklager i regi av den næringsdrivende, og heller ikke på direkte forhandlinger mellom partene. Videre

<sup>7</sup> EUT L 136 av 24.5.2008, s. 3.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

bør det ikke få anvendelse på en dommers forsøk på å løse en tvist under rettslig behandling av vedkommende tvist.

- 24) Medlemsstatene bør sikre at tvister som omfattes av dette direktiv, kan bringes inn for et AT-organ som oppfyller kravene fastsatt i dette direktiv og er oppført på en liste i samsvar med det. Medlemsstatene bør ha mulighet til å oppfylle denne forpliktelsen ved å bygge på eksisterende velfungerende AT-organer og om nødvendig tilpasse deres virkeområde, eller ved å sørge for at det opprettes nye AT-organer. Dette direktiv bør ikke hindre at eksisterende organer for tvisteløsning driver virksomhet innenfor rammen av nasjonale forbrukervernmyndigheter i medlemsstater der statsjennestemenn har ansvaret for tvisteløsning. Statsjennestemenn bør anses som representanter for både forbrukernes og de næringsdrivendes interesser. Dette direktiv bør ikke pålegge medlemsstatene å opprette et særskilt AT-organ i hver detaljhandelssektor. Når det er nødvendig for å sikre full sektoriell og geografisk dekning av og tilgang til AT, bør medlemsstatene ha mulighet til å sørge for at det opprettes et supplerende AT-organ som behandler tvister som ikke noe særskilt AT-organ har kompetanse til å løse. Supplerende AT-organer er ment å være et vern for forbrukere og næringsdrivende ved å sikre at det ikke er noen forskjeller i tilgangen til AT-organer.
- 25) Dette direktiv bør ikke hindre medlemsstatene i å opprettholde eller innføre lovgivning om prosedyrer for utenrettslig løsning av tvister om forbrukeravtaler, forutsatt at lovgivningen oppfyller kravene fastsatt i dette direktiv. For å sikre at AT-organene kan fungere effektivt, bør de dessuten ha mulighet til, i samsvar med lovgivningen i den medlemsstaten der de er etablert, å opprettholde eller innføre saksbehandlingsregler som tillater dem å avslå å behandle tvister under særlige omstendigheter, f.eks. dersom en tvist er for kompleks og derfor bedre kan løses av en domstol. Saksbehandlingsregler som tillater AT-organer å avslå å behandle en tvist, bør imidlertid ikke i vesentlig grad svekke forbrukernes tilgang til AT-prosedyrer, heller ikke ved tverrnasjonale tvister. Når medlemsstatene fastsetter en beløpsgrense, bør de derfor alltid ta hensyn til at den virkelige verdien av en tvist kan variere mellom medlemsstater, og følgelig at fastsettelse av en uforholdsmessig høy grense i en medlemsstat kan svekke tilgangen til AT-pro-

sedyrer for forbrukere fra andre medlemsstater. Medlemsstatene bør ikke pålegges å sikre mulighet for forbrukeren til å inngi sin klage til et annet AT-organ når det AT-organet som klagen først ble inngitt til, har avslått å behandle den på grunnlag av sine saksbehandlingsregler. I slike tilfeller bør medlemsstatene anses å ha oppfylt sin forpliktelse til å sikre full dekning av AT-organer.

- 26) Dette direktiv bør gjøre det mulig for næringsdrivende som er etablert i en medlemsstat, å dekkes av et AT-organ i en annen medlemsstat. For å bedre dekningen av og forbrukernes tilgang til AT i hele Unionen bør medlemsstatene ha mulighet til å beslutte å benytte AT-organer som er etablert i en annen medlemsstat, eller regionale, tverrnasjonale eller felleseuropeiske AT-organer dersom næringsdrivende fra forskjellige medlemsstater dekkes av samme AT-organ. Bruk av AT-organer som er etablert i en annen medlemsstat, eller av tverrnasjonale eller felleseuropeiske AT-organer, bør imidlertid ikke berøre medlemsstatenes ansvar for å sørge for full dekning av og tilgang til AT-organer.
- 27) Dette direktiv bør ikke hindre medlemsstatene i å opprettholde eller innføre AT-prosedyrer for felles behandling av identiske eller likeartede tvister mellom en næringsdrivende og flere forbrukere. Det bør foretas omfattende konsekvensanalyser av kollektive utenrettslige løsninger før slike tvisteløsninger foreslås på unionsplan. En effektiv kollektiv klageordning og lett tilgang til AT bør utfylle hverandre, og prosedyrene bør ikke gjensidig utelukke hverandre.
- 28) Behandlingen av opplysninger knyttet til tvister som omfattes av dette direktiv, bør være i samsvar med reglene for vern av personopplysninger fastsatt i de lover og forskrifter som medlemsstatene har vedtatt i henhold til europaparlaments- og rådsdirektiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om vern av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger<sup>8</sup>.
- 29) Fortrolighet og personvern skal sikres til enhver tid under AT-prosedyren. Medlemsstatene bør oppfordres til å verne fortroligheten i AT-prosedyrene i eventuelle senere sivile saker, handelssaker eller voldgiftssaker.
- 30) Medlemsstatene bør likevel sikre at AT-organene offentliggjør eventuelle systematiske

<sup>8</sup> EUT L 281 av 23.11.1995, s. 31.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Opplysningene som oversendes i denne forbindelse, kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden, for å heve de næringsdrivendes standarder og lette utvekslingen av opplysninger og beste praksis.

- 31) Medlemsstatene bør sikre at AT-organene løser tvister på en måte som er rettfærdig, praktisk og forholdsmessig både for forbrukeren og den næringsdrivende, på grunnlag av en objektiv vurdering av omstendighetene for klagen, samtidig som det tas behørig hensyn til partenes rettigheter.
- 32) AT-organenes uavhengighet og integritet er avgjørende for at unionsborgerne skal ha tillit til at AT-ordningene vil gi dem et rettfærdig og uavhengig resultat. Den fysiske personen eller det kollegiet som har ansvar for AT, bør være uavhengig av alle som kan ha en interesse av resultatet, og bør ikke ha noen interessekonflikt som kan hindre personen eller kollegiet i å nå en beslutning på en rettfærdig, upartisk og uavhengig måte.
- 33) De fysiske personene som har ansvar for AT, bør anses som upartiske bare dersom de ikke kan bli utsatt for press som kan påvirke deres holdning til tvisten. For å sikre at de handler uavhengig bør nevnte personer også utnevnes for et tilstrekkelig langt tidsrom, og ikke motta instruksjoner fra noen av partene eller deres representanter.
- 34) For å hindre enhver interessekonflikt bør fysiske personer med ansvar for AT opplyse om ethvert forhold som kan påvirke deres uavhengighet og upartiskhet eller forårsake en interessekonflikt med en av partene i den tvisten de er bedt om å løse. Dette kan være enhver direkte eller indirekte økonomisk interesse av resultatet av AT-prosedyren eller ethvert personlig eller forretningsmessig forhold til en eller flere av partene som har forekommet i løpet av tre år forut for tiltredelsen i stillingen, herunder i enhver annen egenskap enn for AT-formål der vedkommende har opptrådt på vegne av en eller flere av partene eller for en yrkesorganisasjon eller sammenslutning av foretak som en av partene er medlem av, eller for ethvert annet medlem av en slik organisasjon eller sammenslutning.
- 35) Det er særlig behov for å sikre fravær av slikt press dersom den fysiske personen med ansvar for AT er ansatt av eller mottar noen form for vederlag fra den næringsdrivende.

Det bør derfor fastsettes særlige krav for de tilfeller der medlemsstatene beslutter å tillate at prosedyrer for tvisteløsning i slike tilfeller anses som AT-prosedyrer i henhold til dette direktiv. Dersom fysiske personer med ansvar for AT er ansatt av eller mottar noen form for vederlag utelukkende fra en yrkesorganisasjon eller en sammenslutning av foretak som den næringsdrivende er medlem av, bør de ha et atskilt og øremerket budsjett til rådighet som er tilstrekkelig til at de kan utføre sine oppgaver.

- 36) For at AT skal bli vellykket, særlig for å sikre den nødvendige tilliten til AT-prosedyrene, er det avgjørende at de fysiske personene med ansvar for AT har den nødvendige kunnskap, herunder allmenn rettskunnskap. Særlig bør disse personene ha tilstrekkelig allmenn rettskunnskap til å forstå de juridiske følgene av tvisten, uten at det kreves at de er utdannede jurister.
- 37) Anvendelsen av visse kvalitetsprinsipper på AT-prosedyrer øker både forbrukernes og de næringsdrivendes tillit til dem. Slike kvalitetsprinsipper ble først utviklet på unionsplan i rekommendasjon 98/257/EF og 2001/310/EF. Ved å gjøre noen av prinsippene fastsatt i nevnte kommisjonsrekommendasjoner bindende, fastsetter dette direktiv et sett med kvalitetskrav som får anvendelse på alle AT-prosedyrer som gjennomføres av et AT-organ som er meldt til Kommisjonen.
- 38) Ved dette direktiv bør det fastsettes kvalitetskrav til AT-organer, som bør sikre forbrukerne samme nivå av vern og rettigheter i både nasjonale og tverrnasjonale tvister. Dette direktiv bør ikke hindre medlemsstatene i å vedta eller opprettholde regler som går utover dem som fastsettes i dette direktiv.
- 39) AT-organer bør være lett tilgjengelige og åpne. For å sikre åpenhet om AT-organer og -prosedyrer er det nødvendig at partene mottar de opplysningene de behøver for å treffe en informert beslutning, tydelige og i lett tilgjengelig form, før de innleder en AT-prosedyre. Det bør ikke være påkrevd å gi slike opplysninger til næringsdrivende når deres deltaking i AT-prosedyrer er obligatorisk etter nasjonal lovgivning.
- 40) Et velfungerende AT-organ bør avslutte prosedyrene for nettbasert og ikke-nettbasert tvisteløsning raskt og gjøre resultatet av AT-prosedyren tilgjengelig innen en frist på 90 kalenderdager fra AT-organet mottar den fullstendige klagesaken med all relevant dokumenta-

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

sjon. Det AT-organet som har mottatt en klage, bør underrette partene etter å ha mottatt alle dokumenter som er nødvendige for å gjennomføre AT-prosedyren. I visse unntakstilfeller av svært kompleks art, herunder de tilfeller da en av partene av berettigede årsaker er forhindret fra å delta i AT-prosedyren, bør AT-organer kunne forlenge fristen for å undersøke den aktuelle saken. Partene bør underrettes om slike forlengelser og om omtrent hvor lang tid det forventes at det vil ta å avslutte tvisten.

- 41) AT-prosedyrer bør helst være kostnadsfrie for forbrukeren. Dersom kostnader gjøres gjeldende, skal AT-prosedyren være lett tilgjengelig, attraktiv og billig for forbrukerne. For dette formål bør kostnadene ikke overstige et symbolsk gebyr.
- 42) AT-prosedyrene bør være rettferdige, slik at partene i en tvist er fullt ut informert om sine rettigheter og følgene av de valg disse treffer i sammenheng med en AT-prosedyre. AT-organene bør opplyse forbrukerne om deres rettigheter før de godtar eller følger en foreslått løsning. Begge parter bør også kunne framlegge opplysninger og beviser uten fysisk å være til stede.
- 43) En avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende om å inngi klage til et AT-organ bør ikke være bindende for forbrukeren dersom den ble inngått før tvisten oppstod, og dersom den medfører at forbrukeren mister sin rett til å bringe en sak inn for domstolene med sikte på å få løst tvisten. I forbindelse med AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge en løsning, bør løsningen som pålegges, dessuten være bindende for partene bare dersom de på forhånd er blitt underrettet om at den er bindende, og uttrykkelig har akseptert dette. Uttrykkelig aksept fra den næringsdrivende bør ikke være påkrevd dersom det er fastsatt i nasjonale regler at slike løsninger er bindende for næringsdrivende.
- 44) I forbindelse med AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge forbrukeren en løsning, bør løsningen som pålegges i en situasjon der det ikke foreligger noen lovkonflikt, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende gis ved bestemmelser som etter lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren og den næringsdrivende har sitt vanlige oppholdssted, ikke kan fravikes ved avtale. I en situasjon der det foreligger en lovkonflikt, og der det skal avgjøres hvilken lovgivning som får anvendelse på salgs- eller

tjenesteavtalen i samsvar med artikkel 6 nr. 1 og 2 i europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008 av 17. juni 2008 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser (Roma I)<sup>9</sup>, bør den løsningen som pålegges av AT-organet, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende gis ved bestemmelser som etter lovgivningen i medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted, ikke kan fravikes ved avtale. I en situasjon der det foreligger en lovkonflikt, og der det skal avgjøres hvilken lovgivning som får anvendelse på salgs- eller tjenesteavtalen i samsvar med artikkel 5 nr. 1–3 i Roma-konvensjonen av 19. juni 1980 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser<sup>10</sup>, bør den løsningen som pålegges av AT-organet, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende gis i henhold til ufravelige rettsregler i medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted.

- 45) Retten til effektiv klageadgang og til rettferdig rettergang er grunnleggende rettigheter fastsatt i artikkel 47 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter. AT-prosedyrene bør derfor ikke utformes slik at de erstatter rettslige prosedyrer og bør ikke frata forbrukere eller næringsdrivende retten til å bringe klagen inn for domstolene. Dette direktiv bør ikke hindre partene i å utøve sin rett til tilgang til rettssystemet. I tilfeller der en tvist ikke har kunnet løses gjennom en gitt AT-prosedyre hvis resultat ikke er bindende, bør partene senere ikke hindres i å anlegge søksmål i forbindelse med tvisten. Medlemsstatene bør fritt kunne velge den best egnede måten å nå dette målet på. De bør ha muligheten til bl.a. å fastsette at foreldelsesfrister ikke utløper under en AT-prosedyre.
- 46) For å kunne fungere effektivt bør AT-organene ha tilstrekkelige menneskelige, materielle og økonomiske ressurser til rådighet. Medlemsstatene bør vedta en egnet form for finansiering av AT-organer på deres territorium uten å begrense finansieringen av organer som allerede er i virksomhet. Dette direktiv bør ikke berøre spørsmålet om hvorvidt AT-organer finansieres offentlig eller privat eller gjennom en kombinasjon av offentlig og private midler. AT-organer bør imidlertid oppfordres til særlig å vurdere private finansieringsformer og til å

<sup>9</sup> EUT L 177 av 4.7.2008, s. 6.

<sup>10</sup> EFT L 266 av 9.10.1980, s. 1.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

bruke offentlige midler bare etter medlemsstatenes vurdering. Dette direktiv bør ikke berøre muligheten for foretak, yrkesorganisasjoner eller sammenslutninger av foretak til å finansiere AT-organer.

- 47) Når det oppstår en tvist, må forbrukerne raskt kunne finne ut hvilke AT-organer som har kompetanse til å behandle klagen deres, og om den berørte næringsdrivende vil medvirke i saksbehandlingen ved et AT-organ. Næringsdrivende som forplikter seg til å bruke AT-organer for å løse tvister med forbrukere, bør underrette forbrukerne om adressen og nettstedet til det eller de AT-organene som de dekkes av. Disse opplysningene bør være tydelige, forståelige og lett tilgjengelige på den næringsdrivendes nettsted dersom et slikt finnes, og dersom det er relevant, i de alminnelige vilkårene for salgs- eller tjenesteavtaler mellom den næringsdrivende og forbrukeren. Næringsdrivende bør på sine nettsteder og i vilkårene for de relevante avtalene kunne ta med eventuelle ytterligere opplysninger om sine interne prosedyrer for klagebehandling eller om eventuelle andre måter å komme i direkte kontakt med dem på med sikte på å løse tvister med forbrukere uten å henvise dem til et AT-organ. Dersom en tvist ikke kan løses direkte, bør den næringsdrivende, på papir eller et annet varig medium, gi forbrukeren opplysningene om relevante AT-organer og angi om vedkommende næringsdrivende vil benytte seg av dem.
- 48) De næringsdrivendes plikt til å opplyse forbrukerne om hvilke AT-organer disse næringsdrivende dekkes av, bør ikke berøre bestemmelser om opplysninger til forbrukerne om prosedyrer for utenrettslig klageadgang i andre unionsrettsakter, og som bør få anvendelse i tillegg til den relevante opplysningsplikten fastsatt i dette direktiv.
- 49) Det bør etter dette direktiv ikke kreves at det skal være obligatorisk for næringsdrivende å delta i AT-prosedyrer, eller at resultatet av slike prosedyrer skal være bindende for næringsdrivende når en forbruker har inngitt en klage mot dem. For å sikre at forbrukerne har klageadgang og ikke tvinges til å avstå fra å fremme sine krav, bør imidlertid de næringsdrivende oppfordres til så vidt mulig å delta i AT-prosedyrer. Dette direktiv bør derfor ikke berøre eventuelle nasjonale regler som gjør næringsdrivendes deltaking i slike prosedyrer obligatorisk eller til gjenstand for stimuleringsiltak eller sanksjoner eller gjør resulta-

tet av prosedyrene bindende for næringsdrivende, forutsatt at slik lovgivning ikke hindrer partene i å utøve sin rett til tilgang til rettsystemet, som fastsatt i artikkel 47 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter.

- 50) For å unngå unødig belastning på AT-organene bør medlemsstatene oppfordre forbrukerne til å kontakte den næringsdrivende direkte for å forsøke å løse problemet bilateralt, før de inngir en klage til et AT-organ. I mange tilfeller vil dette gjøre det mulig for forbrukerne å løse tvister raskt og på et tidlig stadium.
- 51) Medlemsstatene bør involvere representanter for yrkesorganisasjoner, sammenslutninger av foretak og forbrukerorganisasjoner i utviklingen av AT, særlig når det gjelder prinsippene om upartiskhet og uavhengighet.
- 52) Medlemsstatene bør sikre at AT-organene samarbeider om løsning av tverrnasjonale tvister.
- 53) Nett av AT-organer, som «FIN-NET», nettet for løsning av tvister på området finansielle tjenester, bør styrkes i Unionen. Medlemsstatene bør oppfordre AT-organer til å slutte seg til slike nett.
- 54) Et nært samarbeid mellom AT-organer og nasjonale myndigheter bør styrke en mer effektiv anvendelse av unionsrettsakter om forbrukervern. Kommisjonen og medlemsstatene bør fremme samarbeid mellom AT-organene for å oppmuntre til utveksling av beste praksis og teknisk sakkunnskap og for å drøfte eventuelle problemer som oppstår i forbindelse med anvendelse av AT-prosedyrer. Dette samarbeidet bør støttes bl.a. gjennom Unionens kommende forbrukerprogram.
- 55) For å sikre at AT-organene fungerer godt og effektivt bør de overvåkes nøye. For dette formål bør hver medlemsstat utpeke en eller flere vedkommende myndigheter til å ivareta denne oppgaven. Kommisjonen og vedkommende myndigheter i henhold til dette direktiv bør offentliggjøre og ajourføre en liste over AT-organer som er i samsvar med dette direktiv. Medlemsstatene bør sikre at AT-organene, Det europeiske nett av forbrukersentre, og dersom det er relevant, de organer som er utpekt i samsvar med dette direktiv, offentliggjør nevnte liste på sine nettsteder ved hjelp av en lenke til Kommisjonens nettsted, og dersom det er mulig, på et varig medium i sine lokaler. Dessuten bør medlemsstatene oppfordre relevante forbrukerorganisasjoner og sam-

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- menslutninger av foretak til å offentliggjøre listen. Medlemsstatene bør også sørge for tilstrekkelig spredning av opplysninger om hva forbrukerne skal gjøre i tilfelle en tvist med en næringsdrivende. Dessuten bør vedkommende myndigheter regelmessig offentliggjøre rapporter om AT-organenes utvikling og virkemåte i sine medlemsstater. AT-organene bør gi vedkommende myndigheter konkrete opplysninger som disse rapportene bør baseres på. Medlemsstatene bør oppfordre AT-organene til å gi slike opplysninger i samsvar med kommisjonsrekommendasjon 2010/304/EU av 12. mai 2010 om bruk av en harmonisert metode for klassifisering og rapportering av forbrukerklager og -forespørsler<sup>11</sup>.
- 56) Medlemsstatene bør fastsette regler for sanksjoner ved overtredelse av nasjonale bestemmelser som er vedtatt for å overholde dette direktiv, og sikre at de gjennomføres. Sanksjonene bør være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.
- 57) Europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 2006/2004 av 27. oktober 2004 om samarbeid mellom nasjonale myndigheter med ansvar for håndheving av forbrukervernlovgivning (forordningen om forbrukervernsamarbeid)<sup>12</sup> bør endres slik at den inneholder en henvisning til dette direktiv i vedlegget, for å fremme tverrnasjonalt samarbeid om anvendelsen av dette direktiv.
- 58) Europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/22/EF av 23. april 2009 om nedlegging av forbod med omsyn til vern av forbrukerinteresser<sup>13</sup> (forbudsdirektivet) bør endres slik at det inneholder en henvisning til dette direktiv i vedlegget, for å sikre vern av de kollektive forbrukerinteressene som fastsettes i dette direktiv.
- 59) I samsvar med den felles politiske erklæringen fra medlemsstatene og Kommisjonen av 28. september 2011 om forklarende dokumenter<sup>14</sup> har medlemsstatene forpliktet seg til at underretningen om innarbeidingstiltakene i berettigede tilfeller skal følges av ett eller flere dokumenter som forklarer sammenhengen mellom et direktivs bestanddeler og de tilsvarende deler av de nasjonale innarbeidingsdokumentene. Med hensyn til dette direktiv anser regel-

giveren at oversendingen av slike dokumenter er berettiget.

- 60) Ettersom målet for dette direktiv, som er å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern og uten å begrense forbrukernes tilgang til domstolene, ikke kan nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel går dette direktiv ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette målet.
- 61) Dette direktiv er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent særlig i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter, særlig artikkel 7, 8, 38 og 47.
- 62) EUs datatilsynsmann er blitt hørt i samsvar med artikkel 28 nr. 2 i europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 45/2001 av 18. desember 2000 om personvern i forbindelse med behandling av personopplysninger i Fellesskapets institusjoner og organer og om fri utveksling av slike opplysninger<sup>15</sup> og avgav en uttalelse 12. januar 2012<sup>16</sup> —

VEDTATT DETTE DIREKTIV:

### *Kapittel I*

## **Alminnelige bestemmelser**

### *Artikkel 1*

#### **Formål**

Formålet med dette direktiv er å bidra til at det indre marked virker på en tilfredsstillende måte gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern ved å sikre at forbrukerne på frivillig grunnlag kan inngi klage mot næringsdrivende til organer som tilbyr uavhengige, upartiske, åpne, effektive, raske og rettferdige prosedyrer for alternativ tvisteløsning. Dette direktiv berører ikke nasjonal lovgivning som gjør deltaking i slike prosedyrer obligatorisk, forutsatt at slik lovgivning ikke hindrer partene i å utøve sin rett til tilgang til rettssystemet.

<sup>11</sup> EUT L 136 av 2.6.2010, s. 1.

<sup>12</sup> EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1.

<sup>13</sup> EUT L 110 av 1.5.2009, s. 30.

<sup>14</sup> EUT C 369 av 17.12.2011, s. 14.

<sup>15</sup> EFT L 8 av 12.1.2001, s. 1.

<sup>16</sup> EUT C 136 av 11.5.2012, s. 1.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

## Artikkel 2

### Virkeområde

1. Dette direktiv får anvendelse på prosedyrer for utenrettslig løsning av nasjonale og tverrnasjonale tvister om avtaleforpliktelser som følger av salgavtaler eller tjenesteavtaler mellom en næringsdrivende etablert i Unionen og en forbruker bosatt i Unionen, gjennom inn gripen fra et AT-organ som foreslår eller pålegger en løsning eller bringer partene sammen med sikte på å oppnå en minnelig løsning.
2. Dette direktiv får ikke anvendelse på
  - a) prosedyrer ved tvisteløsningsorganer der de fysiske personene som er ansvarlige for tvisteløsningen, er ansatt av eller mottar noen form for vederlag utelukkende fra den enkelte næringsdrivende, med mindre medlemsstatene beslutter å tillate slike prosedyrer som AT-prosedyrer i henhold til dette direktiv, og kravene fastsatt i kapittel II, herunder de særlige kravene om uavhengighet og åpenhet i artikkel 6 nr. 3, er oppfylt,
  - b) prosedyrer som foregår innenfor rammen av forbrukerklageordninger i regi av den næringsdrivende,
  - c) ikke-økonomiske tjenester av allmenn interesse,
  - d) tvister mellom næringsdrivende,
  - e) direkte forhandlinger mellom forbrukeren og den næringsdrivende,
  - f) en dommers forsøk på å løse en tvist under rettergang som gjelder vedkommende tvist,
  - g) prosedyrer som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker,
  - h) helsetjenester som ytes av helsepersonell til pasienter for å vurdere, bevare eller gjenopprette deres helsetilstand, herunder forskrivning, utlevering og forsyning av legemidler og medisinsk utstyr,
  - i) offentlige tilbydere av videregående eller høyere utdanning.
3. I dette direktiv fastsettes harmoniserte kvalitetskrav til AT-organer og AT-prosedyrer for å sikre at forbrukerne etter gjennomføringen av direktivet har tilgang til utenrettslige klageordninger av høy kvalitet som er åpne, effektive og rettferdige, uansett hvor i Unionen de bor. Medlemsstatene kan opprettholde eller innføre regler som går lenger enn dem som fastsettes i dette direktiv, for å sikre et høyere nivå for forbrukervern.

4. I dette direktiv anerkjennes medlemsstatenes kompetanse til å avgjøre om AT-organer etablert på deres territorium skal ha myndighet til å pålegge en løsning.

## Artikkel 3

### Forholdet til andre unionsrettsakter

1. Dersom en bestemmelse i dette direktiv kommer i konflikt med en bestemmelse som er fastsatt i en annen unionsrettsakt, og som gjelder prosedyrer for utenrettslig klageadgang innledet av en forbruker mot en næringsdrivende, skal bestemmelsen i dette direktiv ha forrang, med mindre annet er fastsatt i dette direktiv.
2. Dette direktiv berører ikke direktiv 2008/52/EF.
3. Artikkel 13 i dette direktiv berører ikke bestemmelser om opplysninger til forbrukerne om prosedyrer for utenrettslig tvisteløsning i andre unionsrettsakter som får anvendelse i tillegg til nevnte artikkel.

## Artikkel 4

### Definisjoner

1. I dette direktiv menes med:
  - a) «forbruker» enhver fysisk person som opptrer for formål som faller utenfor vedkommendes nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet,
  - b) «næringsdrivende» enhver fysisk eller juridisk person, privat eller offentlig, som handler for formål som gjelder vedkommendes forretnings-, industri-, håndverks- eller yrkesvirksomhet, og enhver som handler i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne,
  - c) «salgsavtale» enhver avtale der den næringsdrivende overfører eller påtar seg å overføre eiendomsretten til varer til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for disse, herunder enhver avtale som omfatter både varer og tjenester,
  - d) «tjenesteavtale» enhver avtale, bortsett fra en salgavtale, der den næringsdrivende yter eller påtar seg å yte en tjeneste til forbrukeren, og forbrukeren betaler eller påtar seg å betale prisen for denne,
  - e) «nasjonal tvist» en avtaletvist som oppstår i forbindelse med en salg- eller tjenesteavtale der forbrukeren på tidspunktet for



Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- bestillingen av varene eller tjenestene er bosatt i samme medlemsstat som den der den næringsdrivende er etablert,
- f) «tverrnasjonal tvist» en avtaletvist som oppstår i forbindelse med en salgs- eller tjenesteavtale der forbrukeren på tidspunktet for bestillingen av varene eller tjenestene er bosatt i en annen medlemsstat enn den der den næringsdrivende er etablert,
  - g) «AT-prosedyre» en prosedyre i henhold til artikkel 2 som oppfyller kravene i dette direktiv og gjennomføres av et AT-organ,
  - h) «AT-organ» ethvert organ, uansett hvordan det betegnes eller henvises til, som er etablert på varig grunnlag og tilbyr tvisteløsning gjennom en AT-prosedyre, og som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2,
  - i) «vedkommende myndighet» enhver offentlig myndighet som er utpekt av en medlemsstat for dette direktivs formål og etablert på nasjonalt, regionalt eller lokalt plan.
2. En næringsdrivende er etablert
    - dersom den næringsdrivende er en fysisk person, der denne har sitt forretningssted,
    - dersom den næringsdrivende er et selskap eller en annen juridisk person eller en sammenslutning av fysiske eller juridiske personer, der denne har sitt hovedkontor, sin hovedadministrasjon eller sitt forretningssted, herunder en filial, et agentur eller enhver annen virksomhet.
  3. Et AT-organ er etablert
    - dersom det drives av en fysisk person, der det utfører AT-virksomhet,
    - dersom organet drives av en juridisk person eller en sammenslutning av fysiske eller juridiske personer, der nevnte juridiske person eller sammenslutning av fysiske eller juridiske personer utfører AT-virksomhet eller har sitt forretningskontor,
    - dersom det drives av en myndighet eller et annet offentlig organ på det sted nevnte myndighet eller organ har sitt hovedkontor.
- drivende etablert på deres territorium er involvert, kan henvises til et AT-organ som oppfyller kravene i dette direktiv.
2. Medlemsstatene skal sikre at AT-organer
    - a) har et nettsted som ajourføres, som gir partene lett tilgang til opplysninger om AT-prosedyren, og som gjør det mulig for forbrukerne å inngi klage og framlegge de nødvendige underlagsdokumentene via Internett,
    - b) på anmodning gir partene opplysningene nevnt i bokstav a) på et varig medium,
    - c) eventuelt gir forbrukeren mulighet til å inngi klage uten å være tilknyttet Internett,
    - d) gjør det mulig for partene å utveksle opplysninger elektronisk eller eventuelt per post,
    - e) behandler både nasjonale og tverrnasjonale tvister, herunder tvister som omfattes av forordning (EU) nr. 524/2013, og
    - f) når de behandler tvister som omfattes av dette direktiv, treffer de nødvendige tiltak for å sikre at personopplysninger behandles i samsvar med reglene for vern av personopplysninger i den nasjonale lovgivning som gjennomfører direktiv 95/46/EF i den medlemsstaten der AT-organet er etablert.
  3. Medlemsstatene kan oppfylle sin forpliktelse i henhold til nr. 1 ved å sikre at det finnes et supplerende AT-organ som har kompetanse til å behandle tvister som omhandlet i nevnte nummer som ikke noe eksisterende AT-organ har kompetanse til å løse. Medlemsstatene kan også oppfylle denne forpliktelsen ved å benytte AT-organer som er etablert i en annen medlemsstat, eller regionale, tverrnasjonale eller felleseuropeiske tvisteløsningsorganer, dersom næringsdrivende fra forskjellige medlemsstater dekkes av det samme AT-organet, uten at dette berører deres ansvar for å sikre full dekning av og tilgang til AT-organer.
  4. Medlemsstatene kan etter eget skjønn tillate at AT-organer opprettholder og innfører saksbehandlingsregler som gjør det mulig for dem å avslå å behandle en bestemt tvist med den begrunnelse at
    - a) forbrukeren ikke har forsøkt å kontakte den berørte næringsdrivende for å drøfte klagen og i første omgang forsøke å løse saken direkte med den næringsdrivende,
    - b) tvisten er grunnløs eller unødvendig,
    - c) tvisten er under behandling ved eller er tidligere blitt behandlet av et annet AT-organ eller av en domstol,
    - d) klagens verdi ligger under eller over en forhåndsfastsatt beløpsgrense,

## Kapittel II

### Tilgang til og krav til AT-organer og AT-prosedyrer

#### Artikkel 5

#### Tilgang til AT-organer og AT-prosedyrer

1. Medlemsstatene skal lette forbrukernes tilgang til AT-prosedyrer og sikre at tvister som omfattes av dette direktiv, og der en nærings-

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- e) forbrukeren ikke har inngitt klagen til AT-organet innen en forhåndsfastsatt frist, som skal være minst ett år fra den datoen forbrukeren inngir klagen til den næringsdrivende,
- f) behandling av denne typen tvist ellers i alvorlig grad ville hindre AT-organet i å fungere effektivt.

Dersom et AT-organ i samsvar med sine saksbehandlingsregler ikke kan behandle en tvist som det er forelagt, skal det innen tre uker etter at det mottok klagesaken, gi begge parter en begrunnelse for hvorfor det ikke kan behandle tvisten.

Slike saksbehandlingsregler skal ikke i vesentlig grad hindre forbrukernes tilgang til AT-prosedyrer, heller ikke ved tverrnasjonale tvister.

5. Når AT-organer har tillatelse til på forhånd å fastsette beløpsgrenser for å begrense tilgangen til AT-prosedyrer, skal medlemsstatene sikre at disse beløpsgrensene ikke fastsettes på et nivå som vesentlig hindrer forbrukernes tilgang til klagebehandling ved AT-organer.
6. Dersom et AT-organ i samsvar med saksbehandlingsreglene nevnt i nr. 4 ikke kan behandle en klage som er inngitt, skal en medlemsstat ikke være forpliktet til å sikre at forbrukeren kan inngi klage til et annet AT-organ.
7. Dersom et AT-organ som behandler tvister i en bestemt økonomisk sektor, har kompetanse til å behandle tvister som gjelder en næringsdrivende i denne sektoren, men som ikke er medlem av den organisasjonen eller sammenslutningen som danner eller finansierer AT-organet, skal medlemsstaten anses for å ha oppfylt sin forpliktelse i henhold til nr. 1 også med hensyn til tvister som gjelder denne næringsdrivende.

#### Artikkel 6

##### Sakkunnskap, uavhengighet og upartiskhet

1. Medlemsstatene skal sikre at de fysiske personene med ansvar for AT har den nødvendige sakkunnskap og er uavhengige og upartiske. Dette skal garanteres ved å sikre at disse personene
  - a) har de nødvendige kunnskaper og ferdigheter innenfor alternativ eller rettslig løsning av forbrukertvister samt allmenn rettskunnskap,
  - b) utnevnes for et tidsrom som er av tilstrekkelig varighet til å sikre at de handler uavhengig, og at de ikke kan avsettes uten saklig grunn,

- c) ikke mottar instruksjoner fra noen av partene eller deres representanter,
- d) lønnes på en måte som ikke er knyttet til resultatet av prosedyren,
- e) uten unødig opphold underretter AT-organet om ethvert forhold som kan eller kan anses å påvirke deres uavhengighet og upartiskhet eller forårsake en interessekonflikt med en av partene i den tvisten de er bedt om å løse. Plikten til å opplyse om slike forhold skal gjelder for hele AT-prosedyrens varighet. Den får ikke anvendelse dersom AT-organet består av bare én fysisk person.

2. Medlemsstatene skal sørge for at AT-organene har prosedyrer til rådighet som, dersom forholdene nevnt i nr. 1 bokstav e) inntreffer, sikrer at
  - a) den berørte fysiske personen erstattes av en annen fysisk person som får oppgaven å gjennomføre AT-prosedyren, eller dersom dette ikke er mulig,
  - b) den berørte fysiske personen avstår fra å gjennomføre AT-prosedyren, og dersom det er mulig, at AT-organet foreslår for partene å bringe tvisten inn for et annet AT-organ som har kompetanse til å behandle den, eller dersom dette ikke er mulig,
  - c) at partene underrettes om forholdene, og at den berørte fysiske personen gis tillatelse til å fortsette gjennomføringen av AT-prosedyren, forutsatt at partene ikke har gjort innsigelse mot dette etter å ha blitt underrettet om forholdene og sin rett til å gjøre innvendinger.

Dette nummer berører ikke artikkel 9 nr. 2 bokstav a).

Dersom AT-organet består av bare én fysisk person, får bare bokstav b) og c) i første ledd i dette nummer anvendelse.

3. Dersom medlemsstatene beslutter å tillate prosedyrene nevnt i artikkel 2 nr. 2 bokstav a) som AT-prosedyrer i henhold til dette direktiv, skal de sikre at disse prosedyrene i tillegg til å oppfylle de allmenne kravene fastsatt i nr. 1 og 5, oppfyller følgende særlige krav:
  - a) De fysiske personene med ansvar for tvisteløsning utnevnes av eller inngår i et kollegium som består av samme antall representanter for forbrukerorganisasjoner og representanter for den næringsdrivende, og utnevnes gjennom en åpen prosedyre.
  - b) De fysiske personene med ansvar for tvisteløsning utnevnes for et tidsrom på minst tre år for å sikre at de handler uavhengig.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- c) De fysiske personene med ansvar for tvisteløsning forplikter seg til ikke å arbeide for den næringsdrivende eller en yrkesorganisasjon eller sammenslutning av foretak der den næringsdrivende er medlem, i et tidsrom på tre år etter at deres arbeid i tvisteløsningsorganet er avsluttet.
  - d) Tvisteløsningsorganet har ingen hierarkisk eller funksjonell tilknytning til den næringsdrivende, er klart atskilt fra den næringsdrivendes driftsenheter og har et budsjett til rådighet som er atskilt fra den næringsdrivendes alminnelige budsjett, og som er tilstrekkelig til at det kan utføre sine oppgaver.
4. Dersom de fysiske personene med ansvar for AT er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra en yrkesorganisasjon eller sammenslutning av foretak der den næringsdrivende er medlem, skal medlemsstatene sikre at de i tillegg til å oppfylle de alminnelige kravene fastsatt i nr. 1 og 5 har et separat og øremerket budsjett til rådighet som er tilstrekkelig til at de kan utføre sine oppgaver.
- Dette nummer får anvendelse bare når de berørte fysiske personene inngår i et kollegium som består av samme antall representanter for den yrkesorganisasjonen eller den sammenslutningen av foretak som de er ansatt i eller mottar vederlag fra, og for forbrukerorganisasjoner.
5. Medlemsstatene skal sikre at AT-organer der de fysiske personene med ansvar for tvisteløsning inngår i et kollegium, sørger for at kollegiet består av samme antall representanter for forbrukernes interesser og for de næringsdrivendes interesser.
  6. Ved anvendelsen av nr. 1 bokstav a) skal medlemsstatene oppfordre AT-organene til å sørge for opplæring av de fysiske personene med ansvar for AT. Dersom det gis slik opplæring, skal vedkommende myndigheter overvåke de opplæringsprogrammene som opprettes av AT-organene, på grunnlag av de opplysninger som formidles til dem i samsvar med artikkel 19 nr. 3 bokstav g).
    - a) sine kontaktopplysninger, herunder postadresse og e-postadresse,
    - b) at AT-organene er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2,
    - c) hvilke fysiske personer som har ansvar for AT, på hvilken måte de er utnevnt, og for hvor lang tid,
    - d) sakkunnskapen, upartiskheten og uavhengigheten til de fysiske personene med ansvar for AT, dersom de er ansatt av eller mottar vederlag utelukkende fra den næringsdrivende,
    - e) sitt medlemskap i nett av AT-organer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant,
    - f) hvilke typer tvister de har kompetanse til å behandle, herunder en eventuell terskel,
    - g) hvilke saksbehandlingsregler som gjelder for løsningen av en tvist, og med på hvilket grunnlag AT-organet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4,
    - h) på hvilke språk klager kan inngis til AT-organet, og på hvilke språk AT-prosedyren gjennomføres,
    - i) hvilke typer regler AT-organet kan bruke som grunnlag for tvisteløsningen (f.eks. lovbestemmelser, rimelighetsvurderinger, atferdsregler),
    - j) eventuelle forhåndskrav som partene må oppfylle før det kan innledes en AT-prosedyre, herunder kravet om at forbrukeren må forsøke å løse saken direkte med den næringsdrivende,
    - k) hvorvidt partene kan trekke seg fra prosedyren,
    - l) hvilke eventuelle kostnader partene må dekke, herunder reglene for fordeling av kostnader ved avslutningen av prosedyren,
    - m) gjennomsnittlig varighet for AT-prosedyren,
    - n) rettsvirkningen av resultatet av AT-prosedyren, herunder eventuelt sanksjonene ved manglende overholdelse av en avgjørelse som er bindende for partene,
    - o) AT-avgjørelsens tvangskraft, dersom det er relevant.
2. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene offentliggjør årlige virksomhetsrapporter på sine nettsted, og etter anmodning, på et varig medium samt på enhver annen måte som de finner hensiktsmessig. Disse rapportene skal inneholde følgende opplysninger både når det gjelder nasjonale og tverrnasjonale tvister:
- a) antall mottatte tvister og hvilke typer klage de gjaldt,

## Artikkel 7

### Åpenhet

1. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene på sine nettsteder og etter anmodning på et varig medium samt på enhver annen måte som de finner hensiktsmessig, offentliggjør tydelige og lett forståelige opplysninger om

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- b) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende; slike opplysninger kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden, for å heve de næringsdrivendes standarder og lette utvekslingen av opplysninger og beste praksis,
- c) andelen av tvister som AT-organet har avslått å behandle, og prosentandelen av de forskjellige begrunnelsene for å gi slikt avslag som omhandlet i artikkel 5 nr. 4,
- d) for prosedyrene nevnt i artikkel 2 nr. 2 bokstav a), prosentandelen av løsninger som er foreslått eller pålagt til fordel for forbrukeren og til fordel for den næringsdrivende, og prosentandelen av tvister som har endt med minnelig løsning,
- e) prosentandelen av AT-prosedyrer som er avbrutt, og årsakene til dette, dersom de er kjent,
- f) den gjennomsnittlige tiden det har tatt å løse tvister,
- g) i hvilket omfang resultatet av AT-prosedyrene er blitt overholdt, dersom det er kjent,
- h) AT-organenes samarbeid innenfor nett av AT-organer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant.

#### Artikkel 8

##### Effektivitet

Medlemsstatene skal sikre at AT-prosedyrene er effektive og oppfyller følgende krav:

- a) AT-prosedyren er tilgjengelig og lett å få tilgang til for begge parter både på og utenfor nettet, uansett hvor de befinner seg.
- b) Partene har tilgang til prosedyren uten å være pålagt å bruke en advokat eller juridisk rådgiver, men prosedyren skal ikke frata partene deres rett til uavhengig rådgivning eller til å bli representert eller bistått av tredjemand på ethvert stadium i prosedyren.
- c) AT-prosedyren er kostnadsfri eller tilgjengelig mot et symbolsk gebyr for forbrukerne.
- d) AT-organet som har mottatt en klage, underretter partene i tvisten så snart det har mottatt alle dokumenter med relevante opplysninger om klagen.
- e) Resultatet av AT-prosedyren gjøres tilgjengelig innen 90 kalenderdager fra den datoen AT-organet mottar den fullstendige klagesaken. Ved svært komplekse tvister kan det ansvarlige AT-organet etter eget skjønn forlenge fris-

ten på 90 kalenderdager. Partene skal underrettes om slike forlengelser og om hvor lang tid det forventes at det vil ta å avslutte tvisten.

#### Artikkel 9

##### Rettsferdighet

1. Ved AT-prosedyrer skal medlemsstatene sikre
  - a) at partene innen en rimelig frist har mulighet til å gi uttrykk for sine synspunkter, til å motta fra AT-organet de argumenter, beviser, dokumenter og fakta som den andre parten har framlagt samt eventuelle erklæringer og uttalelser fra sakkyndige, og til å kommentere dem,
  - b) at partene underrettes om at de ikke er pålagt å bruke en advokat eller juridisk rådgiver, men kan søke uavhengig rådgivning eller bli representert eller bistått av tredjemand på ethvert stadium i prosedyren,
  - c) at partene skriftlig eller på et varig medium underrettes om resultatet av AT-prosedyren og får en redegjørelse for begrunnelsen for resultatet.
2. Ved AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved at det foreslås en løsning, skal medlemsstatene sikre at
  - a) partene har mulighet til å trekke seg fra prosedyren på ethvert stadium dersom de er utilfreds med måten den foregår eller gjennomføres på. De skal underrettes om denne retten før prosedyren begynner. Dersom det er fastsatt i nasjonale regler at det er obligatorisk for den næringsdrivende å delta i AT-prosedyrer, får denne bokstav anvendelse bare på forbrukeren.
  - b) partene, før de godtar eller følger en foreslått løsning, underrettes om at
    - i) de kan velge om de vil godta eller følge den foreslåtte løsningen eller ikke,
    - ii) deltaking i prosedyren ikke utelukker muligheten for å bringe klagen inn for domstolene,
    - iii) den foreslåtte løsningen kan avvike fra en avgjørelse truffet av en domstol som anvender rettsregler.
  - c) partene, før de godtar eller følger en foreslått løsning, informeres om rettsvirkningene av å godta eller følge en slik foreslått løsning.
  - d) partene får en rimelig betenkningstid før de gir sitt samtykke til en foreslått løsning eller en minnelig avtale.
3. Når det er fastsatt i AT-prosedyrene, i samsvar med nasjonal lovgivning, at resultatet av prose-

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

dyrene blir bindende for den næringsdrivende når forbrukeren har akseptert den foreslåtte løsningen, skal artikkel 9 nr. 2 forstås som gjeldende bare for forbrukeren.

#### Artikkel 10

##### Frihet

1. Medlemsstatene skal sikre at en avtale mellom en forbruker og en næringsdrivende om å inngi klage til et AT-organ ikke er bindende for forbrukeren dersom den ble inngått før tvisten oppstod, og dersom den medfører at forbrukeren mister sin rett til å bringe en sak inn for domstolene med sikte på å få løst tvisten.
2. Medlemsstatene skal sikre at ved AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge en løsning, kan løsningen som pålegges, være bindende for partene bare dersom de på forhånd er blitt underrettet om at den er bindende og uttrykkelig har akseptert dette. Uttrykkelig aksept fra den næringsdrivende er ikke påkrevd dersom det er fastsatt i nasjonale regler at slike løsninger er bindende for næringsdrivende.

#### Artikkel 11

##### Lovlighet

1. Medlemsstatene skal sikre følgende i forbindelse med AT-prosedyrer som har som mål å løse tvisten ved å pålegge forbrukeren en løsning:
  - a) I en situasjon der det ikke foreligger noen lovkonflikt, skal løsningen som pålegges, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende gis ved bestemmelser som etter lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren og den næringsdrivende har sitt vanlige oppholdssted, ikke kan fravikes ved avtale.
  - b) I en situasjon der det foreligger en lovkonflikt, og der det skal avgjøres hvilken lovgivning som får anvendelse på salgs- eller tjenesteavtalen i samsvar med artikkel 6 nr. 1 og 2 i europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 593/2008, skal den løsningen som pålegges av AT-organet, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende gis ved at bestemmelser som etter lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted, ikke kan fravikes ved avtale.
  - c) I en situasjon der det foreligger en lovkonflikt, og der det skal avgjøres hvilken

lovgivning som får anvendelse på salgs- eller tjenesteavtalen i samsvar med artikkel 5 nr. 1–3 i Roma-konvensjonen av 19. juni 1980 om hvilken lovgivning som får anvendelse på avtaleforpliktelser, skal den løsningen som pålegges av AT-organet, ikke medføre at forbrukeren mister det vern som vedkommende gis i henhold til ufravikelige rettsregler i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt vanlige oppholdssted.

2. Ved anvendelse av denne artikkel skal «vanlig oppholdssted» bestemmes i samsvar med forordning (EF) nr. 593/2008.

#### Artikkel 12

##### AT-prosedyrers virkning på foreldelsesfrister

1. Medlemsstatene skal sikre at parter som i et forsøk på å løse en tvist benytter AT-prosedyrer hvis resultat ikke er bindende, ikke senere hindres i å anlegge søksmål i forbindelse med denne tvisten fordi foreldelsesfristen utløper under AT-prosedyren.
2. Nr. 1 berører ikke bestemmelser om foreldelse i internasjonale avtaler som medlemsstatene er part i.

#### Kapittel III

##### Opplysninger og samarbeid

#### Artikkel 13

##### Næringsdrivendes opplysninger til forbrukerne

1. Medlemsstatene skal sikre at næringsdrivende som er etablert på deres territorium, underretter forbrukerne om hvilket AT-organ eller hvilke AT-organer disse næringsdrivende dekkes av når de forplikter seg til eller er pålagt å bruke disse organene for å løse tvister med forbrukere. Disse opplysningene skal omfatte nettstedadressen til det eller de relevante AT-organene.
2. Opplysningene nevnt i nr. 1 skal gis på en tydelig, forståelig og lett tilgjengelig måte på den næringsdrivendes nettsted dersom et slikt finnes, og dersom det er relevant, i de alminnelige vilkårene for salgs- eller tjenesteavtaler mellom den næringsdrivende og en forbruker.
3. Medlemsstatene skal i tilfeller der en tvist mellom en forbruker og en næringsdrivende som er etablert på deres territorium, ikke kunne løses etter at forbrukeren har inngitt klage direkte til den næringsdrivende, sikre at den næringsdrivende gir forbrukeren opplysningene nevnt i nr. 1 og oppgir om vedkommende

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

akter å benytte de relevante AT-organene for å løse tvisten. Opplysningene skal gis på papir eller på et annet varig medium.

#### Artikkel 14

##### Bistand til forbrukere

1. Medlemsstatene skal sikre at forbrukerne, ved tvister som oppstår i forbindelse med tverrnasjonale salgs- eller tjenesteavtaler, kan få bistand med å få tilgang til et AT-organ som opererer i en annen medlemsstat og har kompetanse til å behandle deres tverrnasjonale tvist.
2. Medlemsstatene skal overdra ansvaret for oppgaven nevnt i nr. 1 til sine sentre i Det europeiske nett av forbrukersentre, til forbrukerorganisasjoner eller til ethvert annet organ.

#### Artikkel 15

##### Alminnelige opplysninger

1. Medlemsstatene skal sikre at AT-organer, sentrene i Det europeiske nett av forbrukersentre, og dersom det er relevant, de organer som er utpekt i samsvar med artikkel 14 nr. 2, gjør listen over AT-organer nevnt i artikkel 20 nr. 4 offentlig tilgjengelig på sine nettsted ved hjelp av en lenke til Kommisjonens nettsted, og dersom det er mulig, på et varig medium i sine lokaler.
2. Medlemsstatene skal oppfordre relevante forbrukerorganisasjoner og sammenslutninger av foretak til å offentliggjøre listen over AT-organer nevnt i artikkel 20 nr. 4 på sine nettsteder og på enhver annen måte som de finner hensiktsmessig.
3. Kommisjonen og medlemsstatene skal sørge for at opplysninger om hvordan forbrukerne kan få tilgang til AT-prosedyrer for løsning av tvister som omfattes av dette direktiv, spres på en egnet måte.
4. Kommisjonen og medlemsstatene skal treffe oppfølgingstiltak for å oppmuntre forbrukerorganisasjoner og yrkesorganisasjoner på unionsplan og nasjonalt plan til å øke bevisstheten om AT-organer og deres prosedyrer, og til å fremme næringsdrivendes og forbrukeres bruk av AT-organer. Disse organisasjonene bør også oppfordres til å gi forbrukerne opplysninger om vedkommende AT-organer når de mottar klager fra forbrukere.

#### Artikkel 16

##### Samarbeid og erfaringsutveksling mellom AT-organer

1. Medlemsstatene skal sikre at AT-organer samarbeider om løsning av tverrnasjonale tvister og regelmessig utveksler beste praksis når det gjelder løsning av både tverrnasjonale og nasjonale tvister.
2. Kommisjonen skal støtte og lette nettsamarbeidet mellom nasjonale AT-organer samt utveksling og spredning av beste praksis og erfaringer.
3. Dersom det innenfor et sektorspesifikt område i Unionen finnes et nett av AT-organer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister, skal medlemsstatene oppfordre AT-organer som behandler tvister i nevnte område, til å slutte seg til nevnte nett.
4. Kommisjonen skal offentliggjøre en liste med navn og kontaktopplysninger til nettene nevnt i nr. 3. Kommisjonen skal ajourføre denne listen når det er nødvendig.

#### Artikkel 17

##### Samarbeid mellom AT-organer og nasjonale myndigheter med ansvar for anvendelse av unionsrettsakter om forbrukervern

1. Medlemsstatene skal sikre samarbeid mellom AT-organer og nasjonale myndigheter som har ansvar for anvendelse av unionsrettsakter om forbrukervern.
2. Dette samarbeidet skal særlig omfatte utveksling av opplysninger om praksis innenfor særskilte næringssektorer som er gjenstand for gjentatte klager fra forbrukerne. Det skal også omfatte tekniske vurderinger og opplysninger fra de nasjonale myndighetene til AT-organene dersom vurderingene eller opplysningene er nødvendige for behandlingen av enkelttvister og allerede foreligger.
3. Medlemsstatene skal sikre at samarbeidet og utvekslingen av opplysninger nevnt i nr. 1 og 2 skjer i samsvar med reglene for vern av personopplysninger fastsatt i direktiv 95/46/EF.
4. Denne artikkel berører ikke bestemmelser om taushetsplikt og forretningshemmeligheter som gjelder for de nasjonale myndighetene med ansvar for anvendelsen av unionsrettsakter om forbrukervern. AT-organene skal være underlagt regler om taushetsplikt eller andre tilsvarende fortrolighetskrav fastsatt i lovgivningen i den medlemsstaten der de er etablert.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

#### Kapittel IV

### Vedkommende myndigheters og kommisjonens rolle

#### Artikkel 18

#### Utpeking av vedkommende myndigheter

1. Hver medlemsstat skal utpeke en vedkommende myndighet som skal utføre oppgavene omhandlet i artikkel 19 og 20. Hver medlemsstat kan utpeke mer enn én vedkommende myndighet. I så fall skal medlemsstaten bestemme hvilken av de utpekte vedkommende myndigheter som skal være felles kontaktpunkt for Kommissjonen. Hver medlemsstat skal underrette Kommissjonen om vedkommende myndighet, eller dersom det er relevant, vedkommende myndigheter, herunder det felles kontaktpunktet, som den har utpekt.
2. Kommissjonen skal utarbeide en liste over vedkommende myndigheter, herunder eventuelt det felles kontaktpunktet, som den har fått underretning om i samsvar med nr. 1, og offentliggjøre listen i Den europeiske unions tidende.

#### Artikkel 19

#### Opplysninger som tvisteløsningsorganer skal oversende vedkommende myndigheter

1. Medlemsstatene skal sikre at organer for tvisteløsning som er etablert på deres territorium og som har til formål å kvalifisere seg som AT-organer i henhold til dette direktiv og bli oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2, oversender vedkommende myndighet følgende opplysninger:
  - a) navn, kontaktopplysninger og nettstedadresse,
  - b) opplysninger om oppbygning og finansiering, herunder opplysninger om de fysiske personene med ansvar for tvisteløsning, deres vederlag, mandatperiode og hvem de er ansatt av,
  - c) sine saksbehandlingsregler,
  - d) sine gebyrer, dersom det er relevant,
  - e) gjennomsnittlig varighet for prosedyrene for tvisteløsning,
  - f) det eller de språk som klager kan inngis på, og som prosedyren for tvisteløsning gjennomføres på,

- g) en angivelse av hvilke typer tvister prosedyren for tvisteløsning omfatter,
- h) på hvilket grunnlag tvisteløsningsorganet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4,
- i) en begrunnet uttalelse om hvorvidt organet kan anses som et AT-organ som faller inn under dette direktivs virkeområde, og oppfyller kvalitetskravene fastsatt i kapittel II.

Dersom det gjøres endringer i opplysningene omhandlet i bokstav a)–h), skal AT-organene uten unødige opphold underrette vedkommende myndighet om endringene.

2. Dersom medlemsstatene beslutter å tillate prosedyrer som nevnt i artikkel 2 nr. 2 bokstav a), skal de sikre at AT-organer som anvender slike prosedyrer, i tillegg til opplysningene nevnt i nr. 1, gir vedkommende myndighet de opplysningene som er nødvendige for å vurdere deres overholdelse av de særlige kravene om uavhengighet og åpenhet fastsatt i artikkel 6 nr. 3.
3. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene hvert annet år oversender vedkommende myndigheter opplysninger om:
  - a) antallet mottatte tvister og hvilke typer klager de gjaldt,
  - b) prosentandelen av AT-prosedyrer som ble avbrutt før det ble oppnådd et resultat,
  - c) den gjennomsnittlige tiden det tok å løse de mottatte tvistene,
  - d) i hvilket omfang resultatene av AT-prosedyrene er overholdt, dersom det er kjent,
  - e) eventuelle systematiske eller vesentlige problemer som forekommer ofte og fører til tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Opplysningene som oversendes i denne sammenheng, kan følges av anbefalinger om hvordan slike problemer kan unngås eller løses i framtiden,
  - f) dersom det er relevant, en vurdering av hvor effektivt samarbeidet er innenfor nett av AT-organer som letter løsningen av tverrnasjonale tvister,
  - g) dersom det er relevant, den opplæring som gis til fysiske personer med ansvar for AT i samsvar med artikkel 6 nr. 6,
  - h) en vurdering av hvor effektiv organets AT-prosedyre er og mulige måter for å forbedre effektiviteten.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

## Artikkel 20

### Vedkommende myndigheters og Kommisjonens rolle

1. Hver vedkommende myndighet skal vurdere, særlig på grunnlag av opplysningene den har mottatt i samsvar med artikkel 19 nr. 1, om de tvisteløsningsorganene som er meldt til den, kan anses som AT-organer som faller inn under dette direktivs virkeområde og oppfyller kvalitetskravene fastsatt i kapittel II og i nasjonale bestemmelser som gjennomfører det, herunder nasjonale bestemmelser som går lenger enn kravene i dette direktiv, i samsvar med unionsretten.

2. Hver vedkommende myndighet skal på grunnlag av vurderingen nevnt i nr. 1 utarbeide en liste over alle AT-organer som er meldt til den, og som oppfyller vilkårene fastsatt i nr. 1.

Listen skal inneholde følgende opplysninger:

- a) navn, kontaktopplysninger og nettstedsadresse for AT-organene nevnt i første ledd,
- b) deres eventuelle gebyrer,
- c) det eller de språk som klager kan inngis på, og som AT-prosedyren gjennomføres på,
- d) hvilke typer tvister AT-prosedyren omfatter,
- e) hvilke sektorer og hvilke kategorier av tvister som dekkes av hvert AT-organ,
- f) behovet for at partene eller eventuelt deres representanter er fysisk til stede, herunder en erklæring fra AT-organet om hvorvidt AT-prosedyren gjennomføres eller kan gjennomføres som en muntlig eller skriftlig prosedyre,
- g) om resultatet av prosedyren er bindende eller ikke, og
- h) på hvilket grunnlag AT-organet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4.

Hver vedkommende myndighet skal oversende Kommisjonen listen nevnt i første ledd i dette nummer. Dersom vedkommende myndighet mottar melding om endringer i samsvar med artikkel 19 nr. 1 annet ledd, skal listen ajourføres uten unødig opphold, og de relevante opplysningene skal oversendes Kommisjonen.

Dersom et tvisteløsningsorgan som er oppført som AT-organ i henhold til dette direktiv, ikke lenger oppfyller kravene nevnt i nr. 1, skal vedkommende myndighet som er berørt, kontakte tvisteløsningsorganet og angi hvilke krav organet ikke oppfyller samt be det sørge for at kravene oppfyl-

les umiddelbart. Dersom tvisteløsningsorganet etter et tidsrom på tre måneder fortsatt ikke oppfyller kravene nevnt i nr. 1, skal vedkommende myndighet fjerne organet fra listen nevnt i første ledd i dette nummer. Listen skal ajourføres uten unødig opphold, og de relevante opplysningene skal oversendes Kommisjonen.

3. Dersom en medlemsstat har utpekt mer enn én vedkommende myndighet, skal det felles kontaktpunktet nevnt i artikkel 18 nr. 1 oversende Kommisjonen listen og ajourføringene nevnt i nr. 2. Nevnte liste og ajourføringer skal gjelde alle AT-organer som er etablert i nevnte medlemsstat.

4. Kommisjonen skal utarbeide en liste over de AT-organene som er meldt til den i samsvar med nr. 2, og ajourføre listen når endringer meldes til Kommisjonen. Kommisjonen skal offentliggjøre listen og ajourføringene av den på sitt nettsted og på et varig medium. Kommisjonen skal oversende vedkommende myndigheter denne listen og ajourføringene av den. Dersom en medlemsstat har utpekt et felles kontaktpunkt i samsvar med artikkel 18 nr. 1, skal Kommisjonen oversende det felles kontaktpunktet listen og ajourføringene av den.

5. Hver vedkommende myndighet skal på sitt nettsted offentliggjøre den konsoliderte listen over AT-organer nevnt i nr. 4 ved hjelp av en lenke til Kommisjonens relevante nettsted. Hver vedkommende myndighet skal dessuten offentliggjøre den konsoliderte listen på et varig medium.

6. Hver vedkommende myndighet skal innen 9. juli 2018 og deretter hvert fjerde år offentliggjøre og oversende Kommisjonen en rapport om AT-organenes utvikling og virkemåte. Rapporten skal særlig

- a) angi beste praksis hos AT-organene,
- b) angi, med støtte i statistikk, hvilke mangler som hindrer AT-organene i å fungere etter formålet, med hensyn både til nasjonale og tverrnasjonale tvister, dersom det er relevant,
- c) gi anbefalinger om hvordan AT-organenes virkemåte kan gjøres mer formålstjenlig og effektivt, dersom det er relevant.

7. Dersom en medlemsstat har utpekt mer enn én vedkommende myndighet i samsvar med artikkel 18 nr. 1, skal rapporten nevnt i nr. 6 i denne artikkel offentliggjøres av det felles kontaktpunktet nevnt i artikkel 18 nr. 1. Rapporten skal gjelde alle AT-organer som er etablert i nevnte medlemsstat.



Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

## Kapittel V

### Sluttbestemmelser

#### Artikkel 21

##### Sanksjoner

Medlemsstatene skal fastsette regler for sanksjoner som får anvendelse ved overtredelse av de nasjonale bestemmelsene som vedtas særlig i henhold til artikkel 13, og treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at de gjennomføres. De fastsatte sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekkende.

#### Artikkel 22

##### Endring av forordning (EF) nr. 2006/2004

I vedlegget til forordning (EU) nr. 2006/2004 skal nytt nummer lyde:

«20. Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63): Artikkel 13.»

#### Artikkel 23

##### Endring av direktiv 2009/22/EF

I vedlegg I til direktiv 2009/22/EF skal nytt nummer lyde:

«14. Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63): Artikkel 13.»

#### Artikkel 24

##### Melding

1. Medlemsstatene skal innen 9. juli 2015 oversende Kommisjonen:
  - a) dersom det er relevant, navnet på og kontaktopplysninger for de organene som er utpekt i samsvar med artikkel 14 nr. 2, og
  - b) vedkommende myndigheter som er utpekt i samsvar med artikkel 18 nr. 1, herunder, dersom det er relevant, det felles kontaktpunktet.

Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om eventuelle senere endringer i disse opplysningene.
2. Medlemsstatene skal innen 9. januar 2016 oversende Kommisjonen den første listen nevnt i artikkel 20 nr. 2.

3. Kommisjonen skal oversende medlemsstatene opplysningene nevnt i nr. 1 bokstav a).

#### Artikkel 25

##### Innarbeiding i nasjonal lovgivning

1. Medlemsstatene skal innen 9. juli 2015 sette i kraft de lover og forskrifter som er nødvendige for å etterkomme dette direktiv. De skal umiddelbart oversende Kommisjonen teksten til disse bestemmelsene.
 

Når disse bestemmelsene vedtas av medlemsstatene, skal de inneholde en henvisning til dette direktiv, eller det skal vises til direktivet når de kunngjøres. Nærmere regler for henvisningen fastsettes av medlemsstatene.
2. Medlemsstatene skal oversende Kommisjonen teksten til de viktigste internrettslige bestemmelser som de vedtar på det området dette direktiv omhandler.

#### Artikkel 26

##### Rapport

Komisjonen skal innen 9. juli 2019 og deretter hvert fjerde år framlegge for Europaparlamentet, Rådet og Den europeiske økonomiske og sosiale komité en rapport om anvendelsen av dette direktiv. Rapporten skal inneholde en vurdering av utviklingen og bruken av AT-organer og dette direktivs virkning på forbrukere og næringsdrivende, særlig når det gjelder forbrukernes bevissthet om dem og i hvilket omfang de næringsdrivende gjør bruk av dem. Rapporten skal, dersom det er relevant, følges av forslag til endring av dette direktiv.

#### Artikkel 27

##### Ikrafttredelse

Dette direktiv trer i kraft den 20. dag etter at det er kunngjort i Den europeiske unions tidende.

#### Artikkel 28

##### Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstatene.

Utferdiget i Strasbourg, 21. mai 2013.

For Europaparlamentet	For Rådet
M. SCHULZ	L. CREIGHTON
President	Formann

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

### Vedlegg 3

## **Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (NTF-forordningen)**

EUROPAPARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPEISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte, særlig artikkel 114,

under henvisning til forslag fra Europakommisjonen,

etter oversending av utkast til regelverksakt til de nasjonale parlamentene,

under henvisning til uttalelse fra Den europeiske økonomiske og sosiale komité<sup>1</sup>,

etter den ordinære regelverksprosessen<sup>2</sup> og ut fra følgende betraktninger:

- 1) Artikkel 169 nr. 1 og artikkel 169 nr. 2 bokstav a) i traktaten om Den europeiske unions virkemåte (TEUV) slår fast at Unionen skal bidra til å oppnå et høyt nivå for forbrukervern gjennom de tiltak som vedtas i henhold til traktatens artikkel 114. I henhold til artikkel 38 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter skal det sikres et høyt nivå for forbrukervern i Unionens politikk.
- 2) I henhold til artikkel 26 nr. 2 i TEUV skal det indre marked utgjøre et område uten indre grenser, der fritt varebytte og fri bevegelse for tjenester er sikret. For at forbrukerne skal ha tillit til og kunne dra nytte av det indre markedes digitale dimensjon, må de ha tilgang til enkle, effektive, raske og billige metoder for å løse tvister som oppstår i forbindelse med salg av varer eller levering av tjenester via nettet. Dette er særlig viktig når forbrukerne handler på tvers av landegrensene.
- 3) I sin melding av 13. april 2011 om en akt for det indre marked om tolv tiltak for å stimulere veksten og øke tilliten – «Felles innsats for å skape ny vekst» pekte Kommisjonen på at fastsettelse av regler for alternativ tvisteløsning

(AT) som også omfatter elektronisk handel (e-handel), er et av de tolv tiltakene for å stimulere veksten og øke tilliten til det indre marked.

- 4) Oppsplittingen av det indre marked hindrer arbeidet for å styrke konkurransevne og vekst. Den ujevne tilgangen til, kvaliteten på og bevisstheten om enkle, effektive, raske og billige måter å løse tvister på i forbindelse med salg av varer eller yting av tjenester i Unionen innebærer dessuten en hindring på det indre marked som undergraver forbrukernes og de næringsdrivendes tillit til kjøp og salg på tvers av landegrensene.
- 5) I sine konklusjoner av 24.-25. mars og 23. oktober 2011 oppfordret Det europeiske råd Europaparlamentet og Rådet til innen utgangen av 2012 å vedta et første sett av prioriterte tiltak for å gi ny stimulans til det indre marked.
- 6) Det indre marked er en realitet i forbrukernes dagligliv, når de reiser, handler og foretar betalinger. Forbrukerne er viktige aktører på det indre marked og bør være et viktig element i dette. Det indre markedes digitale dimensjon er i ferd med å få avgjørende betydning for både forbrukere og næringsdrivende. Forbrukerne handler stadig mer via nettet, og et økende antall næringsdrivende selger via nettet. Forbrukere og næringsdrivende bør trygt kunne foreta transaksjoner via nettet; derfor er det avgjørende å fjerne de eksisterende hindringene og styrke forbrukernes tillit. Tilgang til pålitelig og effektiv nettbasert tvisteløsning (NT) kan bidra vesentlig til å nå dette målet.
- 7) Muligheten til å søke enkel og billig tvisteløsning kan styrke forbrukernes og de næringsdrivendes tillit til det digitale indre marked. Forbrukerne og de næringsdrivende støter imidlertid fortsatt på hindringer når de søker utenrettslige løsninger, særlig når det gjelder

<sup>1</sup> EUT C 181 av 21.6.2012, s. 99.

<sup>2</sup> Europaparlamentets holdning av 12. mars 2013 (ennå ikke offentliggjort i EUT) og rådsbeslutning av 22. april 2013.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- tvister som oppstår i forbindelse med nettbaserte transaksjoner over landegrensene. I dag forblir derfor slike tvister ofte uløst.
- 8) NT gir mulighet for enkel, effektiv, rask og billig utenrettslig løsning av tvister i forbindelse med nettbaserte transaksjoner. På det nåværende tidspunkt mangler det imidlertid ordninger som gjør det mulig for forbrukere og næringsdrivende å løse slike tvister med elektroniske midler; dette er til skade for forbrukerne, utgjør en hindring særlig for nettbaserte transaksjoner over landegrensene og fører til ulike vilkår for de næringsdrivende, og hindrer dermed netthandelens allmenne utvikling.
- 9) Denne forordning bør få anvendelse på utenrettslig løsning av tvister som innledes av forbrukere bosatt i Unionen mot næringsdrivende etablert i Unionen, og som omfattes av europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker (ATF-direktivet)<sup>3</sup>.
- 10) For å sikre at NT-plattformen også kan brukes i forbindelse med AT-prosedyrer, som gjør det mulig for næringsdrivende å inngi klage mot forbrukere, bør denne forordning få anvendelse også på utenrettslig løsning av tvister som innledes av næringsdrivende mot forbrukere, dersom de relevante AT-prosedyrene tilbys av de AT-organene som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU. Anvendelsen av denne forordning på slike tvister bør ikke innebære noen forpliktelse for medlemsstatene til å sikre at AT-organene tilbyr slike prosedyrer.
- 11) Selv om det særlig er forbrukere og næringsdrivende som foretar nettbaserte transaksjoner over landegrensene som vil nyte godt av NT-plattformen, bør denne forordning få anvendelse også på nasjonale nettbaserte transaksjoner, slik at det virkelig kan skapes like vilkår innenfor nettbasert handel.
- 12) Denne forordning bør ikke berøre europaparlaments- og rådsdirektiv 2008/52/EF av 21. mai 2008 om nedlegging av forbod med omsyn til vern av forbrukerinteresser<sup>4</sup>.
- 13) Definisjonen av «forbruker» bør omfatte fysiske personer som opptrer utenom sin nærings-, forretnings-, håndverks- eller yrkesvirksomhet. Dersom avtalen er inngått for formål som ligger delvis innenfor og delvis utenfor en persons næringsvirksomhet (kombinerte avtaler), og næringsformålet er så begrenset at det ikke er framtreddende i den samlede ytelsen, bør imidlertid denne personen også anses som forbruker.
- 14) Definisjonen av «nettbasert salgs- eller tjenesteavtale» bør omfatte en salgs- eller tjenesteavtale der den næringsdrivende eller den næringsdrivendes mellommann har tilbudt varer eller tjenester via et nettsted eller ved andre elektroniske midler, og forbrukeren har bestilt disse varene eller tjenestene på nevnte nettsted eller ved andre elektroniske midler. Dette bør også omfatte tilfeller der forbrukeren har fått tilgang til nettstedet eller en annen informasjonssamfunnstjeneste ved bruk av en mobil elektronisk enhet, f.eks. en mobiltelefon.
- 15) Denne forordning bør ikke gjelde for tvister mellom forbrukere og næringsdrivende i forbindelse med salgs- eller tjenesteavtaler som ikke er inngått via nett, eller for tvister mellom næringsdrivende.
- 16) Denne forordning bør sammenholdes med direktiv 2013/11/EU, som pålegger medlemsstatene å sikre at alle tvister mellom forbrukere bosatt og næringsdrivende etablert i Unionen som oppstår i forbindelse med salg av varer eller yting av tjenester, kan bringes inn for et AT-organ.
- 17) Før de bringer en klage inn for et AT-organ via NT-plattformen bør forbrukerne oppfordres av medlemsstatene til å kontakte den næringsdrivende på egnet måte, med sikte på å oppnå en minnelig løsning.
- 18) Denne forordning har som formål å opprette en NT-plattform på unionsplan. NT-plattformen bør utformes som et interaktivt nettsted med et felles kontaktpunkt for forbrukere og næringsdrivende som søker utenrettslig løsning av tvister som har oppstått i forbindelse med nettbaserte transaksjoner. NT-plattformen bør gi allmenne opplysninger om utenrettslig løsning av avtaletvister mellom næringsdrivende og forbrukere som oppstår i forbindelse med nettbaserte salgs- og tjenesteavtaler. Den bør gi forbrukere og næringsdrivende mulighet til å inngi klage ved å fylle ut et elektronisk klageskjema som er tilgjengelig på alle de offisielle språkene i Unionens institusjoner, og til å legge ved relevante dokumenter. Den bør oversende klager til et AT-organ som har kompetanse til å behandle den aktuelle tvisten. NT-plattformen bør kostnadsfritt tilby et elektronisk saksbehandlingsverktøy som gjør det mulig for AT-organene å gjennomføre

<sup>3</sup> EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63.

<sup>4</sup> EUT L 136 av 24.5.2008, s. 3.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

tvisteløsningsprosedyren med partene via NT-plattformen. AT-organene bør ikke være pålagt å bruke saksbehandlingsverktøyet.

- 19) Kommisjonen bør ha ansvar for utvikling, drift og vedlikehold av NT-plattformen og sørge for alle tekniske ressurser som er nødvendige for at plattformen fungerer. NT-plattformen bør omfatte en elektronisk oversettelsesfunksjon som gjør det mulig for partene og AT-organet å få oversatt de opplysningene som utveksles via NT-plattformen, og som er nødvendige for å få løst tvisten, dersom det er relevant. Denne funksjonen bør kunne håndtere alle nødvendige oversettelser og bør om nødvendig støttes med menneskelige ressurser. Kommisjonen bør dessuten gi klagerne opplysninger på NT-plattformen om muligheten for å be om bistand fra NT-kontaktpunktene.
- 20) NT-plattformen bør muliggjøre sikker utveksling av data med AT-organene og overholde de underliggende prinsippene i den europeiske ramme for samvirkingsevne som er vedtatt i henhold til europaparlaments- og rådsavgjørd 2004/387/EF av 21. april 2004 om samverkende yting av felleseuropeiske elektroniske offentlige tenester til offentlige forvaltninger, foretak og borgere (IDABC)<sup>5</sup>.
- 21) NT-plattformen bør særlig gjøres tilgjengelig via portalen «Ditt Europa», som er opprettet i samsvar med vedlegg II til beslutning 2004/387/EF, og som gir foretak og borgere i Unionen tilgang til felleseuropeiske, flerspråklige nettbaserte opplysninger og interaktive tjenester. NT-plattformen bør gis en framtidig plass på portalen «Ditt Europa».
- 22) En NT-plattform på unionsplan bør bygge på eksisterende AT-organer i medlemsstatene og ta hensyn til deres rettstradisjoner. AT-organer som har fått inngitt klage via NT-plattformen, bør derfor anvende sine egne saksbehandlingsregler, herunder regler for kostnader. Denne forordning har imidlertid til formål å fastsette visse felles regler for denne saksbehandlingen, for å sikre at den virker etter hensikten. Dette bør omfatte regler som sikrer at slik tvisteløsning ikke krever at partene eller deres representanter er fysisk til stede hos AT-organet, med mindre den muligheten er fastsatt i dets saksbehandlingsregler og partene samtykker.
- 23) Sikring av at alle AT-organer som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 2 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, er registrert på NT-plattformen, bør muliggjøre full dekning for nettbasert utenrettslig løsning av tvister som oppstår i forbindelse med nettbaserte salgs- eller tjenestetavtaler.
- 24) Denne forordning bør ikke hindre virksomheten til eventuelle eksisterende tvisteløsningsorganer som opererer på nett, eller andre NT-ordninger innenfor Unionen. Den bør ikke hindre tvisteløsningsorganer eller -ordninger i å behandle nettbaserte tvister som er brakt direkte inn for dem.
- 25) I hver medlemsstat bør det utpekes NT-kontaktpunkter med minst to NT-rådgivere. NT-kontaktpunktene bør støtte partene i en tvist som er brakt inn gjennom NT-plattformen, uten å være pålagt å oversette dokumenter knyttet til tvisten. Medlemsstatene bør ha muligheten til å overlate ansvaret for NT-kontaktpunktene til sine sentre i Det europeiske nett av forbrukersentre. Medlemsstatene bør gjøre bruk av denne muligheten, slik at NT-kontaktpunktene fullt ut kan utnytte den erfaring sentrene i Det europeiske nett av forbrukersentre har med å lette løsningen av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende. Kommisjonen bør opprette et nett av NT-kontaktpunkter for å lette deres samarbeid og oppgaver, og for i samarbeid med medlemsstatene å sørge for egnet opplæring av NT-kontaktpunktene.
- 26) Retten til effektiv klageadgang og til rettfærdig rettergang er grunnleggende rettigheter fastsatt i artikkel 47 i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter. NT er ikke beregnet på og kan ikke utformes for å erstatte rettergang, og det bør ikke frata forbrukere eller næringsdrivende retten til å bringe en sak inn for domstolene. Denne forordning bør derfor ikke hindre partene i å utøve sin rett til tilgang til rettssystemet.
- 27) Behandlingen av opplysninger i henhold til denne forordning bør være underlagt strenge krav om fortrolighet og bør være i samsvar med reglene for vern av personopplysninger fastsatt i europaparlaments- og rådsdirektiv 95/46/EF av 24. oktober 1995 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger og om fri utveksling av slike opplysninger<sup>6</sup> og europaparlaments- og rådsforordning (EF) nr. 45/2001 av 18. desember 2000 om beskyttelse av fysiske personer i forbindelse med behandling av personopplysninger i Fellesskapets institusjoner

<sup>5</sup> EUT L 144 av 30.4.2004, s. 62.

<sup>6</sup> EFT L 281 av 23.11.1995, s. 31.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

og organer og om fri utveksling av slike opplysninger<sup>7</sup>. Disse reglene bør gjelde for behandling av personopplysninger som NT-plattformens forskjellige aktører utfører i henhold til denne forordning, uansett om de handler alene eller sammen med andre slike aktører.

- 28) De registrerte bør underrettes om og gi sitt samtykke til at deres personopplysninger behandles på NT-plattformen, og bør underrettes om sine rettigheter i forbindelse med denne behandlingen gjennom en fullstendig melding om personvern som offentliggjøres av Kommisjonen, og som med et klart og enkelt språk forklarer den behandling plattformens forskjellige aktører har ansvar for å utføre, i samsvar med artikkel 11 og 12 i forordning (EF) nr. 45/2001 og den nasjonale lovgivningen som er vedtatt i henhold til artikkel 10 og 11 i direktiv 95/46/EF.
- 29) Denne forordning bør ikke berøre bestemmelser i nasjonal lovgivning om fortrolighet i forbindelse med AT.
- 30) For å sikre bred kjennskap til NT-plattformen blant forbrukerne bør næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salg- eller tjenesteavtaler, ha en elektronisk lenke til NT-plattformen på sine nettsted. De næringsdrivende bør også oppgi sin e-postadresse, slik at forbrukerne har et første kontaktpunkt. En betydelig andel av nettbaserte salg- og tjenesteavtaler inngås ved hjelp av nettbaserte markeds plasser som fører forbrukere og næringsdrivende sammen eller letter transaksjoner mellom disse. Nettbaserte markeds plasser er nettbaserte plattformer der næringsdrivende kan gjøre sine varer og tjenester tilgjengelige for forbrukerne. Slike markeds plasser bør derfor ha samme forpliktelse til å stille til rådighet en elektronisk lenke til NT-plattformen. Denne forpliktelsen bør ikke berøre artikkel 13 i direktiv 2013/11/EU, som gjelder kravet om at næringsdrivende skal underrette forbrukerne om hvilke AT-prosedyrer de næringsdrivende dekkes av, og om de forplikter seg til å bruke AT-prosedyrer for å løse tvister med forbrukere. Videre bør nevnte forpliktelse ikke berøre artikkel 6 nr. 1 bokstav t) og artikkel 8 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2011/83/EU av 25. oktober 2011 om forbrukerrettigheter<sup>8</sup>. I henhold til artikkel 6 nr. 1 bokstav t) i direktiv 2011/83/EU skal nærings-

drivende ved fjernsalgsavtaler og avtaler inngått utenom faste forretningslokaler, underrette forbrukeren om muligheten for å benytte en utenrettslig klage- og erstatningsordning som den næringsdrivende er underlagt samt vilkårene for tilgang til denne, før forbrukeren er bundet av avtalen. Av hensyn til forbrukerbevisstheten bør medlemsstatene av samme årsak oppfordre forbrukerorganisasjoner og sammenslutninger av foretak til å stille til rådighet en elektronisk lenke til NT-plattformens nettsted.

- 31) For å ta hensyn til de kriteriene som AT-organene bruker for å fastsette sine respektive anvendelsesområder, bør myndigheten til å vedta rettsakter i samsvar med artikkel 290 i TEUV delegeres til Kommisjonen, med sikte på tilpasning av de opplysningene en klager skal gi i det elektroniske klageskjemaet som gjøres tilgjengelig på NT-plattformen. Det er særlig viktig at Kommisjonen holder hensiktsmessige samråd under sitt forberedende arbeid, herunder på ekspertnivå. Kommisjonen bør ved forberedelse og utarbeiding av delegerede rettsakter sikre at relevante dokumenter oversendes Europaparlamentet og Rådet samtidig, til rett tid og på en egnet måte.
- 32) For å sikre ensartede vilkår for gjennomføringen av denne forordning bør Kommisjonen gis gjennomføringsmyndighet når det gjelder NT-plattformens virkemåte, nærmere regler for inngivelse av klage og samarbeidet innenfor nettet av NT-kontaktpunkter. Denne myndighet bør utøves i samsvar med europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 182/2011 av 16. februar 2011 om fastsettelse av allmenne regler og prinsipper for medlemsstatenes kontroll med Kommisjonens utøvelse av sin gjennomføringsmyndighet<sup>9</sup>. Framgangsmåten med rådgivende komité bør benyttes ved vedtakelse av gjennomføringsrettsakter om det elektroniske klageskjemaet, av hensyn til dets rent tekniske art. Framgangsmåten med undersøkelseskomité bør benyttes ved vedtakelse av nærmere regler for samarbeidet mellom NT-rådgiverne i nettet av NT-kontaktpunkter.
- 33) Ved anvendelsen av denne forordning bør Kommisjonen om nødvendig rådføre seg med EUs datatilsynsmann.
- 34) Ettersom målet for denne forordning, som er å opprette en europeisk NT-plattform for nettbaserte tvister underlagt felles regler, ikke kan

<sup>7</sup> EFT L 8 av 12.1.2001, s. 1.

<sup>8</sup> EUT L 304 av 22.11.2011, s. 64.

<sup>9</sup> EUT L 55 av 28.2.2011, s. 13.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

nås i tilstrekkelig grad av medlemsstatene og derfor på grunn av sitt omfang og sine virkninger bedre kan nås på unionsplan, kan Unionen treffe tiltak i samsvar med nærhetsprinsippet som fastsatt i artikkel 5 i traktaten om Den europeiske union. I samsvar med forholdsmessighetsprinsippet fastsatt i nevnte artikkel går denne forordning ikke lenger enn det som er nødvendig for å nå dette målet.

- 35) Denne forordning er forenlig med de grunnleggende rettigheter og de prinsipper som er anerkjent særlig i Den europeiske unions pakt om grunnleggende rettigheter, særlig artikkel 7, 8, 38 og 47.
- 36) EUs datatilsynsmann ble hørt i samsvar med artikkel 28 nr. 2 i forordning (EF) nr. 45/2001 og avgav en uttalelse 12. januar 2012<sup>10</sup> —

lige bosted, tillater at slike tvister løses gjennom medvirkning av et AT-organ.

3. Medlemsstatene skal underrette Kommisjonen om hvorvidt deres lovgivning tillater at tvister som omhandlet i nr. 1 som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker, løses gjennom medvirkning av et AT-organ. Når vedkommende myndigheter oversender listen nevnt i artikkel 20 nr. 2, skal de underrette Kommisjonen om hvilke AT-organer som behandler slike tvister.
4. Anvendelsen av denne forordning på tvister som omhandlet i nr. 1 som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker, skal ikke innebære noen forpliktelse for medlemsstatene til å sikre at AT-organer tilbyr prosedyrer for utenrettslig løsning av slike tvister.

## VEDTATT DENNE FORORDNING:

### Kapittel I

#### Alminnelige bestemmelser

##### Artikkel 1

#### Formål

Formålet med denne forordning er å bidra til at det indre marked, og særlig dets digitale dimensjon, virker på en tilfredsstillende måte, gjennom å oppnå et høyt nivå for forbrukervern ved å stille til rådighet en europeisk plattform for nettbasert tvisteløsning (heretter kalt «NT-plattform») som muliggjør uavhengig, upartisk, åpen, effektiv, rask og rettferdig utenrettslig, nettbasert løsning av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende.

##### Artikkel 2

#### Virkeområde

- Denne forordning får anvendelse på tvister om avtaleforpliktelser som følger av nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler mellom en forbruker bosatt i Unionen og en næringsdrivende etablert i Unionen, gjennom medvirkning av et AT-organ som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og med bruk av NT-plattformen.
- Denne forordning får anvendelse på utenrettslig løsning av tvister som omhandlet i nr. 1 som innledes av en næringsdrivende mot en forbruker, i den utstrekning lovgivningen i den medlemsstaten der forbrukeren har sitt van-

##### Artikkel 3

#### Forhold til andre unionsrettsakter

Denne forordning berører ikke direktiv 2008/52/EF.

##### Artikkel 4

#### Definisjoner

- I denne forordning menes med:
  - «forbruker» en forbruker som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav a) i direktiv 2013/11/EU,
  - «næringsdrivende» en næringsdrivende som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav b) i direktiv 2013/11/EU,
  - «salgsavtale» en salgsavtale som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav c) i direktiv 2013/11/EU,
  - «tjenesteavtale» en tjenesteavtale som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav d) i direktiv 2013/11/EU,
  - «nettbasert salgs- eller tjenesteavtale» en salgs- eller tjenesteavtale der den næringsdrivende eller den næringsdrivendes mellommann har tilbudt varer eller tjenester via et nettsted eller med andre elektroniske midler, og forbrukeren har bestilt disse varene eller tjenestene på nevnte nettsted eller med andre elektroniske midler,
  - «nettbasert markeds plass» en tjenesteyter som definert i artikkel 2 bokstav b) i europaparlaments- og rådsdirektiv 2000/31/EF av 8. juni 2000 om visse rettslige aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel, i det indre marked («direktivet om elektronisk handel»)<sup>11</sup>,

<sup>10</sup> EUT C 136 av 11.5.2012, s. 1.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

som gjør det mulig for forbrukere og næringsdrivende å inngå salgs- og tjenesteaftaler på den nettbaserte markedsplassens nettsted,

- g) «elektroniske midler» elektronisk utstyr til behandling (herunder digital komprimering) og lagring av data som helt og holdent sendes, overføres og mottas via kabel, radiobølger, med optiske midler eller med andre elektromagnetiske midler,
  - h) «prosedyre for alternativ tvisteløsning» («AT-prosedyre») en prosedyre for utenrettslig løsning av tvister som omhandlet i artikkel 2 i denne forordning,
  - i) «organ for alternativ tvisteløsning» («AT-organ») et AT-organ som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav h) i direktiv 2013/11/EU,
  - j) «klager» den forbrukeren eller den næringsdrivende som har inngitt klage via NT-plattformen,
  - k) «innklaget» den forbrukeren eller den næringsdrivende som det er inngitt klage mot via NT-plattformen,
  - l) «vedkommende myndighet» en offentlig myndighet som definert i artikkel 4 nr. 1 bokstav i) i direktiv 2013/11/EU,
  - m) «personopplysning» enhver opplysning om en identifisert eller identifiserbar fysisk person («den registrerte»); en identifiserbar person er en som direkte eller indirekte kan identifiseres, særlig ved hjelp av et identifikasjonsnummer eller ett eller flere elementer som er særegne for personens fysiske, fysiologiske, psykiske, økonomiske, kulturelle eller sosiale identitet.
2. Den næringsdrivendes og AT-organets etableringssted skal fastsettes i samsvar med artikkel 4 nr. 2 og 3 i direktiv 2013/11/EU.

## Kapittel II

### NT-plattform

#### Artikkel 5

#### Opprettelse av NT-plattformen

1. Kommisjonen skal utvikle NT-plattformen og være ansvarlig for dens drift, herunder alle oversettelsesfunksjoner som er nødvendige for denne forordnings formål og dens vedlikehold, finansiering og datasikkerhet. NT-plattformen skal være brukervennlig. Ved utvikling, drift og vedlikehold av NT-plattformen skal det sikres at brukernes rett til personvern

så langt det er mulig respekteres helt fra planleggingsfasen («innebygd personvern»), og at NT-plattformen er tilgjengelig for og kan brukes av alle, herunder sårbare brukere («universell utforming»).

2. NT-plattformen skal være et felles kontaktpunkt for forbrukere og næringsdrivende som søker utenrettslig løsning av tvister som omfattes av denne forordning. Den skal være et interaktivt nettsted som brukerne kan få tilgang til elektronisk og kostnadsfritt på alle de offisielle språkene i Unionens institusjoner.
3. Kommisjonen skal ved behov gjøre NT-plattformen tilgjengelig via sine nettsteder med opplysninger til borgere og foretak i Unionen, og særlig via portalen «Ditt Europa», som er opprettet i samsvar med beslutning 2004/387/EF.
4. NT-plattformens funksjoner skal være
  - a) å gi tilgang til et elektronisk klageskjema som kan fylles ut av klageren i samsvar med artikkel 8,
  - b) å underrette den innklagede om klagen,
  - c) å identifisere vedkommende AT-organ(er) og oversende klagen til det AT-organet som partene har avtalt å bruke, i samsvar med artikkel 9,
  - d) å kostnadsfritt tilby et elektronisk saksbehandlingsverktøy som gjør det mulig for partene og AT-organet å gjennomføre tvisteløsningsprosedyren via nett ved hjelp av NT-plattformen,
  - e) å forsyne partene og AT-organet med oversettelser av opplysninger som er nødvendige for å løse tvisten, og som utveksles via NT-plattformen,
  - f) å gi tilgang til et elektronisk skjema som AT-organene skal bruke til å oversende opplysningene nevnt i artikkel 10 bokstav c),
  - g) å gi tilgang til et tilbakemeldingssystem som gjør det mulig for partene å uttrykke sine synspunkter på NT-plattformens virkemåte og om det AT-organet som har behandlet deres tvist,
  - h) å offentliggjøre følgende opplysninger:
    - i) allmenne opplysninger om AT som en metode for utenrettslig tvisteløsning,
    - ii) opplysninger om AT-organer som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og som har kompetanse til å behandle tvister som omfattes av denne forordning,
    - iii) en nettbasert veiledning om hvordan klage inngis via NT-plattformen,
    - iv) opplysninger, herunder kontaktopplysninger, om NT-kontaktpunkter som er

<sup>11</sup> EFT L 178 av 17.7.2000, s. 1.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- utpekt av medlemsstatene i samsvar med artikkel 7 nr. 1 i denne forordning,
- v) statistikk om resultatet av de tvistene som er oversendt til AT-organene via NT-plattformen.
5. Kommisjonen skal sikre at opplysningene nevnt i nr. 4 bokstav h) er korrekte, ajourførte og stilles til rådighet på en tydelig, forståelig og lett tilgjengelig måte.
  6. AT-organer som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og som har kompetanse til å behandle tvister som omfattes av denne forordning, skal registreres elektronisk på NT-plattformen.
  7. Kommisjonen skal vedta nærmere regler for utøvelsen av funksjonene fastsatt i nr. 4 i denne artikkel ved hjelp av gjennomføringsrettsakter. Disse gjennomføringsrettsaktene skal vedtas etter framgangsmåten med undersøkelseskomité nevnt i artikkel 16 nr. 3 i denne forordning.

#### Artikkel 6

##### Prøving av NT-plattformen

1. Kommisjonen skal innen 9. januar 2015 prøve NT-plattformens og klageskjemaets tekniske funksjonalitet og brukervennlighet, herunder med hensyn til oversettelse. Prøvingen skal gjennomføres og evalueres i samarbeid med NT-sakkyndige fra medlemsstatene og representanter for forbrukerne og de næringsdrivende. Kommisjonen skal oversende en rapport til Europaparlamentet og Rådet om resultatet av prøvingen og treffe egnede tiltak for å håndtere potensielle problemer, for å sikre at NT-plattformen fungerer effektivt.
2. I rapporten nevnt i nr. 1 i denne artikkel skal Kommisjonen også beskrive de tekniske og organisatoriske tiltakene den har til hensikt å treffe for å sikre at NT-plattformene oppfyller personvernkravene fastsatt i forordning (EF) nr. 45/2001.

#### Artikkel 7

##### Nett av NT-kontaktpunkter

1. Hver medlemsstat skal utpeke ett NT-kontaktpunkt og underrette Kommisjonen om dets navn og kontaktopplysninger. Medlemsstatene kan overlate ansvaret for NT-kontaktpunktene til sine sentre i Det europeiske nett av forbrukersentre, til forbrukerorganisasjoner eller til et annet organ. Hvert NT-kontaktpunkt skal ha minst to NT-rådgivere.
2. NT-kontaktpunktene skal gi støtte i forbindelse med løsning av tvister som gjelder klager inngitt via NT-plattformen, ved å utføre følgende oppgaver:
  - a) på anmodning lette kommunikasjonen mellom partene og vedkommende AT-organ, som særlig kan omfatte
    - i) å bistå med inngivelsen av klage og eventuelt relevant dokumentasjon,
    - ii) å gi partene og AT-organene allmenne opplysninger om forbrukerrettigheter som gjelder i forbindelse med salgs- og tjenesteavtaler i medlemsstaten til det NT-kontaktpunktet som den berørte NT-rådgiveren tilhører,
    - iii) å gi opplysninger om NT-plattformens virkemåte,
    - iv) å gi partene redegjørelser om de saksbehandlingsreglene som anvendes av de identifiserte AT-organene,
    - v) å underrette klageren om annen klagoadgang når det ikke er mulig å løse en tvist via NT-plattformen,
  - b) hvert annet år å oversende Kommisjonen og medlemsstatene en virksomhetsrapport på grunnlag av de praktiske erfaringene fra utøvelsen av sine oppgaver.
3. NT-kontaktpunktet skal ikke være forpliktet til å utføre oppgavene nevnt i nr. 2 ved tvister der partene har sitt vanlige oppholdssted i samme medlemsstat.
4. Uten hensyn til nr. 3 kan medlemsstatene på bakgrunn av nasjonale forhold beslutte at NT-kontaktpunktet skal utføre en eller flere av oppgavene nevnt i nr. 2 ved tvister der partene har sitt vanlige oppholdssted i samme medlemsstat.
5. Kommisjonen skal opprette et nett av kontaktpunkter (heretter kalt «nettet av NT-kontaktpunkter») som skal muliggjøre samarbeid mellom kontaktpunktene og bidra til utførelsen av oppgavene nevnt i nr. 2.
6. Kommisjonen skal minst to ganger per år innkalle medlemmene i nettet av NT-kontaktpunkter til et møte, slik at de kan utveksle beste praksis og diskutere eventuelle tilbakevendende problemer i forbindelse med driften av NT-plattformen.
7. Kommisjonen skal vedta nærmere regler for samarbeidet mellom NT-kontaktpunktene ved hjelp av gjennomføringsrettsakter. Disse gjennomføringsrettsaktene skal vedtas etter framgangsmåten med undersøkelseskomité nevnt i artikkel 16 nr. 3.



Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

#### Artikkel 8

##### Inngivelse av klage

1. For å inngi klage til NT-plattformen skal klageren fylle ut det elektroniske klageskjemaet. Klageskjemaet skal være brukervennlig og lett tilgjengelig på NT-plattformen.
2. Opplysningene som skal inngis av klageren, skal være tilstrekkelige til å bestemme hvilket AT-organ som er vedkommende AT-organ. Disse opplysningene er oppført i vedlegget til denne forordning. Klageren kan vedlegge dokumenter til støtte for klagen.
3. For å ta hensyn til de kriteriene som AT-organene som er oppført på en liste i samsvar med artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU, og som behandler tvister som omfattes av denne forordning, bruker for å fastsette sine respektive anvendelsesområder, skal Kommisjonen ha myndighet til å vedta delegerte rettsakter i samsvar med artikkel 17 i denne forordning med henblikk på å tilpasse opplysningene oppført i vedlegget til denne forordning.
4. Kommisjonen skal vedta nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet ved hjelp av gjennomføringsrettsakter. Disse gjennomføringsrettsaktene skal vedtas etter framgangsmåten med rådgivende komité nevnt i artikkel 16 nr. 2.
5. Bare opplysninger som er korrekte, relevante og ikke omfatter mer enn det som er nødvendig for det formål de er innhentet, skal behandles ved hjelp av det elektroniske klageskjemaet og dets vedlegg.

#### Artikkel 9

##### Behandling og oversending av en klage

1. En klage som inngis via NT-plattformen, skal behandles dersom alle nødvendige deler av det elektroniske klageskjemaet er utfylt.
2. Dersom klageskjemaet ikke er fullstendig utfylt, skal klageren underrettes om at klagen ikke kan behandles videre med mindre de manglende opplysningene framlegges.
3. Ved mottak av et fullstendig utfylt klageskjema skal NT-plattformen på en lett forståelig måte og snarest mulig oversende klagen til den innklagede på det av EU-institusjonenes offisielle språk som vedkommende har valgt, sammen med følgende opplysninger:
  - a) opplysning om at partene må bli enige om et AT-organ for at klage skal bli oversendt dit, og at klagen ikke vil bli behandlet videre dersom det ikke oppnås enighet mel-

lom partene, eller dersom det ikke blir identifisert et AT-organ som har kompetanse,

- b) opplysning om hvilket AT-organ eller hvilke AT-organer som har kompetanse til å behandle klagen, dersom noen slike er nevnt i det elektroniske klageskjemaet eller identifisert av NT-plattformen på grunnlag av opplysningene i skjemaet,
  - c) dersom den innklagede er en næringsdrivende, en anmodning om å oppgi følgende innen 10 kalenderdager:
    - om den næringsdrivende påtar seg eller er forpliktet til å bruke et bestemt AT-organ for å løse tvister med forbrukere, og
    - dersom den næringsdrivende ikke er forpliktet til å bruke et bestemt AT-organ, om den næringsdrivende er villig til å bruke et hvilket som helst AT-organ blant dem som er nevnt i bokstav b),
  - d) dersom den innklagede er en forbruker og den næringsdrivende er forpliktet til å bruke et bestemt AT-organ, en anmodning om innen 10 kalenderdager å akseptere dette AT-organet, eller dersom den næringsdrivende ikke er forpliktet til å bruke et bestemt AT-organ, en anmodning om å velge ett eller flere AT-organer blant dem som er nevnt i bokstav b),
  - e) navn på og kontaktopplysninger til NT-kontaktpunktet i den medlemsstaten der den innklagede er etablert eller bosatt, og en kort beskrivelse av oppgavene nevnt i artikkel 7 nr. 2 bokstav a).
4. Ved mottak av opplysningene nevnt i nr. 3 bokstav c) eller d) skal NT-plattformen på en lett forståelig måte og snarest mulig oversende følgende opplysninger til klageren på det av EU-institusjonenes offisielle språk som vedkommende har valgt, sammen med følgende opplysninger:
    - a) opplysningene nevnt i nr. 3 bokstav a),
    - b) dersom klageren er en forbruker, de opplysningene om AT-organet eller AT-organene som den næringsdrivende har oppgitt i samsvar med nr. 3 bokstav c), og en anmodning om å akseptere et AT-organ innen 10 kalenderdager,
    - c) dersom klageren er en næringsdrivende og den næringsdrivende ikke er pålagt å bruke et bestemt AT-organ, de opplysningene om AT-organet eller AT-organene som forbrukeren har oppgitt i samsvar med nr. 3 bokstav d), og en anmodning om å akseptere et AT-organ innen 10 kalenderdager,

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- d) navn på og kontaktopplysninger til NT-kontaktpunktet i den medlemsstaten der klageren er etablert eller bosatt, og en kort beskrivelse av oppgavene nevnt i artikkel 7 nr. 2 bokstav a).
5. Opplysningene nevnt i nr. 3 bokstav b) og nr. 4 bokstav b) og c) skal omfatte en beskrivelse av følgende egenskaper ved hvert AT-organ:
- AT-organets navn, kontaktopplysninger og nettstedadresse,
  - eventuelle gebyrer for AT-prosedyren,
  - hvilket eller hvilke språk AT-prosedyren kan gjennomføres på,
  - gjennomsnittlig varighet for AT-prosedyren,
  - om resultatet av prosedyren er bindende eller ikke,
  - på hvilket grunnlag AT-organet kan avslå å behandle en bestemt tvist i samsvar med artikkel 5 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU.
6. NT-plattformen skal automatisk og uten unødig opphold oversende klagen til det AT-organet som partene har avtalt å bruke i samsvar med nr. 3 og 4.
7. Det AT-organet som klagen er oversendt til, skal uten unødig opphold underrette partene om hvorvidt det påtar seg å behandle tvisten eller avslår å behandle den i samsvar med artikkel 5 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU. Det AT-organet som har påtatt seg å behandle tvisten, skal også underrette partene om sine saksbehandlingsregler, og dersom det er relevant, om kostnadene ved den aktuelle prosedyren for tvisteløsning.
8. Dersom partene ikke blir enige om et AT-organ innen 30 kalenderdager etter inngivelse av klageskjemaet, eller dersom AT-organet avslår å behandle tvisten, skal klagen ikke behandles videre. Klageren skal underrettes om muligheten til å kontakte en NT-rådgiver for å få allmenne opplysninger om annen klageadgang.

#### Artikkel 10

##### Løsning av tvisten

- Et AT-organ som har påtatt seg å behandle en tvist i samsvar med artikkel 9 i denne forordning, skal
- avslutte AT-prosedyren innen fristen nevnt i artikkel 8 bokstav e) i direktiv 2013/11/EU,
  - ikke kreve at partene eller deres representanter er fysisk til stede, med mindre den muligheten er fastsatt i dets saksbehandlingsregler og partene samtykker,
  - uten unødig opphold oversende følgende opplysninger til NT-plattformen:

- datoen for mottak av klagesaken,
  - tvistens gjenstand,
  - datoen for avslutning av AT-prosedyren,
  - resultatet av AT-prosedyren,
- d) ikke være pålagt å gjennomføre AT-prosedyren via NT-plattformen.

#### Artikkel 11

##### Database

Kommisjonen skal treffe de nødvendige tiltak for å opprette og vedlikeholde en elektronisk database der den skal lagre opplysningene som behandles i samsvar med artikkel 5 nr. 4 og artikkel 10 bokstav c), idet det tas behørig hensyn til artikkel 13 nr. 2.

#### Artikkel 12

##### Behandling av personopplysninger

- Tilgang til opplysninger om en tvist, herunder personopplysninger, som er lagret i databasen nevnt i artikkel 11, skal for formålene nevnt i artikkel 10 bare gis til det AT-organet som tvisten er oversendt til i samsvar med artikkel 9. Tilgang til disse opplysningene skal gis også til NT-kontaktpunktene i den utstrekning det er nødvendig for formålene nevnt i artikkel 7 nr. 2 og 4.
- Kommisjonen skal ha tilgang til opplysninger som behandles i samsvar med artikkel 10, for å overvåke bruken av NT-plattformen og dens virkemåte samt for å utarbeide rapportene nevnt i artikkel 21. Den skal behandle personopplysninger om NT-plattformens brukere i den utstrekning det er nødvendig for driften og vedlikeholdet av NT-plattformen, herunder for å overvåke AT-organenes og NT-kontaktpunktene bruk av NT-plattformen.
- Personopplysninger knyttet til en tvist skal lagres i databasen nevnt i nr. 1 bare så lenge det er nødvendig for å oppfylle de formålene de ble innhentet for, og for å sikre at de registrerte kan få tilgang til sine personopplysninger for å utøve sine rettigheter, og skal slettes automatisk senest seks måneder etter datoen for avslutning av tvisten, som er oversendt NT-plattformen i samsvar med artikkel 10 bokstav c) iii). Nevnte lagringsperiode skal også gjelde for personopplysninger som oppbevares i nasjonale arkiver av det AT-organet eller NT-kontaktpunktet som behandlet den aktuelle tvisten, med mindre en lengre oppbevaringsperiode er fastsatt i AT-organets saksbehandlingsregler eller i særlige internrettslige bestemmelser.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

4. Hver NT-rådgiver skal anses som behandlingsansvarlig med hensyn til sin databehandling i henhold til denne forordning, i samsvar med artikkel 2 bokstav d) i direktiv 95/46/EF, og skal sikre at behandlingen er i samsvar med nasjonal lovgivning vedtatt i henhold til direktiv 95/46/EF i medlemsstaten til det NT-kontaktpunktet som NT-rådgiveren tilhører.
5. Hvert AT-organ skal anses som behandlingsansvarlig med hensyn til sin databehandling i henhold til denne forordning, i samsvar med artikkel 2 bokstav d) i direktiv 95/46/EF, og skal sikre at behandlingen er i samsvar med nasjonal lovgivning vedtatt i henhold til direktiv 95/46/EF i den medlemsstaten der AT-organet er etablert.
6. Kommisjonen skal med hensyn til sitt ansvar etter denne forordning og den behandling av personopplysninger som dette innebærer, anses som behandlingsansvarlig i samsvar med artikkel 2 bokstav d) i forordning (EF) nr. 45/2001.

#### Artikkel 13

##### Fortrolighet og datasikkerhet

1. NT-kontaktpunkter skal være underlagt taushetsplikt eller andre tilsvarende fortrolighetskrav fastsatt i lovgivningen i den berørte medlemsstaten.
2. Kommisjonen skal treffe egnede tekniske og organisatoriske tiltak for å sikre vern av opplysninger som behandles i henhold til denne forordning, herunder egnet datatilgangskontroll, en sikkerhetsplan og håndtering av sikkerhetshendelser, i samsvar med artikkel 22 i forordning (EF) nr. 45/2001.

#### Artikkel 14

##### Forbrukerinformasjon

1. Næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, og nettbaserte markeds plasser etablert i Unionen skal ha en elektronisk lenke til NT-plattformen på sine nettsted. Lenken skal være lett tilgjengelig for forbrukerne. Næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, skal også oppgi sin e-postadresse.
2. Næringsdrivende etablert i Unionen som inngår nettbaserte salgs- eller tjenesteavtaler, og som har forpliktet seg til eller pålagt å bruke ett eller flere bestemte AT-organer for å løse tvister med forbrukerne, skal opplyse forbru-

kerne om at NT-plattformen finnes, og om muligheten for å bruke NT-plattformen til å løse tvister. De skal ha en elektronisk lenke til NT-plattformen på sine nettsteder, og dersom tilbudet gis per e-post, i den aktuelle e-posten. Dersom det er relevant, skal opplysningene også inngå i de alminnelige vilkårene for nettbaserte salgs- og tjenesteavtaler.

3. Nr. 1 og 2 i denne artikkel berører ikke artikkel 13 i direktiv 2013/11/EU eller bestemmelser fastsatt i andre unionsrettsakter om opplysninger til forbrukerne om prosedyrer for utenrettslig klageadgang, som får anvendelse i tillegg til nevnte artikkel.
4. Listen over AT-organer nevnt i artikkel 20 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU og ajourføringer av den skal offentliggjøres på NT-plattformen.
5. Medlemsstatene skal sikre at AT-organene, sentrene i Det europeiske nett av forbrukersentre, vedkommende myndigheter fastsatt i artikkel 18 nr. 1 i direktiv 2013/11/EU, og dersom det er relevant, organene utpekt i samsvar med artikkel 14 nr. 2 i nevnte direktiv har en elektronisk lenke til NT-plattformen.
6. Medlemsstatene skal oppfordre forbrukerorganisasjoner og sammenslutninger av foretak til å ha en elektronisk lenke til NT-plattformen.
7. Når næringsdrivende er pålagt å framlegge opplysninger i samsvar med nr. 1 og 2 og med bestemmelsene nevnt i nr. 3, skal de, dersom det er mulig, framlegge disse opplysningene samlet.

#### Artikkel 15

##### Vedkommende myndigheters rolle

Vedkommende myndighet i hver medlemsstat skal vurdere om AT-organene som er opprettet i medlemsstaten, oppfyller forpliktelsene fastsatt i denne forordning.

#### Kapittel III

##### Sluttbestemmelser

#### Artikkel 16

##### Komitéframgangsmåte

1. Kommisjonen skal bistås av en komité. Nevnte komité skal være en komité i henhold til forordning (EU) nr. 182/2011.
2. Når det vises til dette nummer, får artikkel 4 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.
3. Når det vises til dette nummer, får artikkel 5 i forordning (EU) nr. 182/2011 anvendelse.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

4. Dersom komiteens uttalelse i henhold til nr. 2 og 3 skal innhentes ved skriftlig framgangsmåte, skal framgangsmåten avsluttes uten resultat dersom komitélederen beslutter det eller et simpelt flertall av komitémedlemmene anmoder om det innen fristen for å avgi uttalelse.

#### Artikkel 17

##### Utøvelse av delegert myndighet

1. Myndigheten til å vedta delegerte rettsaker gis Kommisjonen med forbehold for vilkårene fastsatt i denne artikkel.
2. Myndigheten til å vedta delegerte rettsaker nevnt i artikkel 8 nr. 3 skal gis på ubestemt tid fra 8. juli 2013.
3. Den delegerte myndigheten nevnt i artikkel 8 nr. 3 kan når som helst tilbakekalles av Europaparlamentet eller Rådet. Beslutningen om tilbakekalling innebærer at den delegerte myndigheten som angis i beslutningen, opphører å gjelde. Den får anvendelse dagen etter at den er kunngjort i Den europeiske unions tidende eller på et senere tidspunkt angitt i beslutningen. Den berører ikke gyldigheten av delegerte rettsaker som allerede er trådt i kraft.
4. Så snart Kommisjonen vedtar en delegert rettsakt, skal den underrette Europaparlamentet og Rådet samtidig om dette.
5. En delegert rettsakt vedtatt i henhold til artikkel 8 nr. 3 skal tre i kraft bare dersom verken Europaparlamentet eller Rådet har gjort innsigelse mot rettsakten innen en frist på to måneder etter at rettsakten ble meddelt Europaparlamentet og Rådet, eller dersom Europaparlamentet og Rådet innen utløpet av denne fristen begge har underrettet Kommisjonen om at de ikke kommer til å gjøre innsigelse. Fristen forlenges med to måneder på Europaparlamentets eller Rådets initiativ.

#### Artikkel 18

##### Sanksjoner

Medlemsstatene skal fastsette regler for sanksjoner som får anvendelse ved overtredelser av denne forordning, og treffe alle nødvendige tiltak for å sikre at sanksjonene gjennomføres. De fastsatte sanksjonene skal være virkningsfulle, stå i forhold til overtredelsen og virke avskrekken.

#### Artikkel 19

##### Endring av forordning (EF) nr. 2006/2004

I vedlegget til europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 2006/2004<sup>12</sup> skal nytt nummer lyde:

«21.Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (NTF-forordningen) (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1): Artikkel 14.»

#### Artikkel 20

##### Endring av direktiv 2009/22/EF

I europaparlaments- og rådsdirektiv 2009/22/EF<sup>13</sup> gjøres følgende endringer:

- 1) I artikkel 1 nr. 1 og 2 og artikkel 6 nr. 2 bokstav b) endres «dei direktiva som er oppførte i vedlegg I» til «dei unionsrettsaktene som er oppførte i vedlegg I».
- 2) I overskriften til vedlegg I endres «LISTE OVER DEI DIREKTIVA» til «LISTE OVER DEI UNIONSRETTSAKTENE».
- 3) I vedlegg I skal nytt nummer lyde:

«15.Europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker (NTF-forordningen) (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1): Artikkel 14.»

#### Artikkel 21

##### Rapportering

1. Kommisjonen skal årlig framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om NT-plattformens virkemåte, første gang ett år etter at NT-plattformen er satt i drift.
2. Kommisjonen skal innen 9. juli 2018 og deretter hvert tredje år framlegge for Europaparlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen av denne forordning, herunder særlig om klageskjemaets brukervennlighet og et eventuelt behov for å tilpasse opplysningene i vedlegget til denne forordning. Rapporten skal, dersom det er nødvendig, følges av forslag til tilpasninger av denne forordning.
3. Dersom rapportene nevnt i nr. 1 og 2 skal framlegges samme år, skal det framlegges bare én felles rapport.

<sup>12</sup> EUT L 364 av 9.12.2004, s. 1.

<sup>13</sup> EUT L 110 av 1.5.2009, s. 30.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

#### Artikkel 22

##### Ikrafttredelse

1. Denne forordning trer i kraft den 20. dag etter at den er kunngjort i Den europeiske unions tidende.
2. Denne forordning får anvendelse fra 9. januar 2016, med unntak av følgende bestemmelser:
  - artikkel 2 nr. 3 og artikkel 7 nr. 1 og 5, som får anvendelse fra 9. juli 2015,
  - artikkel 5 nr. 1 og 7, artikkel 6, artikkel 7 nr. 7, artikkel 8 nr. 3 og 4 og artikkel 11, 16 og 17, som får anvendelse fra 8. juli 2013.

Denne forordning er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Strasbourg, 21. mai 2013.

For Europaparlamentet      For Rådet

M. SCHULZ                      L. CREIGHTON

President                        Formann

#### VEDLEGG 1

##### Opplysninger som skal gis ved inngivelse av klage

- 1) om klageren er en forbruker eller en næringsdrivende,
- 2) forbrukerens navn, e-postadresse og geografiske adresse,

- 3) den næringsdrivendes navn, e-postadresse, nettstedadresse og geografiske adresse,
- 4) navn på og e-postadresse og geografisk adresse til klagerens representant, dersom det er relevant,
- 5) klagerens eller representantens språk, dersom det er relevant,
- 6) den innklagedes språk, dersom det er kjent,
- 7) type vare eller tjeneste som klagen gjelder,
- 8) om varen eller tjenesten ble tilbudt av den næringsdrivende og bestilt av forbrukeren på et nettsted eller med andre elektroniske midler,
- 9) prisen på den kjøpte varen eller tjenesten,
- 10) datoen da forbrukeren kjøpte varen eller tjenesten,
- 11) om forbrukeren har tatt direkte kontakt med den næringsdrivende,
- 12) om tvisten er under behandling ved eller tidligere er blitt behandlet av et annet AT-organ eller av en domstol,
- 13) type klage,
- 14) beskrivelse av klagen,
- 15) dersom klageren er en forbruker, de AT-organene den næringsdrivende er pålagt eller har forpliktet seg til å bruke i samsvar med artikkel 13 nr. 1 i direktiv 2013/11/EU, dersom det er kjent,
- 16) dersom klageren er en næringsdrivende, hvilket eller hvilke AT-organer den næringsdrivende forplikter seg til eller er pålagt å bruke.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

#### Vedlegg 4

## **Kommisjonens gjennomføringsforordning (EU) 2015/1051 av 1. juli 2015 om nærmere regler for gjennomføring av funksjonene på den nettbaserte tvisteløsningsplattformen, om nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet og om samarbeidet mellom kontaktpunktene fastsatt i europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker**

EUROPAKOMMISJONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte,

under henvisning til europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (NTF-forordningen)<sup>1</sup>, særlig artikkel 5 nr. 7, artikkel 7 nr. 7 og artikkel 8 nr. 4, etter samråd med EUs datatilsynsorgan og ut fra følgende betraktninger:

- 1) Ved forordning (EU) nr. 524/2013 fastsettes det at det skal opprettes en plattform for nettbasert tvisteløsning på unionsplan (NT-plattform). NT-plattformen bør utformes som et interaktivt og flerspråklig nettsted der det tilbys et felles kontaktpunkt for forbrukere og næringsdrivende som søker utenrettslig løsning av tvister om avtaleforpliktelser som følger av nettbaserte salgs- og tjenesteaftaler.
- 2) I artikkel 8 nr. 1 i forordning (EU) nr. 524/2013 er det fastsatt at det elektroniske klageskjemaet skal være brukervennlig. Derfor bør klagerne kunne fylle ut det elektroniske klageskjemaet som et utkast før de inngir klage. Det bør sikres at utkast som klagerne ikke sender inn, automatisk slettes fra NT-plattformen etter et passende tidsrom.
- 3) For å sikre at NT-plattformen fungerer tilfredsstillende, må det fastsettes hvordan den innklagede skal underrettes om at det er inngitt klage via NT-plattformen, og hvilke opplysninger fra det elektroniske klageskjemaet som skal brukes for å gjøre det lettere å identifisere

vedkommende organer for alternativ tvisteløsning (AT-organer).

- 4) Av samme grunn og for å sikre konsekvent anvendelse av forordning (EU) nr. 524/2013 må det klargjøres når AT-organer skal sende opplysninger til NT-plattformen om behandlingen av en tvist.
- 5) Det er nødvendig å fastsette datoen for avslutning av visse tvister der klagen ikke kan behandles videre, for å sikre at personopplysninger i forbindelse med slike tvister kan slettes senest seks måneder etter nevnte avslutningsdato. Dette gjelder også tvister der partene ikke kan enes om et AT-organ pga. mangel på svar fra den innklagede, eller der et AT-organ avslår å behandle en tvist.
- 6) De nasjonale vedkommende myndigheters oversending til Kommisjonen og ajourføring av listen over nasjonale AT-organer bør skje på en ensartet måte, slik at registreringen av disse organene på NT-plattformen i samsvar med forordning (EU) nr. 524/2013 effektiviseres.
- 7) Det bør fastsettes når partene i en tvist som behandles via NT-plattformen, skal kunne gi tilbakemelding om NT-plattformens virkemåte og om det AT-organet som har behandlet tvisten.
- 8) I henhold til forordning (EU) nr. 524/2013 skal det utpekes ett NT-kontaktpunkt i hver medlemsstat som skal gi støtte til partene i en tvist og til de AT-organene som behandler en tvist gjennom NT-plattformen. For å lette samarbeidet mellom NT-kontaktpunktene bør det fastsettes felles prinsipper for dette samarbeidet.

<sup>1</sup> EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1.

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

- 9) Tiltakene fastsatt i denne forordning er i samsvar med uttalelse fra Komiteen for nettbasert tvisteløsning nedsatt ved artikkel 16 nr. 1 i forordning (EU) nr. 524/2013 —

VEDTATT DENNE FORORDNING:

#### Artikkel 1

##### Formål

Ved denne forordning fastsettes de nærmere regler for

- det elektroniske klageskjemaet,
- utøvelsen av NT-plattformens funksjoner,
- samarbeidet mellom NT-kontaktpunktene.

#### Artikkel 2

##### Elektronisk klageskjema

Det elektroniske klageskjemaet som skal sendes inn via NT-plattformen, skal være tilgjengelig for forbrukere og næringsdrivende på alle de offisielle språkene i Unionens institusjoner. Klageren skal kunne lagre et utkast av det elektroniske klageskjemaet på NT-plattformen. Utkastet skal være tilgjengelig for og kunne redigeres av klageren fram til det endelige, fullstendig utfylte elektroniske klageskjemaet sendes inn. Utkastet til elektronisk klageskjema som ikke er fullstendig utfyllt og innsendt, skal automatisk slettes fra NT-plattformen seks måneder etter at det ble opprettet.

#### Artikkel 3

##### Underretning til den innklagede

Ved mottak av det fullstendig utfylte elektroniske klageskjemaet skal NT-plattformen sende en elektronisk standardmelding til den innklagedes elektroniske adresse som angitt av klageren i det elektroniske klageskjemaet, der det opplyses om at det er inngitt klage mot vedkommende, og der opplysningene nevnt i artikkel 9 nr. 3 i forordning (EU) nr. 524/2013 gjøres tilgjengelige.

#### Artikkel 4

##### Identifikasjon av organet for alternativ tvisteløsning (AT-organ)

- Dersom vedkommende AT-organ ikke er angitt i det elektroniske klageskjemaet, skal NT-plattformen vise den innklagede en veiledende liste over AT-organer for å lette identifi-

kasjonen av vedkommende AT-organ. Denne listen skal bygge på følgende kriterier:

- den geografiske adressen til partene i tvisten, som angitt i det elektroniske klageskjemaet i samsvar med vedlegget til forordning (EU) nr. 524/2013, og
  - den sektoren som tvisten gjelder.
- Partene skal til enhver tid ha tilgang til listen over alle AT-organer som er registrert på NT-plattformen i samsvar med artikkel 5 nr. 6 i forordning (EU) nr. 524/2013. Et søkeverktøy som er tilgjengelig på NT-plattformen, skal hjelpe partene med å finne fram til det AT-organet som har kompetanse til å behandle tvisten deres, blant de AT-organene som er registrert på NT-plattformen.

#### Artikkel 5

##### Opplysninger som skal gis av AT-organene

- AT-organer som har fått oversendt en klage via NT-plattformen, og som har sagt seg villige til å behandle en tvist, skal snarest mulig etter at de mottar den fullstendige klagesaken om tvisten, sende opplysning til NT-plattformen om datoen for mottak av den fullstendige klagesaken og om tvistens gjenstand.
- Datoen for mottak av den fullstendige klagesaken innleder det tidsrommet på 90 kalenderdager som er nevnt i artikkel 8 bokstav e) i europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU<sup>2</sup>.
- AT-organer som har fått tilsendt en klage via NT-plattformen, og som avslår å behandle en tvist, skal sende opplysning om avslaget til NT-plattformen snarest mulig etter at de har truffet sin beslutning i samsvar med artikkel 5 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU.
- AT-organer som har fått tilsendt en klage via NT-plattformen, skal snarest mulig etter at tvisten er avsluttet, sende opplysning til NT-plattformen om datoen for avslutning av AT-prosedyren og om resultatet av den. Dette gjelder også i tilfeller der en eller begge parter trekker seg fra prosedyren i samsvar med artikkel 9 nr. 2 bokstav a) i direktiv 2013/11/EU.

<sup>2</sup> Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (ATF-direktivet) (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63).

Samtykke til godkjenning av EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om innlemmelse i EØS-avtalen av direktiv (EU) nr. 11/2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og forordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og tilhørende gjennomføringsforordning (EU) nr. 1051/2015

#### Artikkel 6

##### Avslutning av visse tvister og sletting av personopplysninger

1. En tvist som er innsendt via NT-plattformen, skal ikke behandles videre dersom særlig
  - a) den innklagede oppgir at vedkommende ikke er villig til å bruke et AT-organ,
  - b) partene ikke kommer til enighet om et AT-organ som skal behandle tvisten, innen 30 kalenderdager etter innsending av det elektroniske klageskjemaet,
  - c) AT-organet som partene er blitt enige om, avslår å behandle tvisten,
    - og tvisten skal dermed anses som avsluttet. Den datoen en av hendelsene nevnt i bokstav a)–c) inntreffer, skal være datoen for avslutning av vedkommende tvist.
2. Personopplysninger i forbindelse med tvister som nevnt i bokstav a)–c) skal slettes fra plattformen senest seks måneder etter at de avsluttes.

#### Artikkel 7

##### Elektronisk innsending av listen over AT-organer

1. Vedkommende myndigheter som definert i artikkel 4 nr. 1 i) i direktiv 2013/11/EU skal med henblikk på innsending av listen over AT-organer nevnt i artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU bruke et standardisert elektronisk skjema som Kommisjonen stiller til rådighet.
2. Det standardiserte elektroniske skjemaet skal i utfylt stand inneholde opplysningene nevnt i artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU samt opplysningene om gjennomsnittlig varighet for AT-prosedyren som nevnt i artikkel 9 nr. 5 bokstav d) i forordning (EU) nr. 524/2013 og artikkel 19 nr. 1 bokstav e) i direktiv 2013/11/EU.

#### Artikkel 8

##### Tilbakemeldingssystem

NT-plattformen skal gi partene i en tvist mulighet til å gi tilbakemelding i samsvar med artikkel 5 nr. 4 bokstav g) i forordning (EU) nr. 524/2013 ved avslutning av AT-prosedyren og i seks måneder deretter.

#### Artikkel 9

##### Samarbeid mellom NT-kontaktpunkter

1. NT-kontaktpunktene skal etter beste evne gi støtte i forbindelse med løsning av tvister som gjelder klager inngitt via NT-plattformen, som fastsatt i artikkel 7 nr. 2 i forordning (EU) nr. 524/2013.
2. NT-rådgiverne skal så snart som mulig bistå og utveksle opplysninger med rådgiverne ved andre NT-kontaktpunkter for å lette utøvelsen av deres oppgaver som nevnt i artikkel 7 nr. 2 i forordning (EU) nr. 524/2013.
3. NT-rådgivere som har tilgang til opplysninger, herunder personopplysninger, som gjelder en tvist, skal gi rådgivere ved andre NT-kontaktpunkter tilgang til disse opplysningene i den utstrekning det er nødvendig for utførelsen av oppgavene nevnt i artikkel 7 nr. 2 i forordning (EU) nr. 524/2013.

#### Artikkel 10

##### Ikrafttredelse

Denne forordning trer i kraft den 20. dag etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Denne forordning er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Brussel, 1. juli 2015.

For Kommisjonen  
Jean-Claude JUNCKER  
President