



EUROPA-  
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 17.10.2023  
COM(2023) 649 final

2023/0376 (COD)

Forslag til

## **EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV**

**om ændring af direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 og (EU) 2020/1828**

(EØS-relevant tekst)

{SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} - {SWD(2023) 335 final} -  
{SWD(2023) 337 final}

## BEGRUNDELSE

### 1. BAGGRUND FOR FORSLAGET

#### **Forslagets begrundelse og formål**

Direktiv 2013/11/EU<sup>1</sup> om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet (ATB-direktivet) giver EU-forbrugere mulighed for at få bilagt tvister vedrørende kontraktlige forpligtelser indledt mod erhvervsdrivende, der er etableret i EU, ved hjælp af udenretslige procedurer af høj kvalitet. Hovedformålet er at sikre, at der i alle medlemsstater er adgang til ATB-instanser, som opfylder fælles kvalitetskriterier, med henblik på en hurtig, mindelig, økonomisk overkommelig og retfærdig tvistbilæggelse på tværs af alle forbrugermarkedssektorer. Denne lovgivning har været afgørende for at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i det indre marked, der gør det muligt for forbrugerne at bilægge tvister om mindre beløb, som de er tilbageholdende med at indbringe for retten på grund af de omkostninger og den tid, det kan indebære. For erhvervsdrivende bidrager direktivet til at hjælpe dem med at bevare et godt omdømme, deltage i ATB-procedurer og efterleve ATB-resultater.

Direktivet blev imidlertid udarbejdet for mere end 10 år siden, og det tager ikke i tilstrækkelig grad højde for tvister som følge af nye tendenser på forbrugermarkedet. EU's forbrugere køber langt mere online i dag, herunder fra erhvervsdrivende uden for EU. Desværre sker dette parallelt med en øget eksponering for urimelig praksis — via onlinegrænseflader — der enten bevidst eller i praksis i væsentlig grad forvrider eller forringer tjenestemodtagernes evne til at træffe selvstændige og informerede valg eller beslutninger (mørke mønstre), skjult reklame, falske anmeldelser, fordrejede prisangivelser eller mangel på vigtige oplysninger forud for aftalens indgåelse. Disse tendenser påvirker også i et vist omfang offlinekøb, da forbrugerne i stigende grad påvirkes af digital markedsføring, som påvirker forbrugernes forkærlighed for bestemte mærker og erhvervsdrivende. Denne udvikling går ud over forbrugernes tillid til de digitale markeder, og forbrugernes sårbarhed udnyttes. Forbrugerne har derfor behov for effektive procedurer til at håndtere tvister, som bliver mere og mere komplekse.

I Kommissionens evaluering fra 2023 af gennemførelsen af ATB-direktivet i hele EU blev det konkluderet, at ATB, navnlig grænseoverskridende ATB, stadig ikke anvendes i tilstrækkelig grad i mange medlemsstater på grund af en række faktorer såsom omkostninger, komplekse procedurer, sprog og gældende ret. Anvendelsesområdet for ATB-direktivet, som er snævert defineret, er ikke egnet til at løse en lang række tvister, der opstår, navnlig på de digitale markeder. Tilgangen med minimumsharmonisering i ATB-direktivet har gjort det muligt for medlemsstaterne at skræddersy deres egen ATB-ramme, således at den er tilpasset deres kultur, investeringer, ressourcer, infrastruktur, kendskab osv. På denne baggrund bebudede Kommissionen en pakke om håndhævelse af forbrugerlovgivningen i sit lovgivningsmæssige arbejdsprogram for 2023<sup>2</sup> med Kommissionens forslag med målrettede ændringer af ATB-direktivet og ophævelsen af forordningen om onlinetvistbilæggelse (OTB)<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup> <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX:32013L0011>.

<sup>2</sup> Se række 8 i bilag II (Refit) [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022DC0548ion-work-programme-2023\\_da](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/HTML/?uri=CELEX:52022DC0548ion-work-programme-2023_da).

<sup>3</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet), <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=celex%3A32013R0>.

Formålet med dette forslag er at **bevare den nuværende tilgang med minimumsharmonisering** og kun ændre den for at gøre den bedre egnet til moderne forbrugermarkeder.

Formålet med det reviderede ATB-direktiv er at:

- tilpasse ATB-rammen til de digitale markeder ved udtrykkeligt at dække en bred vifte af forbrugerrettigheder i EU, som ikke altid er udtrykkeligt beskrevet i aftaler, eller som vedrører faser forud for aftaleindgåelsen
- øge brugen af ATB i grænseoverskridende tvister gennem mere skræddersyet bistand til forbrugere og erhvervsdrivende
- forenkle ATB-procedurerne til gavn for alle aktører herunder reducere ATB-instansernes rapporteringsforpligtelser og de erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelser og samtidig tilskynde erhvervsdrivende til at øge deres deltagelse i ATB-procedurer gennem indførelse af en svarpligt.

For at nå disse mål foreslås følgende elementer i dette forslag:

- **Anvendelsesområde:** præcisering og udvidelse af ATB-direktivets materielle og geografiske anvendelsesområde til at omfatte:
- alle former for EU-forbrugerretlige tvister (dvs. ikke begrænset til tvister vedrørende en aftale). Et problem med det nuværende direktiv er, at dets anvendelsesområde er snævert defineret og således kan udelukke tvister vedrørende faser forud for kontraktindgåelsen eller lovbestemte rettigheder såsom skift af tjenesteudbydere eller beskyttelse mod geoblokering
- tvister mellem forbrugere i EU og erhvervsdrivende uden for EU (som vil kunne deltage i ATB-procedurerne på frivillig basis på samme måde som erhvervsdrivende i EU).
- **Svarpligt:** krav til erhvervsdrivende om at besvare en forespørgsel fra en ATB-instans, uanset om de har til hensigt at deltage i den foreslåede ATB-procedure eller ej (ingen krav om at deltage i ATB-procedurer).
- **Oplysningsforpligter:** fjernelse af erhvervsdrivendes forpligtelse til at oplyse forbrugerne om ATB-instanser, hvis de ikke har til hensigt at deltage.
- **Grænseoverskridende ATB:** tildeling af en ny støttefunktion til relevante organer, navnlig europæiske forbrugercentre, med hensyn til at bistå og vejlede forbrugerne i grænseoverskridende tvister og Kommissionens indførelse af brugervenlige digitale værktøjer, der leder forbrugerne videre til et kompetent organ med henblik på tvistbilæggelse.

Kommissionen understregede i sin meddelelse om EU's konkurrenceevne på lang sigt efter 2030<sup>4</sup> betydningen af en lovramme, der sikrer, at Unionens mål nås med færrest mulige omkostninger. Den har derfor forpligtet sig til at sætte nyt skub i bestræbelserne på at rationalisere og forenkle rapporteringskravene med det formål at reducere disse byrder med 25 % uden at underminere de relaterede politiske mål. ATB-/OTB-revisionen indgår derfor i rationaliseringspakken.

---

<sup>4</sup> COM(2023) 168.

Rapporteringskrav spiller en central rolle med hensyn til at sikre både en korrekt håndhævelse og passende overvågning af lovgivningen. De omkostninger, der er forbundet hermed, opvejes i vid udstrækning af de fordele, disse krav medfører, navnlig med hensyn til at overvåge vigtige politiske foranstaltninger og sikre, at de overholdes. Rapporteringskrav kan imidlertid også pålægge interessenterne uforholdsmæssigt store byrder, navnlig når det gælder SMV'er og mikrovirksomheder. Kumuleringen af sådanne krav over tid kan føre til overflødige, overlappende eller forældede forpligtelser, ineffektiv rapporteringshyppighed, ineffektive frister eller utilstrækkelige indsamlingsmetoder. Ved yderligere at strømline ATB-rammen i hele EU bør initiativet medføre omkostningsbesparelser og en mindre administrativ byrde for både de kompetente ATB-myndigheder og erhvervsdrivende i overensstemmelse med Refit og "én ind, én ud-princippet" og ligeledes bidrage til at skabe mere lige vilkår for erhvervsdrivende i og uden for EU.

Strømlining af rapporteringsforpligtelserne og reduktion af den administrative byrde er en prioritet for Kommissionen.

I denne forbindelse har dette forslag til formål at forenkle de initiativer, der indgår i forbrugernes klageadgang:

- (a) erhvervsdrivendes ATB-oplysningsforpligtelser fjernes
- (b) ATB-instanser skal hvert andet år aflægge rapport til de kompetente ATB-myndigheder om deres virksomhed i stedet for årsrapporter, og de skal ikke længere aflægge rapport om deres eventuelle samarbejde inden for netværk af ATB-instanser, der letter løsningen af grænseoverskridende tvister
- (c) ATB-instanser skal ikke længere hvert andet år give de kompetente myndigheder en vurdering af effektiviteten af deres samarbejde inden for netværk af ATB-instanser og af uddannelsen af deres personale og en vurdering af effektiviteten af instansens ATB-procedure og af eventuelle metoder til forbedring heraf.

### **Sammenhæng med de gældende regler på samme område**

ATB-direktivet er et proceduremæssigt direktiv, der fastsætter kvalitetskriterier, som skal anvendes af ATB-instanser på samme måde i hele Unionen, og procedurerne for medlemsstaternes akkreditering af sådanne instanser, overvågning af deres overholdelse af kriterierne og sikring af en effektiv grad af gennemsigtighed med hensyn til eksistensen og virkemåden af sådanne instanser.

De foreslåede ændringer har til formål at sikre, at alle tvister på forbrugerområdet, navnlig tvister, der opstår på digitale markeder, herunder forpligtelser uden for kontraktforhold, og tvister vedrørende lovbestemte rettigheder uden for kontraktforhold kan behandles af ATB-instanser. Ved at præcisere og udvide ATB-direktivets anvendelsesområde vil ændringerne øge dets overensstemmelse med den eksisterende forbrugerlovgivning ved at gøre det muligt for ATB-instanser at behandle en bredere vifte af tvister, der er anført i bilaget. Forbedringerne vil derfor have en positiv indvirkning på opfyldelsen af målene på politikområdet.

Forslaget er desuden en del af en første pakke af foranstaltninger, der skal rationalisere rapporteringskravene. Dette er et skridt i en løbende proces, hvor der ses nærmere på de gældende rapporteringskrav for at vurdere, om de fortsat er relevante, og gøre dem mere effektive. Den rationalisering, der indføres med disse foranstaltninger, vil ikke påvirke opfyldelsen af målene på politikområdet. For virksomhederne og ATB-instanserne er det dog en fordel at spare tid og nedbringe omkostningerne forbundet med rapporteringsforpligtelser, som ikke på nogen måde forbedrer ATB-proceduren.

## **Sammenhæng med Unionens politik på andre områder**

Artikel 21 i forordningen om digitale tjenester om udenretslig tvistbilæggelse berører ikke ATB-direktivet (artikel 21, stk. 9). Desuden regulerer forordningen, hvordan brugere af formidlingstjenester kan klage over formidlerens afgørelser om indholdsmoderation i forbindelse med ulovligt eller skadeligt indhold, herunder når tjenesteudbyderen beslutter ikke at træffe foranstaltninger efter en anmeldelse. Selv hvis sådant ulovligt indhold eller indhold, der på anden måde er i strid med formidlerens vilkår og betingelser, kan vedrøre en tredjepartserhvervsdrivendes dårlige handelspraksis, vil tvisten i henhold til artikel 21 i forordningen om digitale tjenester blive bilagt mellem formidleren og den modtager, der er berørt af afgørelsen om indholdsmoderation, og den vedrører kun de begrænsninger, der gælder for det pågældende indhold eller den pågældende konto. ATB-direktivet vil fortsat finde anvendelse på tvister på forbrugerområdet med tredjepartserhvervsdrivende, der generelt handler om, hvordan man får sine penge tilbage, hvordan man får en defekt vare repareret, hvordan man ophæver en aftale baseret på urimelige vilkår osv. ATB-direktivet giver derfor forbrugerne supplerende midler, således at de kan løse problemer i forbindelse med den erhvervsdrivendes ulovlige handelspraksis og ikke med formidlerens indholdsmoderation.

I henhold til programmet for målrettet og effektiv regulering (Refit) sikrer Kommissionen, at dens lovgivning er egnet til formålet, er målrettet interessenternes behov og minimerer byrderne, samtidig med at lovgivningens målsætninger nås. Disse forslag er derfor en del af Refitprogrammet og mindsker kompleksiteten af de rapporteringsbyrder, der følger af EU's retlige rammer.

Selv om visse rapporteringskrav er afgørende, skal de være så effektive som muligt, undgå overlapninger, fjerne unødvendige byrder og så vidt muligt anvende digitale og interoperable løsninger.

Den rationalisering, der indføres med de målrettede ændringer af ATB-direktivet, vil ikke påvirke opfyldelsen af målene på politikområdet af følgende årsager:

- Det er ikke effektivt at stille krav til erhvervsdrivende om ATB-oplysninger på deres websted, hvis de ikke har til hensigt at deltage i ATB-procedurer og ikke er forpligtet hertil i henhold til national ret eller EU-retten. Erhvervsdrivende, der deltager aktivt i ATB, vil derimod frit kunne markedsføre dette over for deres kunder på en passende måde.
- ATB-instansernes rapporteringspligt forenkles for at reducere hyppigheden af deres rapporter fra et år til to år. Dette vil gøre det muligt at få flere oplysninger og dermed et bedre datagrundlag til at vurdere, hvordan de fungerer på mellemlang sigt. Nogle oplysninger bør ikke være obligatoriske, da det er op til ATB-instanserne at beslutte, hvilke oplysninger der er mest relevante at offentliggøre og fremsende til de kompetente myndigheder. Omkostnings- og tidsbesparelserne bør anvendes til andre formål såsom uddannelse af deres personale.

## **2. RETSGRUNDLAG, NÆRHEDSPRINCIPPET OG PROPORTIONALITETSPRINCIPPET**

## Retsgrundlag

Retsgrundlaget for det foreslåede reviderede ATB-direktiv er artikel 114 i TEUF om gennemførelse af det indre marked under behørig hensyntagen til artikel 169 i TEUF<sup>5</sup>. Den giver EU kompetence til at vedtage foranstaltninger med henblik på indbyrdes tilnærmelse af nationale regler vedrørende det indre markeds oprettelse og funktion. Ved at skabe et højt forbrugerbeskyttelsesniveau har forslaget til formål at bidrage til, at det indre marked kan fungere gnidningsløst.

## Nærhedsprincippet

Det reviderede ATB-direktiv vil give alle forbrugere og erhvervsdrivende bedre adgang til omkostningseffektiv udenretslig tvistbilæggelse af høj kvalitet, der er tilpasset de digitale markeder. Ved at gøre ATB enklere og mere omkostningseffektiv i forbindelse med tvistbilæggelse med en grænseoverskridende dimension og ved at fremme sammenlægning af sager, der ligner hinanden, i én procedure bidrager direktivet til at øge effektiviteten af tvistbilæggelse, herunder i en grænseoverskridende sammenhæng. Dette bør øge forbrugernes tillid til onlinehandel, men også anvendelsen af turist- og rejsetjenester i og uden for EU.

Målene for den påtænkte handling kan ikke i tilstrækkelig grad opfyldes af medlemsstaterne alene og kan derfor på grund af den påtænkte handlingens omfang eller virkninger bedre nås på EU-plan. En indsats på EU-plan vil sikre et konsekvent højt forbrugerbeskyttelsesniveau, større forbrugertillid til ATB og mere netværkssamarbejde og udveksling af bedste praksis på EU-plan (f.eks. om anvendelse af digitale værktøjer til at gøre ATB mere omkostningseffektiv og konsekvent, sagsbehandlingsprocedurer, sektorspecifik ATB osv.).

De forenkede rapporteringskrav følger af EU-retten. Rationalisering kan derfor bedre opnås på EU-plan for at sikre retssikkerhed og sammenhæng i rapporteringen med henblik på datasammenlignelighed i forbindelse med evalueringen af gennemførelsen af og fremskridtene med ATB på tværs af medlemsstaterne.

## Proportionalitetsprincippet

I forbindelse med konsekvensanalysen blev der gennemført en proportionalitetstest for at sikre, at de foreslåede løsningsmodeller står i et rimeligt forhold til omkostningerne og ressourcerne. Forslaget har en ambitiøs og fremtidssikret tilgang, der indebærer større fordele for forbrugerne og samfundet generelt som følge af en udvidelse og præcisering af anvendelsesområdet. Dette vil gøre det muligt at bilægge flere tvister udenretsligt, hvilket vil øge forbrugernes tillid til markederne og gøre markederne mere effektive. En lettere tvistbilæggelse gør det også lettere for virksomheder at forvalte eftersalgsservicen til forbrugerne og mindsker samtidig virksomhedernes byrde i forbindelse med gennemsigtighed. Indførelsen af en forpligtelse for erhvervsdrivende til at besvare forespørgsler fra ATB-instanser vil gøre det muligt at fremskynde procedurerne, da det hurtigt vil stå klart, om den erhvervsdrivende ønsker at deltage. Forslaget går ikke videre, end hvad der er strengt nødvendigt for at nå de ønskede mål.

---

<sup>5</sup> I henhold til artikel 169 i TEUF kan målene om at fremme forbrugernes interesser og sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau nås ved foranstaltninger, der vedtages i henhold til artikel 114 i TEUF.

Det fastholder tilgangen med minimumsharmonisering og giver medlemsstaterne en vis fleksibilitet, herunder med hensyn til at afgøre, om erhvervsdrivendes deltagelse i ATB er obligatorisk eller frivillig eller begge dele afhængigt af markedssektorerne.

På trods af det store antal forbrugere, som anvender tvistbilæggelsesordninger, der udbydes af onlinemarkedspladser som led i deres formidlingstjenester, foreslår Kommissionen ikke at regulere sådanne tjenester. Kommissionen har i stedet vedtaget en henstilling rettet til onlinemarkedspladser og handelssammenslutninger i EU for at gøre det klart, at deres tvistbilæggelsessystemer er vigtige alternative tvistbilæggelsesværktøjer, som kan løse mange tvister på forbrugerområdet og i høj grad forbedre klageadgangen i forbindelse med grænseoverskridende tvister. Hvis disse ordninger etableres internt, bør de være i overensstemmelse med kvalitetskriterierne i ATB-direktivet for at sikre uafhængighed og retfærdighed for både forbrugere og erhvervsdrivende, der er parter i tvisten. Desuden foreslås det, at OTB-forordningen ophæves, da den ikke medfører væsentlige fordele med hensyn til onlineforbrugeres adgang til ATB af høj kvalitet. Denne ophævelse vil i væsentlig grad mindske virksomhedernes byrde, da kravet til alle onlineforhandlere, der er etableret i EU, om at indsætte et link til OTB-plattformen og angive en særlig e-mailadresse fjernes.

Rationaliseringen af rapporteringskravene til ATB-instanser mindsker den administrative byrde ved at indføre visse ændringer af eksisterende krav, som ikke påvirker substansen i det bredere politiske mål. Forslaget er begrænset til de ændringer, der er nødvendige for at sikre effektiv rapportering uden at ændre nogen af de væsentlige elementer i den pågældende lovgivning.

### **Valg af retsakt**

Den valgte retsakt er et direktiv om ophævelse af direktiv 2013/11/EU. Et direktiv er bindende med hensyn til det indre markeds funktion, men overlader det til de nationale myndigheder at bestemme form og midler for gennemførelsen. Dette vil gøre det muligt for medlemsstaterne at ændre den gældende lovgivning (som følge af gennemførelsen af direktiv 2013/11/EU) i det omfang, det er nødvendigt for at sikre overholdelse, og dermed minimere virkningerne af en sådan reform for deres retssystemer.

Sideløbende med denne revision foreslås det at ophæve forordning (EU) nr. 524/2013<sup>6</sup> om onlinetvistbilæggelse (OTB) i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og at lukke den tilknyttede OTB-plattform på grund af dette systems ineffektivitet og uforholdsmæssigt store omkostninger for EU's virksomheder. Det er derfor nødvendigt at ændre EU-direktiver, der indeholder henvisninger til OTB-forordningen.

### **3. RESULTATER AF EFTERFØLGENDE EVALUERINGER, HØRINGER AF INTERESSETER OG KONSEKVENSANALYSER**

---

<sup>6</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1).

## Efterfølgende evalueringer/kvalitetskontrol af gældende lovgivning

I 2023 gennemførte Kommissionen en fuldstændig evaluering<sup>7</sup> i overensstemmelse med de fem kriterier (virkningsfuldhed, effektivitet, relevans, sammenhæng og EU-merværdi) i værktøjskassen for bedre regulering. Hovedspørgsmålet var at vurdere, i hvilket omfang ATB-direktivet har hjulpet forbrugerne med at løse deres tvister med erhvervsdrivende på en tilfredsstillende måde og i overensstemmelse med de harmoniserede kvalitetskrav i kapitel II i ATB-direktivet.

Overordnet set er ATB-direktivet blevet gennemført korrekt af alle medlemsstater. I betragtning af tilgangen med minimumsharmonisering træffer medlemsstaterne afgørelse om forvaltningen, arkitekturen og strukturen af den nationale ATB-ramme. De erhvervsdrivendes deltagelse varierer meget fra medlemsstat til medlemsstat, bl.a. afhængigt af om deres deltagelse er obligatorisk eller frivillig, om resultatet er bindende eller ej, eller om det er praksis at offentliggøre navne (name and shame).

Adgangen til ATB afhænger af gebyrer, tilgængelig bistand, brugervenlige procedurer, kendskab osv. Der er mange hindringer for adgang til ATB, navnlig i grænseoverskridende sager (i forbindelse med gældende ret, sprog, omkostninger, komplekse procedurer). ATB-instansernes investeringer i digitalisering har vist sig at gøre ATB billigere på lang sigt og forbedre sammenhængen i ATB-resultaterne. ATB-omkostningerne varierer betydeligt fra medlemsstat til medlemsstat afhængigt af den eksisterende infrastruktur, finansieringsmodellen, antallet af ATB-instanser, der er akkrediteret og føres tilsyn med, og gebyrer for forbrugere og erhvervsdrivende samt af, om der allerede var etableret ATB-strukturer. Manglen på data om omkostningsberegning gør det vanskeligt at beregne, i hvilken grad ATB er omkostningseffektivt. Sammenlignet med de omkostninger, som forbrugere, erhvervsdrivende og medlemsstaterne ville skulle afholde, hvis alle forbrugertvister skulle behandles ved domstolene, er ATB-ordningen dog langt mere omkostningseffektiv. Der kan muligvis opnås visse omkostningsbesparelser ved at mindske visse rapporteringsbyrder, som mange interessenter har vurderet som uforholdsmæssige.

Begrænsningen af anvendelsesområdet til erhvervsdrivende, der er etableret i EU, fratager imidlertid mange forbrugere muligheden for at få adgang til retfærdige klageordninger. I krisesituationer, f.eks. covid-19-pandemien og den seneste energikrise, viste ATB-procedurerne sig at være vigtige mekanismer til at håndtere det stigende antal tvister på forbrugerområdet som følge af kriserne. Disse kriser sætter derfor ikke spørgsmålstejn ved direktivets relevans, men spørgsmålet er, om visse mekanismer bør styrkes, navnlig for at give ATB-instanserne mulighed for at behandle flere sager samtidigt gennem sammenlægning af sager.

Tilgangen med minimumsharmonisering er blevet hilst velkommen, og interessenterne har på det kraftigste anbefalet, at den opretholdes. ATB-instanserne har draget fordel af tiltag på EU-plan, som gav dem en platform for udveksling af bedste praksis og finansiel bistand med henblik på at forbedre deres infrastruktur, herunder deres sagsbehandling, kapacitetsopbygning og kendskab til ATB.

**Evalueringens konklusionerne fik Kommissionen til at overveje et lovgivningsforslag om ændring af det nuværende ATB-direktiv for at gøre det bedre egnet, navnlig til de digitale markeder.**

---

<sup>7</sup> Evalueringen offentliggøres også som en pakke, der ledsager forslaget.



## Høringer af interessenter

Med henblik på en evidensbaseret tilgang i sin politikudformning:

- (a) gennemførte Kommissionen to flersprogede offentlige høringer med en bagud- og fremadskuende tilgang til ATB og offentliggjorde på sit websted "Deltag i debatten" en opfordring til indsendelse af dokumentation, som fremhævede de politiske foranstaltninger i forbindelse med revisionen af ATB-direktivet
- (b) afholdt Kommissionen forskellige fysiske og hybride høringsworkshopper, herunder ATB-mødet i 2021 og en paneldiskussion på forbrugertopmødet og rundbordsmødet om grænseoverskridende ATB i 2022
- (c) udformede Kommissionen et spørgeskema for at hjælpe de kompetente ATB-myndigheder med at indsamle deres nationale ATB-rapporter for 2022 i overensstemmelse med artikel 26 i ATB-direktivet
- (d) deltog Kommissionen i forskellige arrangementer for at indsamle feedback om, hvordan ATB kunne forbedres (f.eks. jubilæumsarrangementer for ATB-instanser, ATB-netværksarrangementer i FIN-NET og TRAVEL-NET, informationsmøder osv.)
- (e) bestilte Kommissionen en undersøgelse med fokus på gennemførelsen af ATB i praksis i fire jurisdiktioner og en ATB-adfærdsundersøgelse
- (f) så Kommissionen nærmere på de seneste positionspapirer om ATB fra de vigtigste interessenter, herunder Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre (ECC-Net)<sup>8</sup> og Den Europæiske Forbrugerorganisation (BEUC)<sup>9</sup>.

Da langt de fleste interessenter på tværs af alle kategorier understregede behovet for at revidere ATB-direktivet ved at udvide dets anvendelsesområde til udtrykkeligt at omfatte tvister vedrørende lovbestemte forbrugerrettigheder, uanset om der foreligger en kontrakt eller ej, eller hvad der står i kontrakten, hvilket vil gøre ATB-rammen mere tilgængelig og dermed omkostningseffektiv, navnlig i forbindelse med behandling af grænseoverskridende tvister. Der har været divergerende opfattelser af, hvorvidt der skal tilskyndes til kollektiv ATB gennem sammenlægning af sager, på grund af nogle ATB-instansers begrænsede ressourcer og kapacitet. I forbindelse med den åbne offentlige høring gav 58 % af de 111 respondenter udtryk for deres støtte til kollektiv ATB. På rundbordsmødet om grænseoverskridende ATB blev det ligeledes konkluderet, at kollektiv ATB bør fremmes som et middel til at sikre ATB-instansernes bæredygtighed i krisetider. Interessenterne fremhævede imidlertid, at udformningen af kollektiv ATB bør overlades til medlemsstaterne.

Nogle interessenter mener, at en opgradering af OTB-kontaktpunkternes rolle, så de bliver egentlige ATB-kontaktpunkter, navnlig vil forbedre mulighederne for at bilægge grænseoverskridende tvister. Størstedelen af interessenterne mente, at OTB-plattformen er ineffektiv, og at det er nødvendigt at stille brugervenlige værktøjer til rådighed, så forbrugerne kan få bedre oplysninger om deres klagemuligheder og om, hvilke ATB-instanser der kan anvendes.

Interessenterne understregede også, at de europæiske forbrugercentre spiller en meget vigtig rolle med hensyn til at hjælpe forbrugerne med problemer med deres grænseoverskridende køb. På det uformelle ministermøde om forbrugeranliggender, som det tjekkiske

---

<sup>8</sup> <https://www.eccnet.eu/publications>.

<sup>9</sup> [https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062\\_adr\\_position\\_paper.pdf](https://www.beuc.eu/sites/default/files/publications/beuc-x-2022-062_adr_position_paper.pdf).

rådsformandskab afholdt i september 2022, blev det f.eks. bekræftet, at alle medlemsstater er tilfredse med den bistand, som ECC-Net yder til forbrugere i forbindelse med grænseoverskridende tvister, og mener, at deres rolle skal styrkes fremover.

Deltagerne i ATB-mødet i 2021 understregede betydningen af at reducere ATB-instansernes rapporteringsforpligtelser for at frigøre ressourcer, der kan anvendes til at udvide deres outreachaktiviteter.

### **Indhentning og brug af ekspertbistand**

Kommissionen bestilte tre ATB-relaterede undersøgelser hos eksterne kontrahenter:

- (1) En dataindsamlingsundersøgelse for at analysere feedbacken fra den bagudrettede offentlige høring, de nationale ATB-rapporter forelagt Kommissionen af alle EU-medlemsstaterne, Norge og Island og fem casestudier baseret på skrivebordsundersøgelser og interviews i følgende sektorer (e-handel, rejser, finansiering, kunstig intelligens inden for ATB og akkreditering af ATB-instanser).
- (2) En ATB-adfærdsundersøgelse af, hvordan forbrugerne kan tilskyndes til at anvende ATB, og hvordan AI-støttede advokatrobotter kan hjælpe forbrugerne med at få større klarhed over klagemuligheder og finde den rette ATB-instans.
- (3) En juridisk undersøgelse af akademisk litteratur om ATB/OTB i fire EU-medlemsstater.

Alle undersøgelser vil blive offentliggjort på Kommissionens ATB-websted: [https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers\\_da](https://commission.europa.eu/live-work-travel-eu/consumer-rights-and-complaints/resolve-your-consumer-complaint/alternative-dispute-resolution-consumers_da).

Forslaget om at mindske rapporteringsbyrden er udpeget efter en proces med intern kontrol af eksisterende rapporteringsforpligtelser og er baseret på erfaringerne med gennemførelsen af den relevante lovgivning. Da dette er et skridt i processen med løbende vurdering af de rapporteringskrav, der følger af EU-lovgivningen, vil kontrollen med sådanne byrder og deres indvirkning på interessenterne fortsætte.

### **Konsekvensanalyse**

I konsekvensanalysen var der fokus på fire forskellige løsninger. Den foretrukne vedrørte udvidelsen af direktivets materielle anvendelsesområde, forenkling af grænseoverskridende ATB og indførelse af en svarpligt for erhvervsdrivende.

Denne løsning vil betyde, at antallet af potentielle ATB-tvister vil stige med ca. 4,5 % som en direkte konsekvens af udvidelsen af direktivets materielle anvendelsesområde til forbrugertvister, der rækker ud over strengt kontraktlige spørgsmål, da yderligere tvister vedrørende lovbestede rettigheder, som ikke er udtrykkeligt nævnt i en aftale eller vedrører spørgsmål vedrørende forbrugerrettigheder, f.eks. skift mellem tjenesteudbydere, forskelsbehandling, prisgennemsigtighed og oplysninger forud for aftaleindgåelsen eller portabilitet af indhold, kan medtages. Som det fremgår af problemformuleringen i konsekvensanalysen, er der i øjeblikket ca. 2 250 000 forbrugere, som oplever problemer, og som kunne være interesseret i at løse dem ved hjælp af en ATB. Dette store antal forbrugere, som er interesseret i ATB, falder imidlertid betydeligt, når det handler om rent faktisk at anmode om en ATB-procedure. Dette skyldes bl.a. forskellige faktorer såsom manglende

viden om eksisterende ATB-instanser og lange forventede forsinkelser. Forbrugerne opvejer deres tab med den forventede byrde og vil kun anmode om en ATB-procedure, hvis det pågældende beløb er relativt højt. ATB-instanserne foretager indledningsvis en screening, f.eks. vedrørende omfanget af de pågældende rettigheder og den type dokumentation, der skal fremlægges vedrørende tidligere kontakter med den erhvervsdrivende. Disse test reducerer yderligere antallet af sager, der i sidste ende er genstand for en ATB-procedure. Ifølge data fremsendt af 23 nationale kompetente myndigheder kan blot 300 000 sager om året i gennemsnit i hele EU omfattes af en ATB-procedure. Omkring halvdelen af disse sager vil ikke blive gennemført, da de erhvervsdrivende i de fleste tilfælde ikke er forpligtet til at deltage, eller den erhvervsdrivende og forbrugeren bliver enige om at bilægge tvisten, inden ATB-proceduren er afsluttet, eller ikke kan finde en acceptabel løsning og beslutter at opgive ATB-proceduren.

Ud af de 2 250 000 forbrugere, der er interesseret i at gennemføre en ATB, har ca. 4,5 % en tvist, som i dag falder uden for ATB-direktivets anvendelsesområde og derfor ikke kan omfattes af en ATB-procedure (100 000 tvister). Antallet af potentielle tvister stiger derfor fra 300 000 til 400 000 faktiske tvister med denne foranstaltning. I forbindelse med en relevant tvist fremsender den ATB-instans, som har modtaget en klage, en meddelelse til den pågældende virksomhed med henblik på indledning af udenretslig tvistbilæggelse. Ud af disse 400 000 meddelelser, som ATB-instanser fremsender til virksomheder, vil 240 000 udmønte sig i tvister<sup>10</sup>, mens ca. 128 000 ikke vil blive besvaret<sup>11</sup>.

Hvis der indføres en svarpligt i direktivet, anslås det, at virksomhedernes omkostninger ved at fremsende et enkelt svar beløber sig til ca. 20 EUR (herunder forberedelse, udarbejdelse og afsendelse), hvilket medfører samlede omkostninger for virksomhederne på 2,6 mio. EUR om året eller 23 mio. EUR over 10 år<sup>12</sup>. En del af de 128 000 potentielle tvister, som virksomhederne i så fald ville skulle forholde sig til<sup>13</sup>, kunne udmøntes i faktiske tvister, og negative svar fra virksomhederne kunne skabe øget sikkerhed for forbrugerne, som herefter kunne beslutte at rejse eller ikke rejse deres krav andre steder. Ud af de 128 000 potentielle tvister anslås det, at ca. 77 000 ville blive udmøntet i faktiske tvister<sup>14</sup> (primært tvister knyttet til virksomheder uden tidligere kendskab til ATB, dvs. i alt næsten 200 000 nye tvister med denne løsningsmodel<sup>15</sup>). Hvis forbrugerne får medhold i 90 % af sagerne (og virksomhederne accepterer ATB-resultatet), vil det reducere tabet med 33 mio. EUR om året<sup>16</sup>, dvs. 290 mio. EUR over 10 år. Behandlingen af disse 200 000 nye tvister kan imidlertid koste ATB-instanserne op til 60 mio. EUR om året<sup>17</sup> (527 mio. EUR over 10 år), der kan finansieres

<sup>10</sup> Forholdet 180 000/300 000 gælder nu for 400 000.

<sup>11</sup> 96 000 meddelelser, jf. problemformuleringen, dvs. 32 % af det samlede antal, dvs. 128 000 ud af 400 000. Det vides ikke, hvor mange ubesvarede meddelelser der kommer fra SMV'er, og hvor mange der kommer fra store virksomheder.

<sup>12</sup> Der anvendes en diskonteringsfaktor på 3 % for aktualiserende værdier.

<sup>13</sup> Bemærk, som det fremgår af evalueringen (bilag 6), at erhvervsdrivendes deltagelse allerede er obligatorisk i seks medlemsstater (DK, HU, IS, LT, LV, SK). I syv andre medlemsstater er det obligatorisk at deltage i bestemte sektorer (AT, CY, CZ, DE, EL, ES, NL), og i yderligere fire medlemsstater er erhvervsdrivendes deltagelse obligatorisk under særlige omstændigheder (BE, HR, PT, SE). For enkelthedsens skyld tages der i disse skøn ikke hensyn til dette, hvilket anerkendes som en begrænsning.

<sup>14</sup> Ved at anvende den samme logik, dvs. at ca. 60 % af virksomhederne, hvis de kontaktes af de europæiske forbrugercentre, normalt når til enighed med forbrugerne. Derfor vil 60 % af de virksomheder, der anmodes om at svare, svare positivt.

<sup>15</sup> 300 000-180 000 i referencescenariet + 77.000.

<sup>16</sup> 200 000 \* 90 % \* 185 EUR.

<sup>17</sup> 300 EUR pr. tvist, se problemformulering.

på forskellige måder<sup>18</sup>. Hvis ATB-instanserne får mulighed for at sammenlægge sager, der ligner hinanden, mod en bestemt erhvervsdrivende, vil det give dem besparelser (som følge af en mere effektiv behandling) og udligne deres omkostninger med 11 mio. EUR om året (dvs. 97 mio. EUR over 10 år)<sup>19</sup>. ATB-instansernes ekstra nettoomkostninger kan under hensyntagen til stordriftsfordele ligge på mellem 0 og 49 mio. EUR om året (25 mio. EUR i gennemsnit) eller på mellem 0 til 430 mio. EUR over 10 år (215 mio. EUR i gennemsnit). ATB-instanser, der pådrager sig omkostninger, kan også vælte dem over på de erhvervsdrivende vel vidende, at det stadig er billigere end at gå rettens vej. Svarpligten vil erstatte det nuværende krav om at offentliggøre oplysninger om ATB til virksomheder, der hverken har til hensigt eller er forpligtet til at bilægge tvister gennem ATB (64 %<sup>20</sup> af de erhvervsdrivende<sup>21</sup>). Det fremgår af konsekvensanalysen i forbindelse med det nuværende ATB-direktiv<sup>22</sup>, at de inflationsjusterede omkostninger ved at give oplysninger til forbrugerne beløber sig til ca. 310 EUR pr. virksomhed<sup>23</sup>. Dette er for det meste en engangsomkostning. Hvert år vil de samlede besparelser for nyetablerede virksomheder, der ikke er tilknyttet ATB-instanser<sup>24</sup>, beløbe sig til 99 mio. EUR årligt<sup>25</sup>, dvs. 870 mio. EUR over 10 år. Virksomhederne vil således spare en del af omkostningerne forbundet med "tilføjelse af oplysninger om ATB i kontrakter, fakturaer og kvitteringer, på websteder og i brochurer/foldere"<sup>26</sup>, nemlig i alt 165 mio. EUR om året, dvs. 1,4 mia. EUR over 10 år (samlede besparelser for virksomheder på 2,3 mia. EUR over 10 år).

Ved at tildele europæiske forbrugercentre (eller andre organer) en støttefunktion vil europæiske forbrugercentre skulle bistå ATB-instanser i forbindelse med spørgsmål om gældende ret i andre medlemsstater, oversættelse af korrespondance og dokumenter, der er relevante for sagen osv. Dette skønnes at kræve ca. 50 fuldtidsækvivalenter i hele EU, hvilket svarer til det tilsvarende antal stillinger som OTB-kontaktpunkter i medlemsstaterne. Denne nulomkostningsforanstaltning<sup>27</sup> vil mindske forbrugernes tab yderligere og reducere ATB-instansernes omkostninger.

<sup>18</sup> Der skal dog tages hensyn til, at ATB-instanser på et givet tidspunkt vil opleve stordriftsfordele x, og kun marginale omkostninger ved at tilføje yderligere tvister bør tages i betragtning. De omkostninger, der er forbundet med disse yderligere tvister, medfører også større omkostninger for flere parter, hvis sagerne ender i retten.

<sup>19</sup> Dette er et konservativt skøn over potentielle besparelser. Der tages hensyn til antallet af potentielle tvister (380 000) og det antages, at kun 10 % heraf er sammenlagt. Eftersom den gennemsnitlige værdi af en tvist er 300 EUR, beløber besparelserne sig til 11 mio. EUR.

<sup>20</sup> Consumer Conditions Scoreboard — Consumers at home in the Single Market, 2019: [consumers-conditions-scoreboard-2019\\_pdf\\_en.pdf \(europa.eu\)](#).

<sup>21</sup> I adfærdsundersøgelsen om ATB/OTB blev det konstateret, at oplysninger, der gives på ATB-instansernes websteder, ikke synes at være en vigtig drivkraft for anvendelse". Dette gælder især, hvis den erhvervsdrivende, der skal offentliggøre disse oplysninger, ikke har til hensigt at deltage.

<sup>22</sup> Konsekvensanalyse, der ledsager forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (direktiv om ATB på forbrugerområdet) og forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (forordning om OTB på forbrugerområdet) (COM (2011) 793 final) {SEC(2011) 1409 final}.

<sup>23</sup> 254 EUR x 1,2217 som kumulativ inflation mellem 2012 og 2023 (i 2013, dollars.com/Europe).

<sup>24</sup> Eurostat: 500 000 nye grossister og detailhandlere hvert år i EU x 64 % = 320 000.

<sup>25</sup> 320 000 (jf. fodnote ovenfor) x 310 EUR (omkostninger for erhvervsdrivendes overholdelse af oplysningspligten).

<sup>26</sup> 35 % af de samlede omkostninger (konsekvensanalyse fra 2011), dvs. 109 EUR. Vi antager, at 10 % heraf vil skulle trykkes igen hvert år til en omkostning på 11 EUR pr. eksisterende virksomhed, der ikke er tilknyttet en ATB-instans (23 000 000 x 64 % = 15 000 000).

<sup>27</sup> OTB-kontaktpunkterne finansieres over medlemsstaternes budget, hvorimod de europæiske forbrugercentre medfinansieres af EU. Hvis disse funktioner omroberes, vil medlemsstaterne få færre udgifter og EU flere udgifter.

**Sociale virkninger:** Visheden om at få et hurtigt svar på klager indgivet til en ATB-instans vil drastisk mindske presset på forbrugerne, som bedre kan vurdere gennemførligheden af de forskellige muligheder for at bilægge tvister. Det udvidede anvendelsesområde for direktivet vil også mindske domstolens efterslæb, da forbrugerne i øjeblikket kun kan gå rettens vej. Lukningen af OTB-plattformen vil ikke have nogen sociale virkninger for beskæftigelsen, da medlemsstaternes kontaktpunkter (ca. 50 fuldtidsækvivalenter i hele EU) vil blive absorberet af de europæiske forbrugercentre med nye grænseoverskridende ATB-opgaver.

**Miljøvirkninger:** En udvidelse af direktivets anvendelsesområde til at omfatte tvister uden for kontraktforhold vil give forbrugerne mulighed for at søge skadeserstatning som følge af urimelig handelspraksis, herunder praksis vedrørende vildledende grønne anprisninger. Muligheden for at klage over grønvaskning gennem ATB vil styrke de offentlige forbrugerbeskyttelsesmyndigheders indsats og bidrage til at nå målene i strategien for den europæiske grønne pagt. I samme forbindelse vil forbrugerne også kunne fremsætte ATB-krav i andre sager med indvirkning på miljøet, f.eks. sager vedrørende vildledende oplysninger forud for aftaleindgåelsen om energikontrakter eller miljøanprisninger.

Forslaget vedrører begrænsede og målrettede ændringer af lovgivningen med henblik på at rationalisere rapporteringskravene. De er baseret på erfaringerne med gennemførelsen af lovgivningen. Ændringerne har ikke nogen væsentlig indvirkning på politikken, men sikrer alene en mere effektiv gennemførelse. Da disse ændringer er målrettede, og der ikke foreligger relevante politiske valgmuligheder, er det ikke nødvendigt med en konsekvensanalyse.

### **Målrettet regulering og forenkling**

Foranstaltningerne i den foreslåede revision vil give følgende muligheder for at forbedre effektiviteten, beregnet på årsbasis:

- Løbende besparelser på 370 mio. EUR i tilpasningsomkostninger for virksomheder (lukning af EU's OTB-plattform)
- Løbende besparelser på 264 mio. EUR i tilpasningsomkostninger for virksomheder (fjernelse af ATB-oplysningsforpligtelser).

Den foretrukne løsning omfatter følgende mindre årlige tilpasningsomkostninger:

- 2,6 mio. EUR i løbende tilpasningsomkostninger for virksomheder (svarpligt)
- 25 mio. EUR i løbende tilpasningsomkostninger for ATB-instanser (behandling af yderligere tvister)
- 11 mio. EUR vedrørende overholdelse for private udbydere af OTB-platforme.

Dette samlede beløb på 39 mio. EUR om året opvejes i høj grad af de årlige omkostningsbesparelser på 634 mio. EUR som følge af forenklingen.

Antallet af tvister med SMV'er og med store virksomheder kendes ikke, og omkostningerne forbundet med svarpligten kunne således i princippet deles med SMV'er. Da langt de fleste virksomheder er SMV'er, vil de imidlertid også drage størst fordel af omkostningsbesparelserne forbundet med tilvejebringelsen af oplysninger, både i forbindelse med lukningen af OTB-plattformen og ATB generelt. EU's SMV'ers konkurrenceevne vil blive påvirket positivt af denne løsning, da besparelserne kan bruges til at gøre deres priser mere attraktive og muligvis fremme innovation.

En adfærdsundersøgelse af ATB-oplysningskrav viste, at det nuværende krav til erhvervsdrivende om klart at angive et link til OTB-plattformen på deres websteder ikke har nogen positiv indvirkning på forbrugernes hensigt om at anvende ATB. Hvis det fjernes, vil det således ikke få negative konsekvenser for forbrugernes deltagelse i ATB. Virksomheder, der opererer online, behøver ikke at have en e-mailadresse til OTB-korrespondance og sparer således 100 EUR om året. Den samlede **fordel for virksomhederne** vil således være 370 mio. EUR om året, dvs. **3,3 mia. EUR over 10 år**. Desuden vil nyetablerede virksomheder i EU i de næste 10 år ikke pådrage sig omkostninger til at angive OTB-oplysninger på deres websted, men dette skøn er allerede medtaget i beregningerne i forbindelse med fjernelsen af ATB-oplysninger.

## **Grundlæggende rettigheder**

Kommissionens forslag har en overordnet positiv indvirkning på de grundlæggende rettigheder. Direktivets udvidede materielle og geografiske anvendelsesområde vil sikre, at forbrugerne har adgang til private klagemuligheder i forbindelse med en bredere vifte af tvister, og dermed styrke deres ret til effektive retsmidler som fastsat i artikel 47 i EU's charter om grundlæggende rettigheder. Selv om indførelsen af en svarpligt ville pålægge erhvervsdrivende at undersøge eventuelle tvister, som de får forelagt af ATB-instanser, sikrer det forhold, at virksomhederne ikke er forpligtet i henhold til direktivet til at deltage i ATB, at deres frihed til at oprette og drive egen virksomhed respekteres.

## **4. VIRKNINGER FOR BUDGETTET**

Revisionen af ATB-direktivet vil ikke medføre nye finansielle forpligtelser for Kommissionen, og der er derfor ikke behov for yderligere menneskelige og administrative ressourcer. For at understøtte de nye bestemmelser, der er tilføjet i ATB-direktivet, vil eksisterende kreditter, der er øremærket til at støtte forbrugernes klageadgang i programmet for det indre marked 2021-2027<sup>28</sup>, blive anvendt til at forbedre adgangen til den liste over ATB-instanser, som Kommissionen allerede offentliggør i forbindelse med OTB-plattformen, eller til at støtte europæiske forbrugercentre, således at de bedre kan hjælpe forbrugere, der søger rådgivning om grænseoverskridende klagemuligheder. Programmet for det indre marked giver også mulighed for at yde tilskud til ATB-instanser for at forbedre deres omkostningseffektivitet, f.eks. gennem digitalisering eller uddannelse af deres personale.

## **5. ANDRE FORHOLD**

### **Planer for gennemførelsen og foranstaltninger til overvågning, evaluering og rapportering**

Ændringsdirektivet ændrer ikke Kommissionens overvågningsforpligtelser som fastsat i artikel 26 i ATB-direktivet. Der skal således forelægges en rapport med en vurdering af effektiviteten af ATB-direktivet (som ændret) hvert fjerde år baseret på eksisterende

---

<sup>28</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/690 af 28. april 2021 om oprettelse af et program for det indre marked, virksomheders, herunder små og mellemstore virksomheders, konkurrenceevne, plante-, dyre-, fødevarer- og foderområdet og europæiske statistikker (programmet for det indre marked) og om ophævelse af forordning (EU) nr. 99/2013, (EU) nr. 1287/2013, (EU) nr. 254/2014 og (EU) nr. 652/2014 (EØS-relevant tekst) (EUT L 153 af 3.5.2021, s. 1).

datakilder, herunder de nationale rapporter, som de kompetente myndigheder også skal udarbejde hvert fjerde år til Kommissionen.

### **Nærmere redegørelse for de enkelte bestemmelser i forslaget**

Da nærværende direktiv er et ændringsdirektiv, redegøres nedenfor for de ændrede artikler i ATB-direktivet.

#### **Artikel 2 — Anvendelsesområde**

ATB-direktivets nuværende anvendelsesområde er begrænset til tvister vedrørende kontraktlige forpligtelser i forbindelse med salg af varer eller tjenesteydelser. Med denne revision foreslår Kommissionen at udvide anvendelsesområdet til frivillige ATB-procedurer indledt mod erhvervsdrivende, der sælger varer eller tjenesteydelser, herunder digitalt indhold og digitale tjenester, til forbrugere, der er bosiddende i EU, og tvister vedrørende faser forud for aftaleindgåelsen, hvor forbrugeren har rettigheder, uanset om forbrugeren i sidste ende indgår en aftale. Dette vedrører f.eks. vildledende reklame, manglende, uklare eller vildledende oplysninger, urimelige kontraktvilkår eller garantirettigheder. Desuden har det udvidede anvendelsesområde til formål at dække tvister vedrørende andre centrale lovbestemte forbrugerrettigheder såsom retten til ikke at blive udsat for geoblokering, til at skifte teleudbyder eller til at få adgang til basale finansielle tjenesteydelser.

#### **Artikel 4 — Definitioner**

Definitionerne af "nationale tvister" og "grænseoverskridende tvister" i ATB-direktivet er i overensstemmelse med det nuværende anvendelsesområde og henviser derfor kun til kontraktlige tvister med erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen. Kommissionen foreslår at ændre disse definitioner for at dække alle tvister vedrørende centrale lovbestemte forbrugerrettigheder. Desuden har den nye definition af en "grænseoverskridende tvist" til formål også at dække sager, hvor den erhvervsdrivende er etableret uden for Unionen.

#### **Artikel 5 — Adgang til ATB-instanser og ATB-procedurer**

I sin nuværende form giver artikel 5, stk. 1, medlemsstaterne mulighed for at sikre, at der findes ATB-instanser, som opfylder kravene i ATB-direktivet, og som behandler tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, der er etableret på deres respektive område. Med den foreslåede udvidelse af anvendelsesområdet kan erhvervsdrivende, der er etableret uden for EU, også (på frivillig basis) deltage i ATB-procedurer. Kommissionen foreslår derfor, at der indføres en forpligtelse for medlemsstaterne til at oprette ATB-instanser, der har kompetence til at behandle sådanne tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende uden for EU.

For at beskytte forbrugere med begrænsede digitale færdigheder henvises der i artikel 5, stk. 2, litra a), til udsatte forbrugeres mulighed for at sende og få adgang til dokumenter i ikkedigitalt format efter anmodning. I artikel 5, stk. 2, litra b), understreges udsatte forbrugeres behov for let adgang til ATB-procedurer ved hjælp af inklusive værktøjer, og artikel 5, stk. 2, litra c), sikrer en fysisk persons ret til prøvelse af en automatiseret procedure. Artikel 5, stk. 2, litra d), styrker den mulighed, som ATB-instanser allerede har i visse medlemsstater for at sammenlægge sager, der ligner hinanden, mod en bestemt erhvervsdrivende for at spare den pågældende erhvervsdrivendes og de pågældende

forbrugeres ATB-ressourcer og tid, og giver de pågældende forbrugere ret til at gøre indsigelse mod en sådan sammenlægning af sager.

I artikel 5, stk. 4, litra a), præciseres det, at selv om forbrugerne er forpligtet til at forsøge at bilægge tvisten bilateralt med den erhvervsdrivende, bør ATB-instanser ikke indføre uforholdsmæssige regler for, hvordan de skal kontakte den erhvervsdrivende, før de kan indlede ATB.

I artikel 5, stk. 8, indføres en svarpligt for erhvervsdrivende med det formål at tilskynde dem til at deltage mere i ATB. Selv om de ikke er forpligtet til at deltage i ATB, medmindre det specifikt er fastsat i national ret eller sektorspecifik EU-lovgivning, foreslås det, at de forpligtes til at besvare en forespørgsel fra en ATB-instans inden for en frist på højst 20 arbejdsdage om, hvorvidt de agter at deltage i en ATB-procedure mod dem eller ej.

#### Artikel 7 — Gennemsigtighed

Ændringen af ordlyden fra "årsrapporter" om deres virksomhed, der offentliggøres af ATB-instanser, til rapporter om deres virksomhed "hvert andet år" har til formål at lette disse enheders administrative byrde og omkostninger. Selv om der tilskyndes til samarbejde, udgår artikel 7, stk. 2, litra h), og ATB-instanserne vil derfor ikke længere skulle aflægge rapport om ATB-instansernes samarbejde inden for netværk af ATB-instanser for at lette løsningen af grænseoverskridende tvister.

#### Artikel 13 — Oplysninger, som de erhvervsdrivende skal give forbrugerne

Kommissionen foreslår at slette artikel 13, stk. 3, som pålægger erhvervsdrivende at give forbrugerne oplysninger om ATB, uanset om de har til hensigt at anvende en ATB-procedure eller ej. Denne artikel er overflødig i forhold til artikel 13, stk. 1, for erhvervsdrivende, der forpligter sig til at deltage i ATB, og den forpligter erhvervsdrivende, der ikke er villige til at deltage i ATB, til at informere forbrugerne herom. Sådanne oplysninger afskrækker forbrugerne fra at vælge en ATB-procedure. Den virker mod hensigten og pålægger de erhvervsdrivende en uberettiget byrde.

#### Artikel 14 — Bistand til forbrugere

I betragtning af den ringe udbredelse af ATB i grænseoverskridende sager foreslår Kommissionen at styrke forbrugerbistanden ved at oprette ATB-kontaktpunkter, gerne som en del af de europæiske forbrugercentre, der allerede spiller en vigtig rolle med hensyn til at bistå forbrugerne i forbindelse med deres køb på tværs af grænserne. Disse ATB-kontaktpunkter vil fremme brugen af ATB, bistå forbrugere og erhvervsdrivende i ATB-procedurer, f.eks. ved at sørge for maskinoversættelse, henvise forbrugerne til den kompetente ATB-instans, forklare de forskellige procedurer, bistå med indgivelsen af klagen osv. Sådanne kontaktpunkter kan også bistå i nationale sager, hvis medlemsstaterne er enige herom.

#### Artikel 19 — Oplysninger, som tvistbilæggelsesinstanser skal give de kompetente myndigheder

Kommissionen foreslår at slette artikel 19, stk. 3, litra f)-h), hvorefter ATB-instanser skal give de kompetente ATB-myndigheder: a) en vurdering af effektiviteten af ATB-netværk, b) oplysninger om uddannelse af personalet og c) en vurdering af metoder til forbedring heraf. Dette har til formål at mindske ATB-instansernes administrative byrde, således at de i stedet



kan anvende de sparede ressourcer til behandling af flere tvister eller investering i produktivitetsforbedringer.

#### Artikel 20 — De kompetente myndigheders og Kommissionens rolle

Ud over artikel 20, stk. 4, som pålægger Kommissionen at offentliggøre listen over akkrediterede ATB-instanser — der i øjeblikket offentliggøres på OTB-plattformens websted — fastsætter den nye artikel 20, stk. 8, at Kommissionen skal udvikle og vedligeholde brugervenlige værktøjer til at forbedre vejledningen af forbrugerne, dvs. sikre, at personer, der søger oplysninger om, hvordan en forbrugertvist løses, hurtigt kan finde ud af, hvilken ATB-instans de skal kontakte med deres sag. De nye værktøjer vil integrere den eksisterende flersprogede liste over ATB-instanser og give forbrugerne interaktive løsninger med henblik på at finde de bedste ATB-instanser i forbindelse med deres specifikke tvister. Disse værktøjer bør også give oplysninger om andre klagemekanismer og links til de nyligt oprettede ATB-kontaktpunkter.

#### Artikel 24 — Kommunikation

I henhold til artikel 24, stk. 4, skal medlemsstaterne meddele navne og kontaktoplysninger på de udpegede ATB-kontaktpunkter inden en bestemt dato.

Forslag til

**EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV****om ændring af direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 og (EU) 2020/1828**

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —  
under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,  
under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,  
efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,  
under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg,  
efter den almindelige lovgivningsprocedure, og  
ud fra følgende betragtninger:

- (1) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU<sup>1</sup> blev vedtaget for at sikre, at forbrugere i Unionen har adgang til alternative tvistbilæggelsesprocedurer (ATB-procedurer) af høj kvalitet med henblik på at løse kontraktlige tvister som følge af salg af varer eller tjenesteydelser mellem en erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, og en forbruger, der er bosiddende i Unionen. Det sikrer, at der findes ATB-procedurer for alle typer nationale og grænseoverskridende tvister i Unionen, og at ATB-procedurerne opfylder minimumskvalitetsstandarder. Medlemsstaterne skal ifølge direktivet overvåge, hvordan ATB-instanserne fungerer. For at øge forbrugernes bevidsthed om ATB og fremme brugen heraf fastsættes det også, at erhvervsdrivende bør forpligtes til at oplyse forbrugerne om muligheden for udenretslig tvistbilæggelse ved hjælp af ATB-proceduren.
- (2) I 2019 udarbejdede Kommissionen en rapport om gennemførelsen af direktiv 2013/11/EU og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013<sup>2</sup>, som viste, at takket være direktiv 2013/11/EU er flere forbrugermarkeder omfattet af ATB-instanser af god kvalitet i hele Unionen. Det fremgik dog også af rapporten, at forbrugernes og de erhvervsdrivendes brug af ATB-procedurer holdede bagefter i visse sektorer og medlemsstater. En af grundene var de erhvervsdrivendes og forbrugernes ringe bevidsthed om procedurerne i de medlemsstater, hvor de først for nylig var blevet indført. En anden grund var forbrugernes og de erhvervsdrivendes manglende tillid til uregulerede ATB-instanser. Data fra de nationale kompetente myndigheder i

<sup>1</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63).

<sup>2</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1).

begyndelsen af 2022 og den evaluering af gennemførelsen af direktiv 2013/11/EU, der blev foretaget i 2023, tyder på, at brugen var forholdsvis stabil (bortset fra en lille stigning i antallet af sager i forbindelse med covid-19-pandemien). De fleste interessenter, som blev hørt i forbindelse med den pågældende evaluering, bekræftede, at forbrugernes manglende bevidsthed om og forståelse af ATB-procedurerne, de erhvervsdrivendes ringe deltagelse, huller i ATB-dækningen i visse medlemsstater, høje omkostninger og komplekse nationale ATB-procedurer samt forskelle i ATB-instansernes kompetencer er faktorer, som ofte står i vejen for brugen af ATB-procedurer. Der er andre hindringer i forbindelse med grænseoverskridende ATB såsom sprog, manglende kendskab til gældende ret og særlige adgangsvanskeligheder for udsatte forbrugere.

- (3) Da mindst to ud af fem onlinetransaktioner, som foretages af forbrugere med bopæl i Unionen, er med erhvervsdrivende, der har hjemsted i et tredjeland, bør anvendelsesområdet for direktiv 2013/11/EU udvides, således at de erhvervsdrivende i tredjelands, der er villige til at deltage i en ATB-procedure, kan gøre det. Proceduremæssige hindringer bør ikke forhindre forbrugere med bopæl i Unionen i at løse tvister med erhvervsdrivende uanset disses hjemsted, hvis de erhvervsdrivende accepterer at følge en ATB-procedure, der gennemføres af en ATB-instans etableret i en medlemsstat.
- (4) Forbrugertvister er blevet langt mere komplekse, siden direktiv 2011/13/EU blev vedtaget. Digitaliseringen af varer og tjenesteydelser, e-handelens stigende betydning og digital reklame i forbindelse med indgåelsen af forbrugerkontrakter har medført en stigning i antallet af forbrugere, som udsættes for vildledende onlineoplysninger og manipulerende grænseflader, der forhindrer dem i at træffe informerede købsbeslutninger. Der er derfor nødvendigt at præcisere, at kontraktlige tvister som udspringer af salg af varer eller tjenesteydelser, omfatter digitalt indhold og digitale tjenester, samt at udvide anvendelsesområdet for direktiv 2011/13/EU til mere end sådanne tvister, så forbrugerne også kan søge erstatning for praksis, der skader dem på stadiet før kontraktindgåelse, uanset om de senere bliver bundet af en aftale.
- (5) Direktiv 2011/13/EU bør også omfatte forbrugerrettigheder affødt af den EU-lovgivning, der regulerer forholdet mellem forbrugere og erhvervsdrivende, hvor der ikke er noget forhold af kontraktmæssig karakter, for så vidt angår retten til at have adgang til og til at betale for varer og tjenesteydelser uden at blive udsat for forskelsbehandling på grundlag af nationalitet, bopæl eller hjemsted, jf. artikel 4 og 5 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302<sup>3</sup>; retten til at åbne og flytte bankkonti, jf. artikel 9, 10, 11 og 16 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU<sup>4</sup>, og til ikke at blive forskelsbehandlet, jf. samme direktivs artikel 15; retten til at få gennemskuelige oplysninger om detailvilkårene for roamingopkald og roaming-SMS'er, jf. artikel 13, 14 og 15 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/612<sup>5</sup> og retten til gennemsigtighed for så vidt angår flybilletpriser eller luftfragtrater, jf. artikel 23 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF)

---

<sup>3</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/302 af 28. februar 2018 om imødegåelse af uberettiget geoblokering og andre former for forskelsbehandling på grundlag af kundernes nationalitet, bopæl eller hjemsted i det indre marked og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og (EU) 2017/2394 og af direktiv 2009/22/EF (EUT L 60 af 2.3.2018, s. 1).

<sup>4</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/92/EU af 23. juli 2014 om sammenlignelighed af gebyrer i forbindelse med betalingskonti, flytning af betalingskonti og adgang til betalingskonti med basale funktioner (EUT L 257 af 28.8.2014, s. 214).

<sup>5</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/612 af 6. april 2022 om roaming på offentlige mobilkommunikationsnet i Unionen (EUT L 115 af 13.4.2022, s. 1).

nr. 1008/2008<sup>6</sup>. Det bør derfor fastsættes, at ATB-procedurer kan anvendes på tvister, der opstår i forbindelse med sådanne kategorier af forbrugerrettigheder.

- (6) Medlemsstaterne bør også have ret til at anvende ATB-procedurer på tvister, der vedrører andre rettigheder uden for kontraktforhold i henhold til EU-retten, bl.a. rettigheder i henhold til artikel 101 og 102 i TEUF og brugeres rettigheder ifølge Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/1925<sup>7</sup>. Dette berører ikke de offentlige myndigheders håndhævelse af disse regler.
- (7) Hvis der opstår en tvist mellem en udbyder af en onlineplatform og en modtager af den pågældende tjeneste vedrørende udbyderens aktivitet i forbindelse med moderering af ulovligt eller skadeligt indhold på platformen, er det artikel 21 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065<sup>8</sup> om udenretslig tvistbilæggelse, der finder anvendelse på tvisten, jf. nævnte forordnings artikel 2, stk. 4, da den indeholder mere detaljerede regler om sådanne tvister.
- (8) Definitionen af "national tvist" og af "grænseoverskridende tvist" bør derfor tilpasses for at afspejle udvidelsen af anvendelsesområdet for direktiv 2013/11/EU.
- (9) For at sikre, at ATB-procedurerne egner sig til den digitale tidsalder, hvor kommunikationen sker online også i grænseoverskridende sammenhæng, er det nødvendigt at sikre hurtige og retfærdige processer for alle forbrugere. Medlemsstaterne bør sikre, at ATB-instanser, der er etableret på deres område, har kompetence til at gennemføre tvistbilæggelsesprocedurer i tvister mellem erhvervsdrivende, der er etableret uden for Unionen, og forbrugere med bopæl på deres område.
- (10) Medlemsstaterne bør sikre, at ATB gør det muligt for forbrugerne at indlede og følge ATB-procedurer, også offline hvis det ønskes. Det bør også sikres, at de digitale værktøjer, der måtte blive stillet til rådighed, kan benyttes af alle forbrugere, herunder udsatte forbrugere og forbrugere med forskellig grad af digitale færdigheder. Medlemsstaterne bør sikre, at parterne i tvister på anmodning altid har adgang til en fysisk persons gennemgang af automatiserede procedurer.
- (11) Medlemsstaterne bør også gøre det muligt for ATB-instanserne at samle sager, der ligner hinanden, mod en bestemt erhvervsdrivende for at opnå ensartede ATB-resultater for de forbrugere, der er genstand for samme ulovlige praksis, og mere omkostningseffektive resultater for ATB-instanserne og de erhvervsdrivende. Forbrugerne bør informeres herom og have muligheden for at modsætte sig, at deres tvist behandles sammen med andre tvister.
- (12) Medlemsstaterne bør heller ikke tillade, at der indføres uforholdsmæssigt strenge regler for så vidt angår de grunde, som en ATB-instans kan påberåbe sig for at afvise at behandle en tvist, som f.eks. en forpligtelse til at benytte virksomhedens eskaleringssystem efter en første negativ kontakt med reklamationsafdelingen eller en

---

<sup>6</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1008/2008 af 24. september 2008 om fælles regler for driften af lufttrafiktjenester i Fællesskabet (EUT L 293 af 31.10.2008, s. 3).

<sup>7</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/1925 af 14. september 2022 om åbne og fair markeder i den digitale sektor og om ændring af direktiv (EU) 2019/1937 og (EU) 2020/1828 (forordningen om digitale markeder) (EUT L 265 af 12.10.2022, s. 1).

<sup>8</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (EUT L 277 af 27.10.2022, s. 1).

forpligtelse til at bevise, at en bestemt del af en virksomheds eftersalgsservice har været kontaktet.

- (13) Ud over den sektorspecifikke EU-lovgivning, som gør erhvervsdrivendes deltagelse i ATB obligatorisk, kan medlemsstaterne ifølge direktiv 2013/11/EU indføre national lovgivning for at gøre erhvervsdrivendes deltagelse i ATB obligatorisk i sektorer, hvor de finder det relevant. For at fremme erhvervsdrivendes deltagelse i ATB-procedurer og sikre passende og hurtige ATB-procedurer bør erhvervsdrivende, navnlig i tilfælde, hvor deres deltagelse ikke er obligatorisk, forpligtes til inden for en bestemt frist at besvare forespørgsler fra ATB-instanser om, hvorvidt de agter at deltage i den foreslåede procedure.
- (14) For at reducere oplysnings- og rapporteringskravene og mindske omkostningerne for ATB-instanserne, de nationale kompetente myndigheder og de erhvervsdrivende bør rapporterings- og oplysningskravene forenkles, og mængden af oplysninger, som ATB-instanserne skal give de kompetente myndigheder, bør reduceres.
- (15) For at yde forbrugerne og de erhvervsdrivende effektiv bistand i grænseoverskridende tvister, skal det sikres, at medlemsstaterne etablerer ATB-kontaktpunkter med klart definerede opgaver. De europæiske forbrugercentre er i en god position til at udføre sådanne opgaver, da de er specialiserede i at bistå forbrugerne med spørgsmål i forbindelse med deres grænseoverskridende køb, men medlemsstaterne bør også kunne vælge andre organer med relevant ekspertise. De pågældende ATB-kontaktpunkter bør meddeles Kommissionen.
- (16) På trods af at det er tanken, at ATB-procedurer skal være enkle, kan forbrugerne bistås af en tredjepart efter eget valg i løbet af ATB-proceduren. Medlemsstaterne bør sikre, at en sådan bistand ydes i god tro for at muliggøre en fair procedure og i fuld gennemsigtighed, især med hensyn til eventuelle gebyrer for bistanden.
- (17) For at sikre, at forbrugerne let kan finde en relevant ATB-instans, især i grænseoverskridende sammenhæng, bør Kommissionen udvikle og vedligeholde et digitalt interaktivt værktøj, der indeholder oplysninger om ATB-instansernes vigtigste karakteristika og link til de websteder for ATB-instanserne, som den har fået oplyst.
- (18) Direktiv 2013/11/EU bør ændres i overensstemmelse hermed.
- (19) Da forordning (EU) nr. 524/2013 skal erstattes af en særskilt retsakt, er det som følge af dens ophævelse også nødvendigt at ændre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302<sup>9</sup>, (EU) 2019/2161<sup>10</sup> og (EU) 2020/1828<sup>11</sup> —

---

<sup>9</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1).

<sup>10</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse (EUT L 328 af 18.12.2019, s. 7).

<sup>11</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2023/988 af 10. maj 2023 om produktsikkerhed i almindelighed, om ændring af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1025/2012 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2020/1828 og om ophævelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/95/EF og Rådets direktiv 87/357/EØF (EUT L 135 af 23.5.2023, s. 1).

## VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

### *Artikel 1* *Ændring af direktiv 2013/11/EU*

Direktiv 2013/11/EU ændres således:

1. Artikel 2, stk. 1, affattes således:

"1. Dette direktiv finder anvendelse på procedurer for udenretslig bilæggelse af tvister mellem forbrugere med bopæl i Unionen og erhvervsdrivende, der udbyder varer eller tjenesteydelser, herunder digitalt indhold og digitale tjenester, til de pågældende forbrugere, ved mellemkomst af en ATB-instans, der foreslår eller pålægger en løsning eller samler parterne med henblik på at formidle en mindelig løsning, som vedrører en af følgende:

- (a) kontraktlige forpligtelser som følge af købsaftaler, herunder om levering af digitalt indhold, eller tjenesteydelsesaftaler
- (b) forbrugerrettigheder, som gælder uden for kontrakt eller forud for aftaleindgåelsen, og som udspringer af EU-retten vedrørende:
  - i) urimelig handelspraksis og urimelige handelsvilkår
  - ii) obligatoriske oplysninger forud for aftaleindgåelsen
  - iii) ikke-diskrimination på grundlag af nationalitet eller bopæl
  - iv) adgang til tjenester og levering
  - v) afhjælpning i tilfælde af produktets og det digitale indholds manglende overensstemmelse
  - vi) retten til at skifte udbyder og
  - vii) passagerrettigheder og rejsendes rettigheder.

Medlemsstaterne kan også anvende ATB-procedurerne i dette direktiv på andre kategorier af tvister end dem, der er anført i første afsnit, litra b)."

2. Artikel 4, stk. 1, litra e) og f), affattes således:

"e) "national tvist": en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende vedrørende kontraktlige forpligtelser og/eller forbrugerrettigheder, der udspringer af EU-retten, som omhandlet i artikel 2, stk. 1, hvor forbrugeren er bosiddende i samme medlemsstat, som den, hvor den erhvervsdrivende er etableret

f) "grænseoverskridende tvist": en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende vedrørende kontraktlige forpligtelser og/eller forbrugerrettigheder, der er fastsat i EU-retsakter, som omhandlet i artikel 2, stk. 1, hvor forbrugeren er bosiddende i en anden medlemsstat end den, hvor den erhvervsdrivende er etableret, eller hvor forbrugeren er bosiddende i en medlemsstat, og den erhvervsdrivende er etableret uden for Unionen".

3. I artikel 5 foretages følgende ændringer:

(a) stk. 1 affattes således:

"1. Medlemsstaterne letter forbrugernes adgang til ATB-procedurer og sikrer, at tvister, der er omfattet af dette direktiv, og som omfatter en erhvervsdrivende, der er etableret på deres respektive område, eller en erhvervsdrivende, som ikke er etableret på en medlemsstats område, men som udbyder varer eller tjenesteydelser, herunder digitalt indhold og digitale

tjenester, til forbrugere med bopæl på deres respektive område, kan indbringes for en ATB-instans, der opfylder kravene i dette direktiv."

(b) Stk. 2, litra a)-d), affattes således:

"a) sikrer, at forbrugerne kan indgive klager og den nødvendige tilhørende dokumentation online på en sporbar måde, og sikrer, at forbrugerne på anmodning også kan indgive og få adgang til den pågældende dokumentation i et format, der ikke er digitalt

b) tilbyder digitale ATB-procedurer ved hjælp af lettilgængelige og inklusive værktøjer

c) giver tvistens parter ret til at anmode om, at resultatet af ATB-proceduren gennemgås af en fysisk person, hvis proceduren blev gennemført ved hjælp af en automatiseret metode

d) kan samle sager, der ligner hinanden, mod en bestemt erhvervsdrivende i én procedure, på betingelse af at den berørte forbruger underrettes og ikke modsætter sig dette"

(c) Stk. 4, litra a), affattes således:

"a) forbrugeren ikke har forsøgt at kontakte den pågældende erhvervsdrivende for at drøfte sin klage og i første omgang forsøge at løse problemet direkte med den erhvervsdrivende, uden at indføre uforholdsmæssigt strenge regler om den nærmere karakter af en sådan kontakt"

(d) Følgende tilføjes som stk. 8:

"8. Medlemsstaterne sikrer, at erhvervsdrivende, der er etableret på deres område, og som kontaktes af en ATB-instans fra deres land eller fra en anden medlemsstat, meddeler den pågældende ATB-instans, hvorvidt de accepterer at deltage i den foreslåede procedure, inden for en rimelig frist på højst 20 arbejdsdage."

4. I artikel 7, stk. 2, foretages følgende ændringer:

(a) I indledningen affattes første punktum således:

"Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser på deres websteder, på et varigt medium efter anmodning og på enhver anden måde, de anser for passende, hvert andet år offentliggør rapporter om deres virksomhed".

(b) litra h) udgår.

5. Artikel 13, stk. 3, udgår.

6. Artikel 14 affattes således:

#### *"Artikel 14*

#### ***Bistand til forbrugere***

1. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugere og erhvervsdrivende i forbindelse med grænseoverskridende tvister kan opnå bistand til at få adgang til den eller de ATB-instanser, der er kompetente til at behandle deres grænseoverskridende tvist.

2. Hver medlemsstat udpeger et ATB-kontaktpunkt til varetagelse af opgaven i stk. 1. Hver medlemsstat underretter Kommissionen om ATB-kontaktpunktets navn og kontaktoplysninger. Medlemsstaterne overdrager ansvaret for driften af ATB-kontaktpunkterne til deres center i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, eller, hvis

dette ikke er muligt, til forbrugerorganisationer eller ethvert andet organ, der beskæftiger sig med forbrugerbeskyttelse.

3. ATB-kontaktpunkterne skal lette kommunikationen mellem parterne og den kompetente ATB-instans, hvilket bl.a. kan omfatte:

- (a) at hjælpe med indgivelsen af en klage og om nødvendigt relevant dokumentation
- (b) at give parterne og ATB-instanserne generelle oplysninger om forbrugerrettigheder i EU
- (c) at forklare parterne, hvilke procedureregler der anvendes af de specifikke ATB-instanser
- (d) at underrette klageren om andre klagemuligheder, såfremt en tvist ikke kan løses ved hjælp af en ATB-procedure.

4. Medlemsstaterne kan også give ATB-kontaktpunkterne ret til at yde den i denne artikel omhandlede bistand til forbrugere og erhvervsdrivende, når de skal have adgang til ATB-instanser i forbindelse med nationale tvister.

5. Medlemsstaterne sikrer, at alle aktører, der bistår forbrugere i grænseoverskridende eller nationale tvister, handler i god tro for at gøre det muligt for tvistens parter at nå frem til en mindelig løsning, og giver forbrugerne relevante oplysninger i fuld gennemsigtighed, herunder oplysninger om procedureregler og eventuelle gældende gebyrer."

7. Artikel 19, stk. 3, litra f), g) og h), udgår.

8. I artikel 20 tilføjes følgende stykke:

"8. Kommissionen udvikler og vedligeholder et digitalt interaktivt værktøj, som indeholder generelle oplysninger om forbrugernes klagemuligheder og link til de websteder for ATB-instanserne, som den har fået oplyst, jf. stk. 2.

9. I artikel 24 tilføjes følgende stk. 4:

"4. Senest den [*insert date*] meddeler medlemsstaterne Kommissionen navnene og kontaktoplysningerne på de ATB-kontaktpunkter, der er udpeget i henhold til artikel 14, stk. 2."

## *Artikel 2* **Ændring af direktiv (EU) 2015/2302**

Artikel 7, stk. 2, litra g), i direktiv (EU) 2015/2302 affattes således:

"g) oplysninger om tilgængelige interne klagebehandlingsprocedurer og om mekanismer til alternativ tvistbilæggelse ("ATB") i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU<sup>12</sup> og, hvis det er relevant, den ATB-instans, som den erhvervsdrivende er omfattet af".

---

<sup>12</sup>Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63).



*Artikel 3*  
**Ændring af direktiv (EU) 2019/2161**

Artikel 5, litra b), i direktiv (EU) 2019/2161 affattes således:

"b) indgive en klage til det kompetente center i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, afhængigt af de involverede parter."

*Artikel 4*  
**Ændring af direktiv (EU) 2020/1828**

I bilag I til direktiv (EU) 2020/1828 udgår punkt 44).

*Artikel 5*  
**Gennemførelse**

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den [ *dd/month/year - 1 year after entry into force*] de foranstaltninger, der er nødvendige for at efterkomme dette direktivs artikel 1. De underretter straks Kommissionen herom.

De anvender disse foranstaltninger fra den [date].

2. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den [*dd/month/year... 1 year after entry into force of Regulation xx/....*] [*forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om ophævelse af forordning (EU) nr. 524/2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet*] de foranstaltninger, der er nødvendige for at efterkomme dette direktivs artikel 2, 3 og 4. De underretter straks Kommissionen herom.

De anvender disse love og bestemmelser fra den [*insert date*].

3. De i stk. 1 og 2 nævnte foranstaltninger skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. De nærmere regler for henvisningen fastsættes af medlemsstaterne.
4. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale retsfor skrifter, som de vedtager på det område, der er omfattet af dette direktiv.

*Artikel 6*  
**Ikrafttræden**

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

*Artikel 7*  
**Adressater**

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Bruxelles, den [...].

*På Europa-Parlamentets vegne*  
Formand

*På Rådets vegne*  
Formand