



---

Plenarhandling

---

**A9-0060/2024**

26.2.2024

**\*\*\*I**

## **BETÄNKANDE**

om förslaget till Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt direktiven (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd

Föredragande: Laura Ballarín Cereza

### ***Teckenförklaring***

- \* Samrådsförfarande
- \*\*\* Godkännandeförfarande
- \*\*\*I Ordinarie lagstiftningsförfarande (första behandlingen)
- \*\*\*II Ordinarie lagstiftningsförfarande (andra behandlingen)
- \*\*\*III Ordinarie lagstiftningsförfarande (tredje behandlingen)

(Det angivna förfarandet baseras på den rättsliga grund som angetts i förslaget till akt.)

### ***Ändringsförslag till ett förslag till akt***

#### **När parlamentets ändringsförslag utformas i två spalter gäller följande:**

Text som utgår markeras med *fetkursiv stil* i vänsterspalten. Text som ersätts markeras med *fetkursiv stil* i båda spalterna. Ny text markeras med *fetkursiv stil* i högerspalten.

De två första raderna i hänvisningen ovanför varje ändringsförslag anger vilket textavsnitt som avses i det förslag till akt som behandlas. Om ett ändringsförslag avser en befintlig akt som förslaget till akt är avsett att ändra innehåller hänvisningen även en tredje och en fjärde rad. Den tredje raden anger den befintliga akten och den fjärde vilken bestämmelse i denna akt som ändringsförslaget avser.

#### **När parlamentets ändringsförslag utformas som en konsoliderad text gäller följande:**

Nya textdelar markeras med *fetkursiv stil*. Textdelar som utgår markeras med symbolen ■ eller med genomstrykning. Textdelar som ersätts anges genom att ny text markeras med *fetkursiv stil* och text som utgår stryks eller markeras med genomstrykning.

Sådana ändringar som endast är tekniska och som gjorts av de berörda avdelningarna vid färdigställandet av den slutliga texten markeras däremot inte.

## INNEHÅLL

	<b>Sida</b>
FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS LAGSTIFTNINGSRESOLUTION.....	5
MOTIVERING .....	36
BILAGA: ENHETER ELLER PERSONER SOM FÖREDRAGANDEN HAR MOTTAGIT SYNPUNKTER FRÅN .....	38
YTTRANDE FRÅN UTSKOTTET FÖR TRANSPORT OCH TURISM .....	39
ÄRENDETS GÅNG I DET ANSVARIGA UTSKOTTET .....	58
SLUTOMRÖSTNING MED NAMNUPPROP I DET ANSVARIGA UTSKOTTET.....	59



# FÖRSLAG TILL EUROPAPARLAMENTETS LAGSTIFTNINGSRESOLUTION

om förslaget till Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt direktiven (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

(Ordinarie lagstiftningsförfarande: första behandlingen)

*Europaparlamentet utfärdar denna resolution*

- med beaktande av kommissionens förslag till Europaparlamentet och rådet (COM(2023)0649),
  - med beaktande av artiklarna 294.2 och 114 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, i enlighet med vilka kommissionen har lagt fram sitt förslag för parlamentet (C9-0384/2023),
  - med beaktande av artikel 294.3 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt,
  - med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande av den 14 februari 2024<sup>1</sup>,
  - med beaktande av artikel 59 i arbetsordningen,
  - med beaktande av yttrandet från utskottet för transport och turism,
  - med beaktande av betänkandet från utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd (A9-0060/2024).
1. Europaparlamentet antar nedanstående ståndpunkt vid första behandlingen.
  2. Europaparlamentet uppmanar kommissionen att på nytt lägga fram ärendet för parlamentet om den ersätter, väsentligt ändrar eller har för avsikt att väsentligt ändra sitt förslag.
  3. Europaparlamentet uppdrar åt talmannen att översända parlamentets ståndpunkt till rådet, kommissionen och de nationella parlamenten.

## Ändringsförslag 1

**Förslag till direktiv**  
**Skäl 2a (nytt)**

---

<sup>1</sup> Ännu ej offentliggjort i EUT.

**(2a)** För att detta direktiv ska nå sin fulla potential och ge resultat till förmån för konsumenterna bör det föreskrivas att deltagande ska vara obligatoriskt för lufttrafikföretag som omfattas av förordning (EG) nr 261/2004, förutsatt att det inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning. Så är fallet eftersom flera studier har belyst det stora antalet konsumentklagomål inom transport- och turismsektorn, särskilt när det gäller flygpassagerares rättigheter.

## Ändringsförslag 2

### Förslag till direktiv Skäl 2b (nytt)

**(2b)** De alternativa tvistlösningsorganen bör tillhandahålla de behöriga myndigheterna en förteckning över näringsidkare som systematiskt och oskäligen vägrar att efterleva resultaten av alternativa tvistlösningsförfaranden. Dessutom bör medlemsstaterna säkerställa att näringsidkare som inte efterlever resultatet av ett alternativt tvistlösningsförfarande är skyldiga att lämna en skriftlig förklaring till övriga parter i det alternativa tvistlösningsförfarandet.

## Ändringsförslag 3

### Förslag till direktiv Skäl 3

(3) Eftersom åtminstone två av fem onlinetransaktioner som utförs av

(3) Eftersom åtminstone två av fem onlinetransaktioner som utförs av

konsumenter bosatta i unionen är med näringsidkare baserade i tredjeländer, bör direktivets tillämpningsområde utvidgas så att de näringsidkare i tredjeländ som är villiga att delta i ett förfarande för alternativ tvistlösning kan göra det. Inga förfarandemässiga hinder bör stå i vägen för konsumenter som är bosatta i unionen att försöka lösa tvister med näringsidkare, oavsett var dessa är etablerade, om näringsidkarna godtar att följa ett förfarande för alternativ tvistlösning genom ett tvistlösningsorgan som är etablerat i en medlemsstat.

konsumenter bosatta i unionen är med näringsidkare baserade i tredjeländer, bör direktivets tillämpningsområde utvidgas så att de näringsidkare i tredjeländ som är villiga att delta i ett förfarande för alternativ tvistlösning kan göra det. Inga förfarandemässiga hinder bör stå i vägen för konsumenter som är bosatta i unionen att försöka lösa tvister med näringsidkare, oavsett var dessa är etablerade, om näringsidkarna godtar att följa ett förfarande för alternativ tvistlösning genom ett tvistlösningsorgan som är etablerat i en medlemsstat. ***Konsumenten bör i enlighet med tillämplig unionsrätt kunna inleda ett förfarande i den medlemsstat där han eller hon är bosatt. Det bör inte vara möjligt att få tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden i en medlemsstat där varken konsumenten är bosatt eller näringsidkaren är etablerad.***

## Ändringsförslag 4

### Förslag till direktiv Skäl 4

#### *Kommissionens förslag*

(4) Komplexiteten i konsumenttvister har utvecklats avsevärt sedan direktiv 2011/13/EU antogs. Digitaliseringen av varor och tjänster, den ökande betydelsen av e-handel och digital reklam vid utformningen av konsumentavtal har lett till att allt fler konsument utsätts för vilseledande onlineinformation och manipulativa gränssnitt som hindrar dem från att fatta välgrundade köpbeslut. Det är därför nödvändigt att klargöra att avtalstvister som uppstår vid försäljning av varor eller tjänster omfattar digitalt innehåll och digitala tjänster, och att utvidga tillämpningsområdet för direktiv 2011/13/EU, utöver sådana tvister, så att konsumenterna också kan söka gottgörelse för metoder som skadar dem innan avtal ingås, ***oavsett om*** de senare blir bundna av

#### *Ändringsförslag*

(4) Komplexiteten i konsumenttvister har utvecklats avsevärt sedan direktiv 2011/13/EU antogs. Digitaliseringen av varor och tjänster, den ökande betydelsen av e-handel och digital reklam vid utformningen av konsumentavtal har lett till att allt fler konsument utsätts för vilseledande onlineinformation och manipulativa gränssnitt som hindrar dem från att fatta välgrundade köpbeslut. Det är därför nödvändigt att klargöra att avtalstvister som uppstår vid försäljning av varor eller tjänster omfattar digitalt innehåll och digitala tjänster, och att utvidga tillämpningsområdet för direktiv 2011/13/EU, utöver sådana tvister, så att konsumenterna också kan söka gottgörelse för metoder som skadar dem innan avtal ingås, ***förutsatt att*** de senare blir bundna av

ett avtal eller *inte*.

ett avtal, eller *efter att avtal upphört att gälla*.

## Ändringsförslag 5

### Förslag till direktiv Skäl 5

#### *Kommissionens förslag*

(5) Direktiv 2011/13/EU bör också omfatta konsumenträttigheter som följer av unionslagstiftning som reglerar förhållandet mellan konsumenter och näringsidkare när det inte finns något avtalsförhållande; detta gäller för rätten att få tillgång till och betala för varor och tjänster utan att diskrimineras på grund av nationalitet, bosättningsort eller etableringsort, i enlighet med artiklarna 4 och 5 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302<sup>3</sup>; rätten att öppna och byta bankkonto enligt artiklarna 9, 10, 11 och 16 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU<sup>4</sup> och rätten att inte diskrimineras enligt artikel 15 i det direktivet; rätten att få öppen information om villkoren för roamingsamtal och sms-meddelanden i slutkundsledet enligt artiklarna 13, 14 och 15 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/612<sup>5</sup> och rätten till pristransparens i fråga om passagerarpriser och taxor enligt artikel 23 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008<sup>6</sup>. Det bör därför föreskrivas att tvister som uppstår i samband med sådana konsumenträttigheter kan hanteras inom ramen för alternativa tvistlösningsförfaranden.

---

<sup>3</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302 av den 28 februari 2018 om åtgärder mot omotiverad geoblockering

#### *Ändringsförslag*

(5) Direktiv 2011/13/EU bör också omfatta konsumenträttigheter som följer av unionslagstiftning som reglerar förhållandet mellan konsumenter och näringsidkare när det inte finns något avtalsförhållande; detta gäller för rätten att få tillgång till och betala för varor och tjänster utan att diskrimineras på grund av nationalitet, bosättningsort eller etableringsort, i enlighet med artiklarna 4 och 5 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302<sup>3</sup>, **eller på någon grund som anges i artikel 21 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna**; rätten att öppna och byta bankkonto enligt artiklarna 9, 10, 11 och 16 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU<sup>4</sup> och rätten att inte diskrimineras enligt artikel 15 i det direktivet; rätten att få öppen information om villkoren för roamingsamtal och sms-meddelanden i slutkundsledet enligt artiklarna 13, 14 och 15 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/612<sup>5</sup> och rätten till pristransparens i fråga om passagerarpriser och taxor enligt artikel 23 i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008<sup>6</sup>. Det bör därför föreskrivas att tvister som uppstår i samband med sådana konsumenträttigheter kan hanteras inom ramen för alternativa tvistlösningsförfaranden.

---

<sup>3</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/302 av den 28 februari 2018 om åtgärder mot omotiverad geoblockering



och andra former av diskriminering på grund av kunders nationalitet, bosättningsort eller etableringsort på den inre marknaden och om ändring av förordningarna (EG) nr 2006/2004 och (EU) 2017/2394 samt direktiv 2009/22/EG (EUT L 60I, 2.3.2018, s. 1).

<sup>4</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner (EUT L 257, 28.8.2014, s. 214).

<sup>5</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/612 av den 6 april 2022 om roaming i allmänna mobilnät i unionen (EUT L 115, 13.4.2022, s. 1).

<sup>6</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen (EUT L 293, 31.10.2008, s. 3).

och andra former av diskriminering på grund av kunders nationalitet, bosättningsort eller etableringsort på den inre marknaden och om ändring av förordningarna (EG) nr 2006/2004 och (EU) 2017/2394 samt direktiv 2009/22/EG (EUT L 60I, 2.3.2018, s. 1).

<sup>4</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2014/92/EU av den 23 juli 2014 om jämförbarhet för avgifter som avser betalkonto, byte av betalkonto och tillgång till betalkonto med grundläggande funktioner (EUT L 257, 28.8.2014, s. 214).

<sup>5</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/612 av den 6 april 2022 om roaming i allmänna mobilnät i unionen (EUT L 115, 13.4.2022, s. 1).

<sup>6</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen (EUT L 293, 31.10.2008, s. 3).

## Ändringsförslag 6

### Förslag till direktiv Skäl 5a (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

***(5a) Medlemsstaterna bör beakta kommissionens rekommendation av den 17 oktober 2023 om kvalitetskrav för tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen. Kommissionen bör uppmanas att komplettera detta direktiv med en förordning om kvalitetskrav för tvistlösningsförfaranden som erbjuds av marknadsplatser online och branschorganisationer i unionen.***

## Ändringsförslag 7

**Förslag till direktiv**  
**Skäl 10**

*Kommissionens förslag*

(10) Medlemsstaterna bör vidare säkerställa att alternativ tvistlösning även ger möjlighet för konsumenter att inleda och följa alternativa tvistlösningsförfaranden offline på begäran. Det bör också säkerställas att digitala verktyg, när sådana tillhandahålls, kan användas av alla konsumenter, inbegripet utsatta konsumenter eller konsumenter med olika nivåer av digital kompetens. Medlemsstaterna bör säkerställa att parter i tvisterna ***på begäran alltid*** har möjlighet att få automatiserade förfaranden granskade av en fysisk person.

**Ändringsförslag 8**

**Förslag till direktiv**  
**Skäl 10a (nytt)**

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

(10) Medlemsstaterna bör vidare säkerställa att alternativ tvistlösning även ger möjlighet för konsumenter att inleda och följa alternativa tvistlösningsförfaranden offline på begäran. Det bör också säkerställas att digitala verktyg, när sådana tillhandahålls, kan användas av alla konsumenter, inbegripet utsatta konsumenter eller konsumenter med olika nivåer av digital kompetens. Medlemsstaterna bör säkerställa att parter i tvisterna, ***i synnerhet konsumenterna***, har möjlighet att få automatiserade förfaranden granskade av en fysisk person, ***som bör vara oberoende och opartisk***.

*Ändringsförslag*

***(10a) För att stärka konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för och öka deras deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden är det viktigt att säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen fungerar och arbetar på ett sätt som håller god kvalitet. I detta avseende bör expertisen och kunskapen hos de alternativa tvistlösningsorganens personal uppdateras regelbundet. De alternativa tvistlösningsorganen bör således ge fysiska personer med ansvar för alternativa tvistlösningsförfaranden regelbunden utbildning för att säkerställa att deras kunskaper uppdateras kontinuerligt.***

## Ändringsförslag 9

### Förslag till direktiv Skäl 11

#### *Kommissionens förslag*

(11) Medlemsstaterna bör också göra det möjligt för alternativa tvistlösningsorgan att handlägga likartade ärenden mot en viss näringsidkare gemensamt, för att göra resultaten av alternativ tvistlösning enhetliga för konsumenter som är föremål för samma olagliga metoder och göra alternativ tvistlösning mer kostnadseffektivt för alternativa tvistlösningsorgan och näringsidkare. Konsumenterna bör informeras om detta och ges möjlighet att vägra att få sin tvist hanterad tillsammans med andra tvister.

#### *Ändringsförslag*

(11) Medlemsstaterna bör också göra det möjligt för alternativa tvistlösningsorgan **med tillräcklig kunskap** att handlägga likartade ärenden mot en viss näringsidkare gemensamt, **om de fysiska personer som ansvarar för de alternativa tvistlösningsförfarandena har tillräcklig kunskap och expertis för att handlägga ärendet. Detta skulle bidra till** att göra resultaten av alternativ tvistlösning enhetliga för konsumenter som är föremål för samma olagliga metoder och göra alternativ tvistlösning mer kostnadseffektivt för alternativa tvistlösningsorgan och näringsidkare. Konsumenterna bör informeras om detta och ges möjlighet att vägra att få sin tvist hanterad tillsammans med andra tvister.

## Ändringsförslag 10

### Förslag till direktiv Skäl 13

#### *Kommissionens förslag*

(13) Enligt direktiv 2013/11/EU får medlemsstaterna inom de sektorer de anser lämpliga införa nationell lagstiftning för att ålägga näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning, utöver sektorsspecifik unionslagstiftning som föreskriver obligatoriskt deltagande i alternativ tvistlösning för näringsidkare. För att uppmuntra näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning och för att säkerställa lämpliga och snabba förfaranden för alternativ tvistlösning bör näringsidkare åläggas att, särskilt i fall där deras deltagande inte är obligatoriskt, svara inom en viss period på förfrågningar från

#### *Ändringsförslag*

(13) Enligt direktiv 2013/11/EU får medlemsstaterna inom de sektorer de anser lämpliga införa nationell lagstiftning för att ålägga näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning, utöver sektorsspecifik unionslagstiftning som föreskriver obligatoriskt deltagande i alternativ tvistlösning för näringsidkare. För att uppmuntra näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning och för att säkerställa lämpliga och snabba förfaranden för alternativ tvistlösning bör näringsidkare åläggas att, särskilt i fall där deras deltagande inte är obligatoriskt, svara inom en viss period **som inte bör överstiga**

alternativa tvistlösningsorganisationer om huruvida de avser att delta i det föreslagna förfarandet.

**15 arbetsdagar** på förfrågningar från alternativa tvistlösningsorganisationer om huruvida de avser att delta i det föreslagna förfarandet. ***En förlängning av denna tidsfrist kan beviljas för komplicerade tvister eller till följd av exceptionella omständigheter, såsom en period av hög aktivitet eller en extern kris.***

## Ändringsförslag 11

Förslag till direktiv  
Skäl 13a (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

***(13a) För att säkerställa att konsumenterna kan förvänta sig fullständigt oberoende och fullständig opartiskhet, i enlighet med detta direktiv, när de har att göra med alla typer av alternativa tvistlösningsorgan, däribland alternativa tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får ersättning enbart av den enskilda näringsidkaren, även kallade interna alternativa tvistlösningsorgan, bör dessa alternativa tvistlösningsorgan endast ha tillgång till uppgifter som är strikt kopplade till ärendet och som uttryckligen tillhandahållits av näringsidkaren eller konsumenten.***

## Ändringsförslag 12

Förslag till direktiv  
Skäl 14

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

***(14) För att minska informations- och rapporteringskraven och sänka kostnaderna för alternativa tvistlösningsorgan, nationella behöriga myndigheter och näringsidkare bör***

***utgår***

*rapporterings- och informationskraven förenklas och mängden information som de alternativa tvistlösningsorganen lämnar till de behöriga myndigheterna minskas.*

## Ändringsförslag 13

Förslag till direktiv  
Skäl 14a (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**(14a) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör helst vara kostnadsfria för konsumenterna. Om kostnader tillämpas bör dessa kostnader inte överstiga en nominell avgift. För att göra alternativa tvistlösningsförfaranden mer tillgängliga och attraktiva för konsumenterna bör dessa avgifter vara ersättningsgilla. Det är viktigt att klargöra att det ankommer på medlemsstaterna att betala ut sådan ersättning, i full överensstämmelse med subsidiaritets- och proportionalitetsprinciperna, och inte på andra entiteter, såsom den andra parten i det alternativa tvistlösningsförfarandet.**

## Ändringsförslag 14

Förslag till direktiv  
Skäl 14b (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**(14b) I många medlemsstater informeras konsumenterna fortfarande inte tillräckligt om förekomsten av alternativa tvistlösningsorgan och om de tjänster som dessa erbjuder. För att öka konsumenternas kännedom om alternativa tvistlösningsorgan och näringsidkare som deltar i alternativa tvistlösningsförfaranden bör näringsidkarna tillhandahålla**

*information om alternativ tvistlösning på ett tydligt, framträdande, begripligt och lättillgängligt sätt. Om näringsidkaren har en webbplats bör den tillhandahålla informationen där. Näringsidkarna bör också ta med sådan information i sina allmänna villkor och på de fakturor som de utfärdar. För att underlätta kommunikationen bör näringsidkarna tillgängliggöra en e-postadress som konsumenterna kan använda för att kontakta dem, bland annat i samband med alternativa tvistlösningsförfaranden.*

## Ändringsförslag 15

Förslag till direktiv  
Skäl 14c (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

*(14c) Ett smidigt samarbete mellan de olika aktörer som är involverade i upprätthållandet av konsumenträttigheter är avgörande för att säkerställa den övergripande följdriktigheten och konsekvensen i systemet för konsumenttillsyn. I fall där alternativa tvistlösningsorgan har uppmärksammats på en otillbörlig affärsmetod bör dessa organ rapportera till sina nationella behöriga myndigheter eller konsumentorganisationer om de har trovärdiga skäl att misstänka att otillbörliga affärsmetoder och villkor har förekommit.*

## Ändringsförslag 16

Förslag till direktiv  
Skäl 15

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

(15) För att ge effektivt stöd till konsumenter och näringsidkare i

(15) För att ge effektivt stöd till konsumenter och näringsidkare i

gränsöverskridande tvister är det nödvändigt att se till att medlemsstaterna inrättar kontaktpunkter för alternativ tvistlösning med tydligt definierade uppgifter. De europeiska konsumentcentrumen är väl lämpade att utföra sådana uppgifter, eftersom de är specialiserade på att hjälpa konsumenter som stött på problem i samband med gränsöverskridande inköp, men medlemsstaterna bör också kunna välja andra organ med relevant sakkunskap. Dessa utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning **bör meddelas kommissionen.**

gränsöverskridande tvister är det nödvändigt att se till att medlemsstaterna inrättar kontaktpunkter för alternativ tvistlösning med tydligt definierade uppgifter. De europeiska konsumentcentrumen är väl lämpade att utföra sådana uppgifter, eftersom de är specialiserade på att hjälpa konsumenter som stött på problem i samband med gränsöverskridande inköp, men medlemsstaterna bör också kunna välja andra organ med relevant sakkunskap. **Medlemsstaterna bör meddela kommissionen** dessa utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning **och säkerställa att de har tillräckliga budget- och personalresurser. Konsumenterna bör ha rätt att genomföra ett gränsöverskridande alternativt tvistlösningsförfarande på ett officiellt språk i den medlemsstat som de är bosatta i.**

## Ändringsförslag 17

### Förslag till direktiv Skäl 15a (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**(15a) För att säkerställa rättvisa förfaranden bör konsumenter i gränsöverskridande tvister ha kontakt med den kontaktpunkt för alternativ tvistlösning som avgörs av konsumentens bosättningsort, varvid man avskräcker från selektiva val av kontaktpunkter för alternativ tvistlösning av bekvämlighetsskäl eller för att uppnå fördelaktiga resultat.**

## Ändringsförslag 18

### Förslag till direktiv Skäl 15b (nytt)

**(15b) Vid gränsöverskridande tvister bör alternativa tvistlösningsorgan använda unionsrätten som referenspunkt för att lösa tvisterna. Vid både inhemska och gränsöverskridande tvister bör de alternativa tvistlösningsorganen dock alltid beakta de rättsmedel som finns tillgängliga i unionen och tillämplig nationell rätt.**

## **Ändringsförslag 19**

### **Förslag till direktiv Skäl 16**

*Kommissionens förslag*

(16) Trots att alternativa tvistlösningsförfaranden är avsedda att vara enkla kan konsumenterna låta sig bistås av en tredje part som de själva har valt under alternativa tvistlösningsförfaranden. Medlemsstaterna bör säkerställa att sådant bistånd tillhandahålls i god tro för att möjliggöra ett rättvist förfarande och med full insyn, särskilt när det gäller eventuella avgifter som uttas för biståndet.

*Ändringsförslag*

(16) Trots att alternativa tvistlösningsförfaranden är avsedda att vara enkla kan konsumenterna låta sig bistås av en tredje part som de själva har valt under alternativa tvistlösningsförfaranden. Medlemsstaterna bör säkerställa att sådant bistånd tillhandahålls i god tro för att möjliggöra ett rättvist förfarande och med full insyn, särskilt när det gäller eventuella avgifter som uttas för biståndet. **Dessutom uppmanas medlemsstaterna att låta även mikroföretag och egenföretagare dra nytta av system för alternativ tvistlösning för konsumenttvister i syfte att säkerställa att sådana företag kan använda billiga alternativa tvistlösningssystem av hög kvalitet för att lösa avtalstvister.**

## **Ändringsförslag 20**

### **Förslag till direktiv Skäl 16a (nytt)**

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**(16a) Det är inte alla alternativa**



*tvistlösningsorgan som har den sakkunskap som krävs för att hantera utomobligatoriska frågor, särskilt otillbörliga affärsmetoder och villkor. Därför bör de alternativa tvistlösningsorganens förfaranden på detta område begränsas till otillbörliga affärsmetoder och villkor med ett personligt tillämpningsområde och därmed endast omfatta ärenden där en skada eller förlust, materiell eller immateriell, har drabbat konsumenten direkt. Dessutom bör endast alternativa tvistlösningsorgan som kan uppvisa erforderlig sakkunskap på det relevanta området, som omfattar den relevanta ekonomiska sektorn i dess helhet, såsom en sektorsombudsman, ges befogenhet att ta på sig sådana förfaranden. Alternativa tvistlösningsorgan väljer ibland att avvika från strikta rättsliga bestämmelser för att grunda sina beslut på principer om rättvisa. Detta innebär att alternativa tvistlösningsorgan kan välja lösningar som, enligt deras bedömning, ligger i linje med vad som känns moraliskt eller etiskt riktigt i en viss situation, och som avviker från en strikt efterlevnad av rättsliga bestämmelser. Det bör dock inte vara acceptabelt att använda sig av principer om rättvisa när det gäller otillbörliga affärsmetoder, vilka inte är föremål för kompromisser eller medlingsresultat då de berör den allmänna ordningen och grunderna för konsumentskyddet.*

## Ändringsförslag 21

### Förslag till direktiv Skäl 16b (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

*(16b) De metoder som konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer använder för att göra kommissionens förteckning över alternativa tvistlösningsorgan allmänt*

**tillgänglig kan omfatta relevanta sändningar om konsumentskydd och konsumenträttigheter.**

## Ändringsförslag 22

### Förslag till direktiv Skäl 17

#### *Kommissionens förslag*

(17) För att säkerställa att konsumenterna enkelt kan hitta ett lämpligt alternativt tvistlösningsorgan, särskilt i ett gränsöverskridande sammanhang, bör kommissionen utveckla och upprätthålla ett digitalt interaktivt verktyg som ger information om de alternativa tvistlösningsorganens viktigaste egenskaper och länkar till de *deras* webbsidor, i enlighet med de uppgifter som har meddelats kommissionen.

#### *Ändringsförslag*

(17) För att säkerställa att konsumenterna enkelt kan hitta ett lämpligt alternativt tvistlösningsorgan, särskilt i ett gränsöverskridande sammanhang, bör kommissionen utveckla och upprätthålla ett digitalt interaktivt verktyg som ger information om de alternativa tvistlösningsorganens viktigaste egenskaper, ***praktisk information om hur man använder alternativa tvistlösningsförfaranden i ett gränsöverskridande sammanhang*** och länkar till de ***alternativa tvistlösningsorganens*** webbsidor, i enlighet med de uppgifter som har meddelats kommissionen, ***så att konsumenterna kan bli hänvisade till ett behörigt organ för att lösa sina tvister. När så är lämpligt bör kommissionen säkerställa samordning mellan detta digitala interaktiva verktyg och andra digitala verktyg på EU-nivå och nationell nivå.***

## Ändringsförslag 23

### Förslag till direktiv Artikel 1 – led -1 (nytt) Direktiv 2013/11/EU Artikel 1

#### *Nuvarande lydelse*

#### *Ändringsförslag*

***-1. Artikel 1 ska ersättas med följande:***

## Artikel 1

### Syfte

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

## Artikel 1

### Syfte

”Syftet med detta direktiv är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter på frivillig grund kan lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden.

***Det ska vara obligatoriskt för lufttrafikföretag som omfattas av förordning (EG) nr 261/2004 att delta i alternativa tvistlösningsförfaranden, utan att det påverkar parternas rätt till domstolsprövning.***

Detta direktiv påverkar inte tillämpningen av nationell lagstiftning som gör näringsidkarnas medverkan i sådana förfaranden obligatorisk ***inom andra ekonomiska sektorer än dem som avses i andra stycket***, förutsatt att sådan lagstiftning inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning.”

(32013L0011)

## Ändringsförslag 24

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 1

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 2 – punkt 1 – led a

#### *Kommissionens förslag*

a) Avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal, inbegripet för tillhandahållande

#### *Ändringsförslag*

a) Avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal, inbegripet tillhandahållande av digitalt innehåll, eller tjänsteavtal,

av digitalt innehåll, eller tjänsteavtal.

*inklusive förpliktelser före och efter avtal, särskilt när det gäller*

*i) otillbörliga affärsmetoder och villkor,*

*ii) obligatorisk information innan avtal ingås,*

*iii) passagerares och resenärers rättigheter,*

*iv) avhjälpande åtgärder vid bristande överensstämmelse hos produkter och digitalt innehåll, och*

*v) tillgång till leveranser.*

## Ändringsförslag 25

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 1

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 2 – punkt 1 – led b – inledningen

#### *Kommissionens förslag*

b) Konsumenträttigheter – som är tillämpliga på utomobligatoriska situationer och *situationer som uppstått innan avtal ingås* – som föreskrivs i unionsrätten när det gäller

#### *Ändringsförslag*

b) Konsumenträttigheter som är tillämpliga på utomobligatoriska situationer och som föreskrivs i unionsrätten när det gäller

## Ändringsförslag 26

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 1

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 2 – punkt 1 – led b – led i

#### *Kommissionens förslag*

i) *otillbörliga affärsmetoder och villkor,*

#### *Ändringsförslag*

i) *förbud mot diskriminering på grund av nationalitet eller bosättningsort,*

## Ändringsförslag 27

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 1

PE757.840v02-00

20/59

RR\1297774SV.docx

Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 2 – punkt 1 – led b – led ii

*Kommissionens förslag*

ii) **obligatorisk information innan avtal ingås,**

*Ändringsförslag*

ii) **tillgång till tjänster,**

## **Ändringsförslag 28**

**Förslag till direktiv**

**Artikel 1 – led 1**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 2 – punkt 1 – led b – led iii

*Kommissionens förslag*

iii) **förbud mot diskriminering på grund av nationalitet eller bosättningsort,**

*Ändringsförslag*

iii) **rätt att byta leverantör, och**

## **Ändringsförslag 29**

**Förslag till direktiv**

**Artikel 1 – led 1**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 2 – punkt 1 – led b – led iv

*Kommissionens förslag*

iv) **tillgång till tjänster och leveranser,**

*Ändringsförslag*

iv) **otillbörliga affärsmetoder som inte omfattas av led a i, förutsatt att**

**1. det alternativa tvistlösningsorganet är ett organ som täcker en hel sektor och har den kunskap som krävs om otillbörliga affärsmetoder,**

**2. det alternativa tvistlösningsorganet har tillräckligt med resurser och finansiering,**

**3. den otillbörliga affärsmetoden ledde till materiell eller immateriell skada för konsumenten, och**

**4. organet tillämpar tillämplig lagstiftning vid hanteringen av otillbörliga affärsmetoder,**

## Ändringsförslag 30

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 1

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 2 – punkt 1 – led b – led v

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**v) avhjälpande åtgärder vid bristande överensstämmelse hos produkter och digitalt innehåll,** **utgår**

## Ändringsförslag 31

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 1

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 2 – punkt 1 – led b – led vi

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**vi) rätt att byta leverantör, och** **utgår**

## Ändringsförslag 32

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 1

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 2 – punkt 1 – led b – led vii

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**vii) passagerares och resenärers rättigheter.** **utgår**

## Ändringsförslag 33

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 2a (nytt)

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 4 – punkt 1 – led fa (nytt)

**2a.** *I artikel 4 ska följande led läggas till:*

***”fa) otillbörlig affärsmetod: varje vilseledande affärsmetod enligt bilaga I till direktiv 2005/29/EG.”***

## **Ändringsförslag 34**

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 3 – led a**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 5 – punkt 1

*Kommissionens förslag*

1. Medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och säkerställa att tvister som omfattas av detta direktiv och som involverar en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium, eller en näringsidkare som inte är etablerad på någon medlemsstats territorium men som erbjuder varor eller tjänster, inbegripet digitalt innehåll och digitala tjänster, till konsumenter som är bosatta på deras respektive territorium, kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv.

## **Ändringsförslag 35**

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 3 – led b**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 5 – punkt 2 – led -a (nytt)

*Ändringsförslag*

1. Medlemsstaterna ska underlätta konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och säkerställa att tvister som omfattas av detta direktiv och som involverar en näringsidkare som är etablerad på deras respektive territorium, eller en näringsidkare som inte är etablerad på någon medlemsstats territorium men som erbjuder varor eller tjänster, inbegripet digitalt innehåll och digitala tjänster, till konsumenter som är bosatta på deras respektive territorium, kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv.  
***Medlemsstaterna får underlätta egenföretagares eller mikroföretags tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden.***

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**-a) har en webbplats som uppdateras regelbundet och ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet,**

### **Ändringsförslag 36**

**Förslag till direktiv**

**Artikel 1 – led 3 – led b**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 5 – punkt 2 – led aa (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**aa) säkerställer att konsumenterna kan lämna in klagomål i den medlemsstat som de är bosatta i,**

### **Ändringsförslag 37**

**Förslag till direktiv**

**Artikel 1 – led 3 – led b**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 5 – punkt 2 – led c

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**c) ger parterna i tvisten rätt att begära att resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet omprövas av en fysisk person om förfarandet genomfördes på automatisk väg,**

**c) säkerställer att parterna i tvisten, om förfarandet genomfördes på automatisk väg, har möjlighet till omprövning som genomförs av en fysisk person, som är oberoende och opartisk,**

### **Ändringsförslag 38**

**Förslag till direktiv**

**Artikel 1 – led 3 – led b**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 5 – punkt 2 – led d



*Kommissionens förslag*

d) kan samla sinsemellan likartade ärenden mot en viss näringsidkare i ett enda förfarande, under förutsättning att den berörda konsumenten informeras och ***inte motsätter sig detta.***

*Ändringsförslag*

d) kan samla sinsemellan likartade ärenden mot en viss näringsidkare i ett enda förfarande, under förutsättning att den berörda konsumenten informeras och ***uttryckligen samtycker till denna gemensamma handläggning och att de fysiska personer som ansvarar för de alternativa tvistlösningsförfarandena, i enlighet med artikel 6, har tillräcklig kunskap för att handlägga ärendet.***

**Ändringsförslag 39**

**Förslag till direktiv**

**Artikel 1 – led 3 – led d**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 5 – punkt 8

*Kommissionens förslag*

8. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare som är etablerade på deras territorium och som kontaktas av ett alternativt tvistlösningsorgan från deras ***land*** eller från en annan medlemsstat underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida de godtar att delta i det föreslagna förfarandet inom en rimlig tidsperiod som inte ska överstiga 20 arbetsdagar.

*Ändringsförslag*

8. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare som är etablerade på deras territorium och som kontaktas av ett alternativt tvistlösningsorgan från deras ***egen medlemsstat*** eller från en annan medlemsstat underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida de godtar att delta i det föreslagna förfarandet inom en rimlig tidsperiod som inte ska överstiga ***15 arbetsdagar. En förlängning av denna tidsfrist upp till högst 20 arbetsdagar får dock beviljas vid komplicerade tvister eller till följd av exceptionella omständigheter, såsom en period av hög aktivitet eller en extern kris.***

**Ändringsförslag 40**

**Förslag till direktiv**

**Artikel 1 – led 3a (nytt)**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 6

a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen,

6. Vid tillämpningen av punkt 1 a ska medlemsstaterna **uppmuntra** de alternativa tvistlösningsorganen **att tillhandahålla** utbildning för fysiska personer med ansvar för alternativ tvistlösning. **Om sådan utbildning tillhandahålls, ska** de behöriga myndigheterna övervaka de utbildningsplaner som upprättas av de alternativa tvistlösningsorganen på grundval av den information som lämnas till dem i enlighet med artikel 19.3 g.

**3a. Artikel 6 ska ändras på följande sätt:**

**a) I punkt 1 ska led a ersättas med följande:**

”a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen, **inbegripet, vid hantering av gränsöverskridande fall, om internationell privaträtt,**”

**b) I punkt 3 ska följande led läggas till:**

”aa) **Om en tvist handläggs av ett alternativt tvistlösningsorgan och de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda eller får ersättning enbart av den enskilda näringsidkaren, ska det alternativa tvistlösningsorganet endast ha tillgång till uppgifter som är strikt kopplade till ärendet och som uttryckligen tillhandahållits av näringsidkaren eller konsumenten.**”

**c) Punkt 6 ska ersättas med följande:**

”6. Vid tillämpningen av punkt 1 a ska medlemsstaterna **säkerställa att** de alternativa tvistlösningsorganen **tillhandahåller regelbunden** utbildning för fysiska personer med ansvar för alternativ tvistlösning, **särskilt i konsumenträtt och annan relevant sektorslagstiftning**. De behöriga myndigheterna **ska** övervaka de utbildningsplaner som upprättas av de alternativa tvistlösningsorganen på grundval av den information som lämnas till dem i enlighet med artikel 19.3 g.”

(32013L0011)

## Ändringsförslag 41

### Förslag till direktiv Artikel 1 – led 4 – led b

Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 7 – punkt 2 – led h

*Kommissionens förslag*

**b) Led h ska utgå.**

*Ändringsförslag*

**utgår**

## Ändringsförslag 42

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 4a (nytt)**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 8 – leden c och da (nytt)

*Nuvarande lydelse*

c) Det alternativa tvistlösningsförfarandet är kostnadsfritt eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenterna.

*Ändringsförslag*

**4a. Artikel 8 ska ändras på följande sätt:**

**a) Led c ska ersättas med följande:**

”c) Det alternativa tvistlösningsförfarandet är kostnadsfritt eller tillgängligt mot en symbolisk avgift för konsumenterna, **och om en symbolisk avgift tas ut från konsumenterna ersätts den avgiften av de nationella myndigheterna när tvisten är löst.**”

**b) Följande led ska införas:**

”da) På konsumentens begäran har parterna tillgång till förfarandet med möjlighet att hålla ett fysiskt möte.”

(32013L0011)

## Ändringsförslag 43

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 4b (nytt)**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 11a (ny)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**4b. Följande artikel ska införas:**

”Artikel 11a

*Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare som inte efterlever resultatet av ett alternativt tvistlösningsförfarande, oavsett om resultatet av det förfarandet är bindande eller inte, är skyldiga att lämna en skriftlig förklaring till övriga parter i det alternativa tvistlösningsförfarandet.”*

## Ändringsförslag 44

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 5

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 13 – punkt 3

*Kommissionens förslag*

5. Artikel 13.3 ska **utgå**.

*Ändringsförslag*

5. Artikel 13.2 ska **ersättas med följande**:

**”2. Den information som avses i punkt 1 ska tillhandahållas**

**a) på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, på ett tydligt, framträdande, begripligt och lättillgängligt sätt,**

**b) i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och en konsument, och**

**c) på de fakturor som näringsidkaren utfärdar.**

**2a. Näringsidkarna ska tillgängliggöra en e-postadress som konsumenterna kan använda för att kontakta dem, bland annat med alternativa tvistlösningsförfaranden som enda syfte.”**

(32013L0011)

## Ändringsförslag 45

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 6

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 14 – punkt 1a (ny)

**1a. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenterna kan genomföra gränsöverskridande alternativa tvistlösningsförfaranden på ett officiellt språk i den medlemsstat som de är bosatta i.**

## **Ändringsförslag 46**

### **Förslag till direktiv**

#### **Artikel 1 – led 6**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 14 – punkt 2

*Kommissionens förslag*

2. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för alternativ tvistlösning att ansvara för den uppgift som avses i punkt 1. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen namn och kontaktuppgifter för sin kontaktpunkt för alternativ tvistlösning. Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för driften av kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning till de centrum som ingår i nätverket av europeiska konsumentcentrum **eller, om detta inte är möjligt**, till konsumentorganisationer eller något annat organ som arbetar med konsumentskydd.

*Ändringsförslag*

2. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för alternativ tvistlösning att ansvara för den uppgift som avses i punkt 1. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen namn och kontaktuppgifter för sin kontaktpunkt för alternativ tvistlösning. Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för driften av kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning till de centrum som ingår i nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller **till** något annat organ som arbetar med konsumentskydd, **och säkerställa att de har tillräckliga budget- och personalresurser.**

## **Ändringsförslag 47**

### **Förslag till direktiv**

#### **Artikel 1 – led 6**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 14 – punkt 2a (ny)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**2a. Konsumenter och näringsidkare i**

*gränsöverskridande tvister ska vända sig till den kontaktpunkt för alternativ tvistlösning som anvisats på grundval av konsumentens bosättningsort och till det alternativa tvistlösningsorganet i den medlemsstat som han eller hon är bosatt i.*

## **Ändringsförslag 48**

### **Förslag till direktiv**

#### **Artikel 1 – led 6**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 14 – punkt 3 – led aa (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

*aa) Vid behov bistå parterna och de alternativa tvistlösningsorganen med översättning av information, dokumentation eller förfaranderegler.*

## **Ändringsförslag 49**

### **Förslag till direktiv**

#### **Artikel 1 – led 6**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 14 – punkt 3 – led ba (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

*ba) Förse parterna och de alternativa tvistlösningsorganen med relevant information om medlemsstatens konsumentskyddslagstiftning.*

## **Ändringsförslag 50**

### **Förslag till direktiv**

#### **Artikel 1 – led 6a (nytt)**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 15 – punkt 2

*Nuvarande lydelse*

*Ändringsförslag*

*6a. Artikel 15.2 ska ersättas med*

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

*följande:*

”2. Medlemsstaterna ska **säkerställa att** relevanta konsumentorganisationer och näringslivsorganisationer **offentliggör** den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i artikel 20.4 på sina webbplatser **och i sina broschyrer** och på annat sätt som de anser lämpligt.”

(32013L0011)

## Ändringsförslag 51

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 6b (nytt)**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 17 – punkt 2

*Nuvarande lydelse*

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

*Ändringsförslag*

**6b. Artikel 17.2 ska ersättas med följande:**

”2. Detta samarbete ska i synnerhet omfatta ömsesidigt utbyte av information om metoder inom särskilda affärssektorer mot vilka konsumenterna upprepade gånger har lämnat in klagomål. **Det ska även, när så är lämpligt, innebära en skyldighet för de alternativa tvistlösningsorganen att hänvisa konsumenterna till de nationella myndigheter som avses i punkt 1 när de rapporterar otillbörliga affärsmetoder. Det ska dessutom, när så är lämpligt, innebära en skyldighet för de alternativa tvistlösningsorganen att rapportera otillbörliga affärsmetoder och villkor till dessa nationella myndigheter när de får kännedom om dem.** Det ska också omfatta teknisk bedömning och information från de nationella myndigheterna till de alternativa tvistlösningsorganen, om bedömningen eller informationen är nödvändig för hanteringen av enskilda tvister och redan finns tillgänglig.”

(32013L0011)

## Ändringsförslag 52

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 6c (nytt)**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 17 – punkt 5

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

**6c. I artikel 17 ska följande punkt läggas till som punkt 5:**

**”5. När en konsument uppmärksammar det alternativa tvistlösningsorganet på en otillbörlig affärsmetod ska principen om konfidentialitet inte tillämpas. Om det finns trovärdiga skäl att misstänka att en sådan metod har förekommit ska det alternativa tvistlösningsorganet informera den nationella behöriga myndigheten om detta och, om så är lämpligt, hålla den underrättad om resultatet av tvisten.”**

## Ändringsförslag 53

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 6d (nytt)**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 18 – punkt 1

*Nuvarande lydelse*

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

*Ändringsförslag*

**6d. Artikel 18.1 ska ersättas med följande:**

**”1. Varje medlemsstat ska utse en behörig myndighet som ska utföra de uppgifter som avses i artiklarna 19 och 20. Medlemsstaterna ska säkerställa att deras behöriga myndigheter har de resurser som krävs, inbegripet tillräckliga ekonomiska och andra resurser, såsom ett tillräckligt antal kompetenta medarbetare, sakkunskap, förfaranden och andra arrangemang för det korrekta utförandet av sina uppgifter. De fysiska personer som arbetar för behöriga myndigheter bör**



gemensamma kontaktpunkten, som den har utsett.

*vara opartiska och fristående från de alternativa tvistlösningsorgan som de utövar tillsyn över.* Varje medlemsstat får utse mer än en behörig myndighet. Om en medlemsstat gör detta, ska den bestämma vilken av de utsedda behöriga myndigheterna som ska vara den gemensamma kontaktpunkten för kommissionen. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen vilken behörig myndighet eller i förekommande fall vilka behöriga myndigheter, inklusive den gemensamma kontaktpunkten, som den har utsett.”

(32013L0011)

## Ändringsförslag 54

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 6e (nytt)**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 19 – punkt 3 – led d

*Nuvarande lydelse*

d) i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt,

*Ändringsförslag*

**6e. I artikel 19.3 ska led d ersättas med följande:**

”d) i hur stor utsträckning resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena har efterlevts, om detta är känt, **och de näringsidkare som systematiskt och oskäligen vägrar att efterleva resultaten av de alternativa tvistlösningsförfarandena,**”

(32013L0011)

## Ändringsförslag 55

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 7**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 19 – punkt 3 – leden f, g och h

*Kommissionens förslag*

7. *I artikel 19.3 ska leden f, g och h utgå.*

**Ändringsförslag 56**

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 8**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 20

*Kommissionens förslag*

8. *I artikel 20 ska följande punkt läggas till:*

”8. Kommissionen ska utveckla och underhålla ett digitalt interaktivt verktyg som ger allmän information om konsumenters möjligheter till upprättelse och länkar till webbsidorna för de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen i enlighet med punkt 2 i denna artikel.”

*Ändringsförslag*

*utgår*

*Ändringsförslag*

8. Artikel 20 ska *ändras på följande sätt:*

*a) I punkt 2 ska följande stycke införas efter andra stycket:*

**”Behöriga myndigheter ska regelbundet kontrollera de alternativa tvistlösningsorganens funktion och verksamhet för att övervaka uppfyllandet av kraven i detta direktiv.”**

*b) Följande punkt ska läggas till:*

”8. Kommissionen ska utveckla och underhålla ett **användarvänligt** digitalt interaktivt verktyg som ger allmän information om konsumenters möjligheter till upprättelse, **praktisk information om hur man använder alternativa tvistlösningsförfaranden i ett gränsöverskridande sammanhang** och länkar till webbsidorna för de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen i enlighet med punkt 2 i denna artikel, **så att konsumenterna blir hänvisade till ett behörigt organ för att lösa sina tvister.**

**Om liknande digitala verktyg finns på nationell nivå bör de tillhandahålla en länk till kommissionens digitala verktyg för att informera konsumenter med ett gränsöverskridande ärende.”**

## Ändringsförslag 57

Förslag till direktiv  
Artikel 1 – led 8a (nytt)  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 21

### *Nuvarande lydelse*

Artikel 21

Sanktioner

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

### *Ändringsförslag*

**8a. Artikel 21 ska ersättas med följande:**

”Artikel 21

Sanktioner

Medlemsstaterna ska fastställa regler för sanktioner för överträdelser av nationella bestämmelser som har antagits i enlighet med *detta direktiv, särskilt artiklarna 5.8 och 13*, och vidta alla åtgärder som är nödvändiga för att se till att de tillämpas. Sanktionerna ska vara effektiva, proportionella och avskräckande.”

(32013L0011)

## MOTIVERING

Direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister från 2013 syftade till att säkerställa att konsumenter i EU har tillgång till högkvalitativa förfaranden utanför domstol för att lösa avtalstvister med näringsidkare som är etablerade i EU. I kommissionens rapport från 2019 om tillämpningen av direktivet om alternativ tvistlösning och förordningen om tvistlösning online drogs dock slutsatsen att ramen för alternativ tvistlösning/tvistlösning online inte når sin fulla potential. Vidare hade enligt kommissionens konsumentresultattavla för 2023 en fjärdedel av konsumenterna upplevt ett problem som det var värt att lämna in ett klagomål över, men trots det agerade en tredjedel av dem inte, på grund av långdragna förfaranden, små belopp eller låg tilltro till att problemet skulle lösas på ett tillfredsställande sätt. Detta innebär att endast 300 000 tvister kommer i fråga för prövning i EU varje år.

Syftet med kommissionens förslag om översyn av direktivet om alternativ tvistlösning är att anpassa direktivet till tvister som uppstår till följd av nya tendenser på konsumentmarknaden, vilka innebär att konsumenterna handlar mycket mer online, även från näringsidkare utanför EU. Genom förslaget utvidgas tillämpningsområdet för direktivet om alternativ tvistlösning till att omfatta alla typer av konsumenttvister, även i fråga om konsumenträttigheter som är tillämpliga på utomobligatoriska situationer och situationer som uppstått innan avtal ingås, och till att omfatta näringsidkare som är etablerade utanför EU. Genom förslaget inrättas ett nytt digitalt interaktivt verktyg som ger allmän information om konsumenters möjligheter till upprättelse och länkar till webbsidorna för de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts.

Föredraganden håller med om att direktivet om alternativ tvistlösning måste moderniseras för att förbättra de alternativa tvistlösningsförfarandenas effektivitet och kvalitet och ge konsumenterna större möjligheter att lösa sina tvister utanför domstol på ett sätt som är snabbare, billigare och bekvämare. Föredraganden välkomnar översynen av det alternativa tvistlösningsförfarandet, men beklagar att kommissionen endast delvis tar itu med de strukturella problemen med de alternativa tvistlösningsförfarandena, såsom företagets och konsumenternas låga deltagande i alternativ tvistlösning, konsumenternas bristande medvetenhet och konsumenternas och näringsidkarnas bristande förtroende för alternativa tvistlösningsorgan. Tanken med förslaget till betänkande är således att höja ambitionsnivån i kommissionens förslag med ett dubbelt mål, nämligen att öka konsumenternas medvetenhet och öka näringsidkarnas deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden.

När det gäller det **materiella tillämpningsområde** som kommissionen föreslår menar föredraganden att en utvidgning till utomobligatoriska förpliktelser och förpliktelser innan avtal ingås skulle kunna skapa förvirring bland konsumenter och näringsidkare och att de alternativa tvistlösningsorganen inte skulle ha de resurser och den sakkunskap som krävs för att hantera tvisten. Föredraganden föreslår därför en rimlig utvidgning av det materiella tillämpningsområdet för alternativ tvistlösning vid konsumenttvister, och anser att särskilda lagstadgade konsumenträttigheter som ännu inte omfattas av det nuvarande direktivet ska inbegripas, såsom icke-diskriminering på grund av nationalitet eller bosättningsort, rätten att byta leverantör, passagerares och resenärers rättigheter och obligatoriska förpliktelser för näringsidkare innan avtal ingås. Föredraganden välkomnar dessutom utvidgningen av det **geografiska tillämpningsområdet** till att omfatta möjligheten för näringsidkare som är etablerade utanför EU att (på frivillig basis) delta i alternativa tvistlösningsförfaranden.

Beträffande **näringsidkarnas deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden** föreslår föredraganden att frågan tas upp ur två perspektiv: 1) näringsidkarnas deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden och 2) näringsidkarnas efterlevnad av resultatet av sådana förfaranden. Föredraganden föreslår följaktligen att det ska vara obligatoriskt att delta för näringsidkare inom turism- och transportområdena, på grund av det stora antalet klagomål från konsumenter. För de sektorer där det enligt nationell lagstiftning är frivilligt att delta i alternativa tvistlösningsförfaranden inför föredraganden en skyldighet för näringsidkare att förklara varför de väljer att inte delta i förfarandet. Föredraganden välkomnar den nya skyldigheten för näringsidkare att på en begäran från ett alternativt tvistlösningsorgan svara om de avser att delta i ett alternativt tvistlösningsförfarande mot dem eller inte.

Föredraganden anser dock att tio arbetsdagar skulle ge näringsidkarna tillräckligt med tid för att svara (i stället för de tjugo arbetsdagar som kommissionen föreslår).

För att öka näringsidkarnas deltagande i de alternativa tvistlösningsförfarandena föreslår föredraganden att namnen på näringsidkare som på ett orättvist och konsekvent sätt ignorerar resultaten av alternativa tvistlösningsförfaranden ska offentliggöras av medlemsstaterna, och att dessa näringsidkare ska vara skyldiga att lämna skriftliga förklaringar till övriga parter i det alternativa tvistlösningsförfarandet om de inte rättar sig efter det som beslutats.

Föredraganden är dessutom fast övertygad om att översynen av alternativ tvistlösning bör vara ett tillfälle att **öka konsumenternas och näringsidkarnas medvetenhet om och förtroende för de alternativa tvistlösningsförfarandena**. Därför föreslår föredraganden att konsumenterna görs mer medvetna genom att det införs obligatorisk information om alternativ tvistlösning som ska tillhandahållas på näringsidkarens webbplats, åtskild från annan information, i de allmänna villkoren och på de fakturor som näringsidkaren utfärdar. Utöver denna information kommer näringsidkarna att behöva skapa en e-postadress som enbart är avsedd för konsumenternas kontakt med dem i samband med alternativa tvistlösningsförfaranden. För att främja expertis och kunskap föreslår föredraganden att personal inom alternativ tvistlösning ska genomgå en obligatorisk årlig utbildning så att deras kunskaper uppdateras kontinuerligt, i syfte att skapa större intresse för tvistlösning utanför domstol. Den föreslagna utbildningen kommer att omfatta konsumenträtt och annan relevant sektorslagstiftning.

När det gäller de **alternativa tvistlösningsorganens rapporteringsskyldigheter** föreslår kommissionen att vissa rapporteringskrav som för närvarande gäller för alternativa tvistlösningsorgan för konsumenttvister avskaffas. Det gäller i synnerhet informationen om den utbildning som de alternativa tvistlösningsorganen ger sin personal och bedömningen av effektiviteten i det alternativa tvistlösningsförfarande som organen erbjuder och av möjliga sätt att förbättra deras resultat. Föredraganden motsätter sig avskaffandet av rapporteringsskyldigheter, vilka gör det möjligt för behöriga myndigheter att utöva en effektiv tillsyn över alternativa tvistlösningsorgan.

## **BILAGA: ENHETER ELLER PERSONER SOM FÖREDRAGANDEN HAR MOTTAGIT SYNPUNKTER FRÅN**

Föredraganden förklarar, i enlighet med artikel 8 i bilaga I till arbetsordningen, att hon har mottagit synpunkter från följande enheter eller personer i samband med att förslaget till betänkande utarbetades, fram till dess att det antogs i utskottet:.

<b>Enhet och/eller person</b>
BEUC - The European Consumer Organization
European Consumer Center Germany
Centro Europeu do Consumidor Portugal
FACUA - consumidores en accion
European Consumer Center Sweden
Agencia Catalana de Consum
Business Europe
European Advertising Standards Alliance
Ecommerce Europe
Amazon Europe
European Consumer Center France
Representación Permanente de España Ante la Unión Europea

Ovanstående förteckning upprättas uteslutande på föredragandens ansvar.

15.2.2024

## YTTRANDE FRÅN UTSKOTTET FÖR TRANSPORT OCH TURISM

till utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd

över förslaget till Europaparlamentets och rådets direktiv om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt direktiven (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828 (COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD))

Föredragande av yttrande: Cláudia Monteiro de Aguiar

### KORTFATTAD MOTIVERING

Direktivet om alternativ tvistlösning<sup>1</sup> antogs 2013 och syftar till att snabbt, i godo och på ett rättvist sätt lösa inhemska och gränsöverskridande tvister utanför domstol mellan konsumenter och näringsidkare i EU. På grundval av en strategi för minimiharmonisering tas det i direktivet hänsyn till medlemstaternas olika kulturer och nationella ramar för alternativ tvistlösning. Även om alternativ tvistlösning inte är avsett att ersätta domstolstvister, anses detta vara en effektiv mekanism för att lösa tvister lågt värde, eftersom det är dyrare och ofta mycket mer tidskrävande att vända sig till domstol. Hittills har dock alternativ tvistlösning bara varit delvis framgångsrikt i EU, och utformningen och effektiviteten av tvistlösningen är ofta beroende av de nationella förhållandena i varje medlemsstat. Som en följd av detta finns det i dag en betydande andel konsumenter i EU som inte känner till eller inte litar på system för alternativ tvistlösning och därför avstår från att göra klagomål. Dessutom är 43 % av EU:s detaljhandlare omedvetna om att det finns alternativ tvistlösning som ett sätt att lösa tvister med konsumenterna.

Mot bakgrund av ovanstående välkomnar föredraganden kommissionens förslag om att ändra direktivet om alternativ tvistlösning för att anpassa ramen för digitala marknader, öka användningen av alternativ tvistlösning i gränsöverskridande tvister och förenkla förfarandena för alternativ tvistlösning. Föredraganden ställer sig generellt bakom förslaget, men vill framhålla ett antal aspekter nedan.

Föredraganden stöder bibehållandet av **strategin för minimiharmonisering** i förslaget, inte minst med tanke på att det fortfarande råder fragmentering på området för alternativ tvistlösning i EU:s medlemsstater och med tanke på den tid och de insatser som krävs för att säkerställa smidig alternativ tvistlösning i hela EU. Samtidigt som föredraganden erkänner att det förekommer betydligt fler tvister inom vissa sektorer – exempelvis transport och turism – än inom andra, vill föredraganden påminna om att direktivet från 2013 redan har gett medlemsstaterna viss flexibilitet att besluta om huruvida näringsidkarnas deltagande i

---

<sup>1</sup> Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).

alternativ tvistlösning bör vara obligatoriskt eller frivilligt i sektorer som de anser lämpliga. Näringsidkare som avstår från att delta i ett alternativt tvistlösningsförfarande ska dock vara skyldiga att lämna skriftliga förklaringar.

Ett av de huvudsakliga syftena med kommissionens förslag är att öka användningen av alternativ tvistlösning i gränsöverskridande tvister genom mer skraddarsytt stöd till konsumenter och näringsidkare. Konkreta exempel visar dock att **tillgången till alternativ tvistlösning** i gränsöverskridande tvister fortfarande är problematisk, även när det gäller språk och tillämplig lagstiftning. För att uppnå detta syfte krävs fokus på att förse de alternativa tvistlösningsorganen med tillräckliga kunskaper, sakkunskaper och resurser. Dessutom arbetar många alternativa tvistlösningsorgan för närvarande på grundval av en allmän behörighet, och endast ett fåtal medlemsstater har alternativa tvistlösningsorgan som specialiserar sig på tvister som rör reserättigheter och passagerares rättigheter<sup>2</sup>. Föredraganden skulle därför vilja uppmuntra **specialisering** av alternativa tvistlösningsorgan, särskilt på områdena transport och turism, som traditionellt ger upphov till ett stort antal konsumentklagomål, inbegripet utbildning av de som ansvarar för alternativ tvistlösning i relevant sektorslagstiftning för att föregripa de bästa lösningarna på gränsöverskridande konsumentklagomål.

En av de grundläggande principerna för alternativ tvistlösning är parternas (konsumenter och näringsidkare) goda vilja att samarbeta för att finna en uppgörelse i godo på en tvist, som bygger på medvetenhet om fördelarna med mekanismen för alternativ tvistlösning. Det är därför viktigt att skapa **incitament för näringsidkare** att ansluta sig till systemen för alternativ tvistlösning och informera dem om fördelarna med dem: sekretess, för att undvika risken för negativ publicitet och skada på anseendet som kan uppstå till följd av ett mål vid domstol, det att de själva kan besluta om utfallet snarare än att någon annan gör det åt dem, samt flexibilitet i fråga om utfallet, även utfall som en domstol inte kan besluta om, eller ett utfall som parterna anser är rättvisare än vad som föreskrivs i lag<sup>3</sup>. Samtidigt är det mycket viktigt att öka **konsumenternas medvetenhet om och stärka deras förtroende för** alternativ tvistlösning, särskilt vid lösning av gränsöverskridande tvister. I detta sammanhang noterar föredraganden att det finns många oreglerade företag som erbjuder medling för att lösa flygpassagerares anspråk på nätet för privat vinning<sup>4</sup>, och betonar att konsumenterna, om de inte känner till att det finns alternativa tvistlösningsorgan eller inte litar på att de är oberoende och/eller opartiska, tenderar att vända sig till de förstnämnda. Eftersom endast ett antal medlemsstater har välfungerande system för alternativ tvistlösning är det avgörande att fokus läggs på de alternativa tvistlösningsorganens kvalitet (oberoende, opartiskhet, sakkunskap, resurser), på information och stöd till konsumenterna samt på att öka användningen av tvistlösning.

Föredraganden välkomnar kommissionens förslag om att inrätta **kontaktpunkter för alternativ tvistlösning med tydligt definierade uppgifter**, men påpekar att europeiska konsumentcentrum som är väl lämpade att utföra sådana uppgifter bör arbeta i samarbete med nationella behöriga organ för alternativ tvistlösning. Med tanke på den gränsöverskridande

---

<sup>2</sup> [Alternative Dispute Resolution in the Air Passenger Rights Sector](#), nätverket av europeiska konsumentcentrum, september 2019, s. 1.

<sup>3</sup> De flesta alternativa tvistlösningsorgan i de nordiska och baltiska länderna kan fatta beslut oavsett om näringsidkaren deltar i systemet eller inte, vilket också ger näringsidkarna starka incitament att delta i alternativ tvistlösning. Se *ADR in the Nordic and Baltic countries*, en jämförande studie som utarbetats av de europeiska konsumentcentrumen i Danmark, Estland, Finland, Island, Lettland, Litauen, Norge och Sverige, 11 maj 2023.

<sup>4</sup> [Airclaim](#), [Airhelp](#), [Fairplane](#), [Flightright](#), [Myflyright](#), [Oroskundas](#), [Ritardoareo](#), [Skycop](#), [Skyrefund](#), osv.



karaktären hos passagerares och resenärers rättigheter bör kommissionen dessutom ha ett nära samarbete med europeiska konsumentcentrum, rese- och turistföretag, konsumentorganisationer och andra organ som arbetar med konsumenträttigheter för att främja bästa praxis och kunskap som behövs för att undanröja de hinder som konsumenterna och näringsidkarna ställs inför när de använder alternativa tvistlösningsförfaranden på transport- och turismområdet.

Slutligen stöder föredraganden i stort kommissionens förslag om att **göra det möjligt för alternativa tvistlösningsorgan** att kombinera liknande ärenden mot specifika näringsidkare i samarbete med de nationella behöriga myndigheterna för alternativ tvistlösning eller nätverket av europeiska konsumentcentrum, eftersom en sådan möjlighet skulle möjliggöra gruppåtal och säkerställa enhetliga alternativa tvistlösningsresultat som är föremål för samma otillbörliga affärsmetoder.

## ÄNDRINGSFÖRSLAG

Utskottet för transport och turism uppmanar utskottet för den inre marknaden och konsumentskydd att som ansvarigt utskott beakta följande:

### Ändringsförslag 1

#### Förslag till direktiv Skäl 2

##### *Kommissionens förslag*

(2) År 2019 antog kommissionen en rapport om genomförandet av direktiv 2013/11/EU och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013<sup>2</sup>, vilken visade att direktiv 2013/11/EU har lett till att konsumentmarknaderna i högre grad omfattas av alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet i hela unionen. I rapporten konstaterades dock också att konsumenternas och företagens användning av alternativa tvistlösningsförfaranden släpar efter i vissa sektorer och medlemsstater. En orsak till detta var näringsidkarnas och konsumenternas låga medvetenhet om sådana förfaranden i medlemsstater där de först nyligen hade införts. Ett annat skäl var konsumenternas och näringsidkarnas bristande förtroende för oreglerade alternativa tvistlösningsorgan. Uppgifter från de nationella behöriga myndigheterna i början av 2022 samt den utvärdering av genomförandet av direktiv 2013/11/EU som genomfördes 2023 tyder på att utnyttjandet förblev relativt stabilt (bortsett från en liten ökning av antalet fall i samband med covid-19-pandemin). De flesta berörda parter som rådfrågades i samband med utvärderingen bekräftade att konsumenternas bristande medvetenhet om och förståelse för alternativa tvistlösningsförfaranden, **näringsidkarnas** låga engagemang, luckor i täckningen för alternativ tvistlösning i vissa medlemsstater, höga kostnader och

##### *Ändringsförslag*

(2) År 2019 antog kommissionen en rapport om genomförandet av direktiv 2013/11/EU och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013<sup>2</sup>, vilken visade att direktiv 2013/11/EU har lett till att konsumentmarknaderna i högre grad omfattas av alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet i hela unionen. I rapporten konstaterades dock också att konsumenternas och företagens användning av alternativa tvistlösningsförfaranden släpar efter i vissa sektorer och medlemsstater. En orsak till detta var näringsidkarnas och konsumenternas låga medvetenhet om sådana förfaranden i medlemsstater där de först nyligen hade införts. Ett annat skäl var konsumenternas och näringsidkarnas bristande förtroende för oreglerade alternativa tvistlösningsorgan. Uppgifter från de nationella behöriga myndigheterna i början av 2022 samt den utvärdering av genomförandet av direktiv 2013/11/EU som genomfördes 2023 tyder på att utnyttjandet förblev relativt stabilt (bortsett från en liten ökning av antalet fall i samband med covid-19-pandemin). De flesta berörda parter som rådfrågades i samband med utvärderingen bekräftade att konsumenternas **och näringsidkarnas** bristande medvetenhet om och förståelse för alternativa tvistlösningsförfaranden **samt deras** låga engagemang, luckor i täckningen för alternativ tvistlösning i vissa medlemsstater, höga kostnader och

komplexa nationella alternativa tvistlösningsförfaranden samt skillnader i de alternativa tvistlösningsorganens befogenheter, är faktorer som ofta står i vägen för användningen av alternativa tvistlösningsförfaranden. Det finns ytterligare hinder för gränsöverskridande alternativ tvistlösning, såsom språk, bristande kunskaper om tillämplig lagstiftning och särskilda åtkomstsvårigheter för utsatta konsumenter.

---

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).

komplexa nationella alternativa tvistlösningsförfaranden samt skillnader i de alternativa tvistlösningsorganens befogenheter, är faktorer som ofta står i vägen för användningen av alternativa tvistlösningsförfaranden. Det finns ytterligare hinder för gränsöverskridande alternativ tvistlösning, såsom språk, bristande kunskaper om tillämplig lagstiftning och särskilda åtkomstsvårigheter för utsatta konsumenter. ***Detta har bidragit till att en rad olika system för alternativ tvistlösning har växt fram i EU, där näringsidkare som företräder sektorer i vilka klagomål är talrikt förekommande, såsom transport och turism, ställs inför utmaningar i samband med användningen av tvistlösningsmekanismer i ett gränsöverskridande sammanhang på grund av de olika förfaranderegler och kriterierna i medlemsstaterna; detta måste åtgärdas genom en mer tillgänglig, enhetlig och effektiv gränsöverskridande ram för alternativ tvistlösning, varigenom förtroendet och samarbetet mellan konsumenter och näringsidkare främjas.***

---

<sup>2</sup> Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).

## Ändringsförslag 2

### Förslag till direktiv Skäl 2a

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

***(2a) Transport- och turismsektorerna hanterar ett stort antal klagomål från konsumenter, särskilt när det gäller flygpassagerares rättigheter. Detta, tillsammans med ett stort antal***

*förfrågningar i samma sammanhang, visar å ena sidan att det finns en medvetenhet om ramen för konsumenträttigheter på detta område. Å andra sidan pekar detta på att användningen av alternativa tvistlösningsförfaranden fortsatt bör vara den sista utvägen för välgrundade klagomål från konsumenter innan man går till domstol i syfte att försvara konsumenternas rättigheter i största möjliga utsträckning.*

### Ändringsförslag 3

Förslag till direktiv  
Skäl 2b

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

*(2b) Direktivets främsta fokus bör vara på starka incitament för konsumenter och näringsidkare att använda alternativa tvistlösningsförfaranden. För att den ska nå sin fulla potential och ge resultat till förmån för konsumenterna skulle näringsidkarnas deltagande i transport- och turismsektorerna därför kunna göras obligatoriskt, om detta föreskrivs i medlemsstaternas nationella lagstiftning, förutsatt att sådan lagstiftning inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning. Medlemsstaterna bör i synnerhet ha möjlighet att besluta om nationell lagstiftning för inrättande av system för alternativ tvistlösning inom transport- och turismsektorerna, vilket säkerställer en jämlik representation av konsumenter och näringsidkare i de alternativa tvistlösningsorganens styrelser och en stark övervakande roll för de behöriga myndigheterna i förhållande till alternativa tvistlösningsorgan. Om det enligt medlemsstaternas respektive nationella lagstiftning är frivilligt att delta i sådana förfaranden bör medlemsstaterna säkerställa att*

*näringsidkare som väljer att inte delta är skyldiga att offentliggöra förklaringen till detta val.*

## Ändringsförslag 4

Förslag till direktiv  
Skäl 2c

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

*(2c) Endast några medlemsstater har ett smidigt fungerande system för alternativ tvistlösning. För att stärka konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för alternativ tvistlösning och öka deras deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden, särskilt inom transport- och turismsektorerna, måste det säkerställas att de alternativa tvistlösningsorganen fungerar och arbetar på ett sätt som håller god kvalitet. För att öka användningen av tvistlösning är det nödvändigt fokusera på de alternativa tvistlösningsorganens oberoende, opartiskhet och resurser samt på ökad sakkunskap hos deras personal i den relevanta sektorslagstiftningen, såsom passagerares och resenärers rättigheter. I detta syfte bör medlemsstaterna uppmuntra alternativa tvistlösningsorgan att tillhandahålla utbildning för fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning i relevant sektorslagstiftning för att stödja tvistlösningsorganen i att ge konsumenterna bästa möjliga hjälp med att lösa gränsöverskridande konsumentklagomål. Det bör dessutom ställas som krav att personal som deltar i alternativa tvistlösningsförfaranden genomgår en obligatorisk årlig utbildning så att deras befintliga kunskaper hålls uppdaterade och ligger i linje med de senaste digitala framstegen.*

## Ändringsförslag 5

**Förslag till direktiv**  
**Skäl 11**

*Kommissionens förslag*

(11) Medlemsstaterna bör också göra det möjligt för alternativa tvistlösningsorgan att handlägga likartade ärenden mot en viss näringsidkare gemensamt, för att göra resultaten av alternativ tvistlösning enhetliga för konsumenter som är föremål för samma olagliga metoder och göra alternativ tvistlösning mer kostnadseffektivt för alternativa tvistlösningsorgan och näringsidkare. Konsumenterna bör informeras om detta och ges möjlighet att vägra att få sin tvist hanterad tillsammans med andra tvister.

*Ändringsförslag*

(11) Medlemsstaterna bör också göra det möjligt för alternativa tvistlösningsorgan att ***i nära samarbete med de nationella behöriga myndigheterna för alternativ tvistlösning och/eller nätverket av europeiska konsumentcentrum*** handlägga likartade ärenden mot en viss näringsidkare gemensamt, för att göra resultaten av alternativ tvistlösning enhetliga för konsumenter som är föremål för samma olagliga metoder och göra alternativ tvistlösning mer kostnadseffektivt för alternativa tvistlösningsorgan och näringsidkare. Konsumenterna ***och näringsidkarna*** bör informeras om detta och ges möjlighet att vägra att få sin tvist hanterad tillsammans med andra tvister.

**Ändringsförslag 6**

**Förslag till direktiv**  
**Skäl 13**

*Kommissionens förslag*

(13) Enligt direktiv 2013/11/EU får medlemsstaterna inom de sektorer de anser lämpliga införa nationell lagstiftning för att ålägga näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning, utöver sektorsspecifik unionslagstiftning som föreskriver obligatoriskt deltagande i alternativ tvistlösning för näringsidkare. För att uppmuntra näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning och för att säkerställa lämpliga och snabba förfaranden för alternativ tvistlösning bör näringsidkare åläggas att, särskilt i fall där deras deltagande inte är obligatoriskt, svara inom en viss period på förfrågningar från alternativa tvistlösningsorganisationer om huruvida de avser att delta i det föreslagna

*Ändringsförslag*

(13) Enligt direktiv 2013/11/EU får medlemsstaterna inom de sektorer de anser lämpliga införa nationell lagstiftning för att ålägga näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning, utöver sektorsspecifik unionslagstiftning som föreskriver obligatoriskt deltagande i alternativ tvistlösning för näringsidkare. För att uppmuntra näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning och för att säkerställa lämpliga och snabba förfaranden för alternativ tvistlösning bör näringsidkare åläggas att, särskilt i fall där deras deltagande inte är obligatoriskt, svara inom en viss period ***som inte överstiger 15 arbetsdagar*** på förfrågningar från alternativa tvistlösningsorganisationer om huruvida de avser att delta i det föreslagna

förfarandet.

förfarandet.

## Ändringsförslag 7

### Förslag till direktiv

#### Skäl 15

##### *Kommissionens förslag*

(15) För att ge effektivt stöd till konsumenter och näringsidkare i gränsöverskridande tvister är det nödvändigt att se till att medlemsstaterna inrättar kontaktpunkter för alternativ tvistlösning med tydligt definierade uppgifter. De europeiska konsumentcentrumen är väl lämpade att utföra sådana uppgifter, eftersom de är specialiserade på att hjälpa konsumenter som stött på problem i samband med gränsöverskridande inköp, men medlemsstaterna bör också kunna välja andra organ med relevant sakkunskap. Dessa utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning bör meddelas kommissionen.

## Ändringsförslag 8

### Förslag till direktiv

#### Skäl 17a (nytt)

##### *Kommissionens förslag*

##### *Ändringsförslag*

(15) ***I flera medlemsstater informeras konsumenterna och näringsidkarna fortfarande inte tillräckligt om förekomsten av alternativa tvistlösningsorgan och om de tjänster som dessa erbjuder.*** För att ge effektivt stöd till konsumenter och näringsidkare i gränsöverskridande tvister är det nödvändigt att se till att medlemsstaterna inrättar kontaktpunkter för alternativ tvistlösning med tydligt definierade uppgifter. De europeiska konsumentcentrumen är väl lämpade att ***i nära samarbete med nationella behöriga organ för alternativ tvistlösning*** utföra sådana uppgifter, eftersom de är specialiserade på att hjälpa konsumenter som stött på problem i samband med gränsöverskridande inköp, men medlemsstaterna bör också kunna välja andra organ med relevant sakkunskap ***och bör säkerställa att de har tillräckliga budget- och personalresurser.*** Dessa utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning bör meddelas kommissionen.

(17a) ***Näringsidkarna bör tillhandahålla konsumenterna information om kontaktpunkten för alternativ tvistlösning på sin webbplats för att hålla jämna steg med aktuella trender inom e-handel och i***

## Ändringsförslag 9

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led -1 (nytt)**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 1

### *Nuvarande lydelse*

#### Artikel 1

##### Syfte

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

### *Ändringsförslag*

#### Artikel 1

##### Syfte

Syftet med detta direktiv är att uppnå en hög konsumentskyddsnivå och att därigenom bidra till en välfungerande inre marknad genom att säkerställa att konsumenter på frivillig grund kan lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden. Detta direktiv påverkar inte tillämpningen av nationell lagstiftning som gör näringsidkarnas medverkan, ***bland annat inom transport- och turismsektorerna***, i sådana förfaranden obligatorisk, förutsatt att sådan lagstiftning inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning. ***Om det enligt medlemsstaternas respektive nationella lagstiftning är frivilligt att delta i sådana förfaranden bör medlemsstaterna säkerställa att näringsidkare som väljer att inte delta är skyldiga att offentliggöra förklaringen till detta val.***

## Ändringsförslag 10

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 3 – led a**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 5

### *Kommissionens förslag*

### *Ändringsförslag*

***1a. Näringsidkare som inte är lagligen etablerade på någon medlemsstats***



***territorium och som erbjuder varor eller tjänster eller saluför varor eller tjänster i EU, inbegripet digitalt innehåll och digitala tjänster, ska delta i en mekanism för alternativ tvistlösning och följa reglerna för alternativ tvistlösning vid konsumenttvister.***

*(Denna ändring berör hela texten. Om den antas måste motsvarande ändringar göras i hela texten.)*

### *Motivering*

*The amendment broadens the scope of the Alternative Dispute Resolution Directive by including non-EU traders and mandating their compliance with local ADR entities where they offer goods or services in the EU. This move aims to enhance global consumer protection, providing EU consumers with consistent and accessible dispute resolution mechanisms. By harmonizing ADR procedures, the amendment ensures operational consistency and prevents discrimination based on consumers' domiciles. The commitment to additional consumer-friendly measures further underscores the EU's dedication to fostering trust and fairness in cross-border transactions, ultimately strengthening consumer rights within the EU marketplace.*

## **Ändringsförslag 11**

### **Förslag till direktiv**

#### **Artikel 1 – led 3 – led b**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 5 – punkt 2 – led aa (nytt)

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

***aa) säkerställer att konsumenter i det land där de är bosatta kan lämna in klagomål mot näringsidkare som är etablerade utanför det land där konsumenterna är bosatta,***

## **Ändringsförslag 12**

### **Förslag till direktiv**

#### **Artikel 1 – led 3 – led b**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 5 – punkt 2 – led c

*Kommissionens förslag*

c) ger parterna i tvisten rätt att begära att resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet omprövas av en fysisk person om förfarandet genomfördes på automatisk väg,

**Ändringsförslag 13**

**Förslag till direktiv**

**Artikel 1 – led 3 – led b**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 5 – punkt 2 – led d

*Kommissionens förslag*

d) kan samla sinsemellan likartade ärenden mot en viss näringsidkare i ett enda förfarande, under förutsättning att den berörda konsumenten informeras och inte motsätter sig detta.

**Ändringsförslag 14**

**Förslag till direktiv**

**Artikel 1 – led 3 – led d**

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 5 – punkt 8

*Kommissionens förslag*

8. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare som är etablerade på deras territorium och som kontaktas av ett alternativt tvistlösningsorgan från deras land eller från en annan medlemsstat underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida de godtar att delta i det föreslagna förfarandet inom en rimlig tidsperiod som inte ska överstiga **20** arbetsdagar.

*Ändringsförslag*

c) ger parterna i tvisten rätt att begära att resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet omprövas **och säkerställer att det granskas** av en fysisk person om förfarandet genomfördes på automatisk väg,

*Ändringsförslag*

d) kan samla sinsemellan likartade ärenden mot en viss näringsidkare i ett enda förfarande, under förutsättning att den berörda konsumenten **och näringsidkaren** informeras och inte motsätter sig detta.

*Ändringsförslag*

8. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare som är etablerade på deras territorium och som kontaktas av ett alternativt tvistlösningsorgan från deras land eller från en annan medlemsstat underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida de godtar att delta i det föreslagna förfarandet inom en rimlig tidsperiod som inte ska överstiga **15** arbetsdagar. **Näringsidkarnas information till konsumenterna om deras villighet att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet ska vara tydlig, begriplig och lättillgänglig, så att konsumenterna är medvetna om**

*näringsidkarens inställning innan avtalet ingås. Om näringsidkare avstår från att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet ska de lämna en skriftlig förklaring.*

## Ändringsförslag 15

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 3a (nytt)

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 6 – punkt 1 – led a

#### *Nuvarande lydelse*

#### Artikel 6

Sakkunskap, oberoende och opartiskhet

1. Medlemsstaterna ska se till att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändig sakkunskap och är oberoende och opartiska. Detta ska garanteras genom att det säkerställs att dessa personer a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen,

#### *Ändringsförslag*

#### **3a.** ”Artikel 6

Sakkunskap, oberoende och opartiskhet

1. Medlemsstaterna ska se till att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändig sakkunskap och är oberoende och opartiska. Detta ska garanteras genom att det säkerställs att dessa personer a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen **och besitter sakkunskap, särskilt inom EU:s konsumenträtt, vid hantering av gränsöverskridande fall,**”

## Ändringsförslag 16

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 3b (nytt)

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 6 – punkt 6

#### *Nuvarande lydelse*

6. Vid tillämpningen av punkt 1 a ska medlemsstaterna uppmuntra de alternativa tvistlösningsorganen att tillhandahålla utbildning för fysiska personer med ansvar för alternativ tvistlösning. Om sådan utbildning tillhandahålls, ska de behöriga myndigheterna övervaka de

#### *Ändringsförslag*

#### **3b. Artikel 6.6 ska ersättas med följande:**

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

utbildningsplaner som upprättas av de alternativa tvistlösningsorganen på grundval av den information som lämnas till dem i enlighet med artikel 19.3 g.

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

## Ändringsförslag 17

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 6**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 14 – punkt 2

### *Kommissionens förslag*

2. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för alternativ tvistlösning att ansvara för den uppgift som avses i punkt 1. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen namn och kontaktuppgifter för sin kontaktpunkt för alternativ tvistlösning. Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för driften av kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning till de centrum som ingår i nätverket av europeiska konsumentcentrum eller, om detta inte är möjligt, till konsumentorganisationer eller något annat organ som arbetar med konsumentskydd.

### *Ändringsförslag*

2. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för alternativ tvistlösning att ansvara för den uppgift som avses i punkt 1. Varje medlemsstat ska meddela kommissionen namn och kontaktuppgifter för sin kontaktpunkt för alternativ tvistlösning. Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för driften av kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning till de centrum som ingår i nätverket av europeiska konsumentcentrum eller, om detta inte är möjligt, till konsumentorganisationer eller något annat organ som arbetar med konsumentskydd, *inbegripet nationella behöriga myndigheter för alternativ tvistlösning*.

## Ändringsförslag 18

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 6**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 14 – punkt 2a (ny)

### *Kommissionens förslag*

### *Ändringsförslag*

**2a. Näringsidkarna ska tillhandahålla information om kontaktpunkten för alternativ tvistlösning. Sådan information**

*ska presenteras tydligt, åtskilt från annat innehåll på näringsidkarens webbplatser, för att säkerställa tydlig synlighet och tillgänglighet för konsumenterna.*

## Ändringsförslag 19

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 6

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 14 – punkt 3 – led c

*Kommissionens förslag*

*Ändringsförslag*

c) Ge parterna förklaringar om de förfaranderegler som tillämpas av de specifika alternativa tvistlösningsorganen, **såsom specifika tidsramar för kommunikationen.**

## Ändringsförslag 20

### Förslag till direktiv

#### Artikel 1 – led 8

Direktiv 2013/11/EU

Artikel 14 – punkt 8

*Nuvarande lydelse*

*Ändringsförslag*

8. Kommissionen ska utveckla och underhålla ett digitalt interaktivt verktyg som ger allmän information om konsumenters möjligheter till upprättelse och länkar till webbsidorna för de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen i enlighet med punkt 2 i denna artikel.

8. Kommissionen ska utveckla och underhålla ett digitalt interaktivt verktyg som ger allmän information om konsumenters möjligheter till upprättelse och länkar till webbsidorna för de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen i enlighet med punkt 2 i denna artikel.

***På grund av den gränsöverskridande karaktären hos passagerares och resenärers rättigheter ska kommissionen dessutom ha ett nära samarbete med europeiska konsumentcentrum, företag inom transport- och turismsektorn, konsumentorganisationer och andra organ som arbetar med konsumenträttigheter för att främja bästa***

*praxis och kunskap som är nödvändig för att undanröja hinder som konsumenter och näringsidkare ställs inför när de använder alternativa tvistlösningsförfaranden på detta specifika område.*

## Ändringsförslag 21

**Förslag till direktiv**  
**Artikel 1 – led 8a (nytt)**  
Direktiv 2013/11/EU  
Artikel 20 – punkt 5

### *Kommissionens förslag*

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

### *Ändringsförslag*

**8a. Artikel 20.5 ska ersättas med följande:**

”5. Varje behörig myndighet ska offentliggöra en konsoliderad förteckning över de alternativa tvistlösningsorgan som avses i punkt 4 på sin webbplats, genom att tillhandahålla en länk till relevant webbplats hos kommissionen. Dessutom ska varje behörig myndighet offentliggöra den konsoliderade förteckningen på ett varaktigt medium. **Varje behörig myndighet ska offentliggöra förklaringar när näringsidkarna avstår från att delta i ett alternativt tvistlösningsförfarande.**”

## **BILAGA: ENHETER ELLER PERSONER SOM FÖREDRAGANDEN HAR MOTTAGIT SYNPUNKTER FRÅN**

Föredraganden har mottagit synpunkter från följande enheter eller personer i samband med att yttrandet utarbetades, fram till dess att det antogs i utskottet:

<b>Enhet och/eller person</b>
BEUC
APAVT - Associação Portuguesa das Agências de Viagens e Turismo
Ryanair

Ovanstående förteckning upprättas uteslutande på föredragandens ansvar.

## ÄRENDETS GÅNG I DET RÅDGIVANDE UTSKOTTET

<b>Titel</b>	om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt direktiven (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828
<b>Referensnummer</b>	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
<b>Ansvarigt utskott</b> Tillkännagivande i kammaren	IMCO 20.11.2023
<b>Yttrande från</b> Tillkännagivande i kammaren	TRAN 20.11.2023
<b>Föredragande av yttrande</b> Utnämning	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
<b>Behandling i utskott</b>	22.1.2024
<b>Antagande</b>	14.2.2024
<b>Slutomröstning: resultat</b>	+: 23 -: 1 0: 15
<b>Slutomröstning: närvarande ledamöter</b>	Magdalena Adamowicz, Izaskun Bilbao Barandica, Karolin Braunsberger-Reinhold, Marco Campomenosi, Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Mario Furore, Isabel García Muñoz, Jens Gieseke, Elsi Katainen, Elena Kountoura, Bogusław Liberadzki, Benoît Lutgen, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Marian-Jean Marinescu, Tilly Metz, Caroline Nagtegaal, Philippe Olivier, Rovana Plumb, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Achille Variati, Henna Virkkunen, Petar Vitanov
<b>Slutomröstning: närvarande suppleanter</b>	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
<b>Slutomröstning: närvarande suppleanter (art. 209.7)</b>	Alicia Homs Ginel, Moritz Körner, Hannah Neumann, Francesca Peppucci



## SLUTOMRÖSTNING MED NAMNUPPROP I DET RÅDGIVANDE UTSKOTTET

23	+
ID	Marco Campomenosi, Roman Haider, Philippe Olivier
NI	Mario Furore
PPE	Magdalena Adamowicz, Pablo Arias Echeverría, Karolin Braunsberger-Reinhold, Markus Ferber, Jens Gieseke, Elżbieta Katarzyna Łukacijewska, Benoît Lutgen, Marian-Jean Marinescu, Ljudmila Novak, Francesca Peppucci, Massimiliano Salini, Barbara Thaler, Henna Virkkunen
Renew	Izaskun Bilbao Barandica, Elsi Katainen, Ondřej Kovařík, Caroline Nagtegaal, Bergur Løkke Rasmussen, Dominique Riquet

1	-
Renew	Moritz Körner

15	0
S&D	Sara Cerdas, Isabel García Muñoz, Alicia Homs Ginel, Bogusław Liberadzki, César Luena, Rovana Plumb, Inma Rodríguez-Piñero, Achille Variati, Petar Vitanov
The Left	Elena Kountoura
Verts/ALE	Ciarán Cuffe, Jakop G. Dalunde, Karima Delli, Tilly Metz, Hannah Neumann

### Teckenförklaring:

+ : Ja-röster

- : Nej-röster

0 : Nedlagda röster

## ÄRENDETS GÅNG I DET ANSVARIGA UTSKOTTET

<b>Titel</b>	Ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt direktiven (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828	
<b>Referensnummer</b>	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)	
<b>Framläggande för parlamentet</b>	17.10.2023	
<b>Ansvarigt utskott</b> Tillkännagivande i kammaren	IMCO 20.11.2023	
<b>Rådgivande utskott</b> Tillkännagivande i kammaren	TRAN 20.11.2023	JURI 20.11.2023
<b>Inget yttrande avges</b> Beslut	JURI 29.11.2023	
<b>Föredragande</b> Utnämning	Laura Ballarín Cereza 10.11.2023	
<b>Behandling i utskott</b>	24.1.2024	13.2.2024
<b>Antagande</b>	22.2.2024	
<b>Slutomröstning: resultat</b>	+: 40 –: 0 0: 0	
<b>Slutomröstning: närvarande ledamöter</b>	Pablo Arias Echeverría, Laura Ballarín Cereza, Adam Bielan, Biljana Borzan, Anna Cavazzini, Dita Charanzová, Deirdre Clune, Virginie Joron, Antonius Manders, Beata Mazurek, Leszek Miller, Anne-Sophie Pelletier, René Repasi, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Róza Thun und Hohenstein, Marion Walsmann	
<b>Slutomröstning: närvarande suppleanter</b>	Marc Angel, Geert Bourgeois, Claude Gruffat, Francisco Guerreiro, Ivars Ijabs, Włodzimierz Karpiński, Karen Melchior, Tsvetelina Penkova, Catharina Rinzema, Kosma Złotowski	
<b>Slutomröstning: närvarande suppleanter (art. 209.7)</b>	Pascal Arimont, Patrick Breyer, Sara Cerdas, Asger Christensen, Pascal Durand, Georgios Kyrtos, Emmanuel Maurel, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Caroline Roose, Sabine Verheyen, Petar Vitanov, Axel Voss	
<b>Ingivande</b>	26.2.2024	

## SLUTOMRÖSTNING MED NAMNUPPROP I DET ANSVARIGA UTSKOTTET

<b>40</b>	<b>+</b>
ECR	Adam Bielan, Geert Bourgeois, Beata Mazurek, Kosma Złotowski
ID	Virginie Joron
PPE	Pablo Arias Echeverría, Pascal Arimont, Deirdre Clune, Włodzimierz Karpiński, Antonius Manders, Eva Maydell, Wolfram Pirchner, Andreas Schwab, Tomislav Sokol, Sabine Verheyen, Axel Voss, Marion Walsmann
Renew	Dita Charanzová, Asger Christensen, Ivars Ijabs, Georgios Kyrtos, Karen Melchior, Catharina Rinzema, Róza Thun und Hohenstein
S&D	Marc Angel, Laura Ballarín Cereza, Biljana Borzan, Sara Cerdas, Pascal Durand, Leszek Miller, Tsvetelina Penkova, René Repasi, Petar Vitanov
The Left	Emmanuel Maurel, Anne-Sophie Pelletier
Verts/ALE	Patrick Breyer, Anna Cavazzini, Claude Gruffät, Francisco Guerreiro, Caroline Roose

<b>0</b>	<b>-</b>

<b>0</b>	<b>0</b>

### Teckenförklaring:

+ : Ja-röster

- : Nej-röster

0 : Nedlagda röster