



EUROPA-PARLAMENTET

2009 - 2014

Mødedokument

A7-0343/2011

13.10.2011

BETÆNKNING

om alternativ tvistbilæggelse i civil-, handels- og familieretlige sager
(2011/2117(INI))

Retsudvalget

Ordfører: Diana Wallis

Ordfører for udtalelse (*):
Robert Rochefort, Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse

(*) Procedure med associerede udvalg – forretningsordenens artikel 50

INDHOLD

	Side
FORSLAG TIL EUROPA-PARLAMENTETS BESLUTNING	3
UDTALELSE FRA UDVALGET OM DET INDRE MARKED OG FORBRUGERBESKYTTELSE(*)	13
RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET	19

(*) Procedure med associerede udvalg – forretningsordenens artikel 50

FORSLAG TIL EUROPA-PARLAMENTETS BESLUTNING

om alternativ tvistbilæggelse i civil-, handels- og familieretlige sager (2011/2117(INI))

Europa-Parlamentet,

- der henviser til artikel 3, stk. 2, i traktaten om Den Europæiske Union og artikel 67 og artikel 81, stk. 2, litra g), i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde,
- der henviser til Kommissionens høringsdokument af 18. januar 2011 om anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse til bilæggelse af tvister vedrørende handelstransaktioner og handelspraksis i Den Europæiske Union og til det dokument, der blev offentliggjort i april 2011 med titlen "Summary of the responses received",
- der henviser til Kommissionens høringsdokument af 11. december 2008 med titlen "Alternative dispute resolution in the area of financial services" og til det dokument, der blev offentliggjort den 14. september 2009 med titlen "Summary of the responses to the public consultation on alternative dispute resolution in the area of financial services",
- der henviser til grønbogen om alternativ konfliktløsning på det civil- og handelsretlige område (KOM(2002)0196),
- der henviser til Kommissionens henstillinger af 30. marts 1998 om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet¹ og af 4. april 2001 om principper for udenretslige organer til mindelig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet²,
- der henviser til Kommissionens meddelelse af 13. april 2011 med titlen "Akten for det indre marked – Tolv løftestænger til at skabe vækst og øget tillid – Sammen om fornyet vækst" (KOM(2011)0206),
- der henviser til Rådets resolution af 25. maj 2000 om et fællesskabsdækkende netværk af nationale organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet³ og til Det Europæiske Udenretslige Net (EEJ-Nettet), der blev indført den 16. oktober 2001,
- der henviser til aftalememorandum af 30. marts 1998 om et grænseoverskridende udenretsligt klagenetværk inden for finansielle tjenesteydelser i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde (EØS) og til Fin-NET,
- der henviser til Rådets beslutning 2001/470/EF af 28. maj 2001 om oprettelse af et europæisk retligt netværk på det civil- og handelsretlige område⁴,
- der henviser til den europæiske adfærdskodeks for mæglere (herefter benævnt "adfærdskodeksen"), der blev indført i 2004,

¹ EFT L 115 af 17.4.1998, s. 31.

² EFT L 109 af 19.4.2001, s. 56.

³ EFT C 155 af 6.6.2000, s. 1.

⁴ EFT L 174 af 27.6.01, s. 25.

- der henviser til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2008/52/EF af 21. maj 2008 om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område¹,
 - der henviser til undersøgelsen "The Cost of Non ADR – Surveying and Showing the Actual Costs of Intra-Community Commercial Litigation", der blev offentliggjort den 9. juni 2010 af ADR Center, Rom, Italien,
 - der henviser til undersøgelsesresultaterne fra det europæiske virksomhedspanel (EBTP) med hensyn til alternativ tvistbilæggelse, som dækker tidsrummet fra den 17. december 2010 til den 17. januar 2011,
 - der henviser til sin beslutning af 12. marts 2003 om Kommissionens grønbog om alternativ konfliktløsning på det civil- og handelsretlige område²,
 - der henviser til sin henstilling af 19. juni 2007 på grundlag af beretningen fra Undersøgelsesudvalget om Krisen i Equitable Life Assurance Society³,
 - der henviser til sin beslutning af 25. november 2009 om meddelelsen fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Rådet - Et område med frihed, sikkerhed og retfærdighed i borgernes tjeneste - Stockholm-programmet⁴,
 - der henviser til sin beslutning af 6. april 2011 om styring og partnerskab i det indre marked⁵,
 - der henviser til sin beslutning af 13. september 2011 om gennemførelsen af direktivet om mægling i medlemsstaterne, dets indvirkning på mæglingen og domstolenes anvendelse af det⁶,
 - der henviser til forretningsordenens artikel 48,
 - der henviser til betænkning fra Retsudvalget og udtalelse fra Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (A7-0343/2011),
- A. der henviser til, at adgang til klage og domstolsprøvelse er en grundlæggende rettighed,
- B. der henviser til, at et område med frihed, sikkerhed og retfærdighed, jf. traktaterne, skal opfylde borgernes og virksomhedernes behov, f.eks. ved at skabe enklere og klarere procedurer og samtidig forbedre adgangen til klage og domstolsprøvelse,
- C. der henviser til, at retssager og alternativ tvistbilæggelse tjener nært forbundne formål, idet begge tilstræber at genskabe retsfreden mellem parterne i en tvist, beskytte en individuel materiel ret på passende vis og bilægge konflikter mellem parterne,
- D. der henviser til, at alternativ tvistbilæggelse, som hjælper parterne med at undgå de

¹ EUT L 136 af 24.5.2008, s. 3.

² EUT C 61 E af 10.3.2004, s. 256.

³ EUT C 146 E af 12.6.2008, s. 110.

⁴ EUT C 287 E af 21.10.2010, s. 12.

⁵ Vedtagne tekster, P7_TA(2011)0144.

⁶ Vedtagne tekster, P7_TA(2011)0000.

traditionelle retslige procedurer kan være et hurtigt og omkostningseffektivt alternativ til retssager,

- E. der henviser til, at alternativ tvistbilæggelse er en mekanisme til udenretlige forlig, som hjælper forbrugere og sælgere til at løse tvister ved hjælp af en tredjepart (mægler eller opmand),
- F. der henviser til, at offentlige myndigheder - herunder ombudsmænd og reguleringsmyndigheder - i mange lande spiller en vigtig rolle ved at tilskynde til tvistbilæggelse;
- G. der henviser til, at tillid til håndhævelsen af rettigheder i grænseoverskridende tvister kan bidrage til at stimulere EU's økonomi ved at styrke borgernes tillid til det indre marked,
- H. der henviser til, at EU-borgernes kendskab til og forståelse af alternative tvistbilæggelsesordninger generelt er ringe og præget af forvirring, idet kun en lille procentdel af borgerne ved, hvordan man indgiver en klage til et alternativt tvistbilæggelsesorgan;
- I. der henviser til betydningen af mere offentlighed omkring eksisterende alternative tvistbilæggelsesordninger og af at gøre mere for at tilskynde forbrugerne og de erhvervsdrivende til at anvende dem som et alternativ til klager ved domstolene, for at gøre det muligt at undgå konfrontationer og stille et positivt udkomme i udsigt for begge parter;
- J. der henviser til, at der bør findes frem til en afbalanceret strategi, der på den ene side tager højde for fleksibiliteten i de alternative tvistbilæggelsessystemer og på den anden side for nødvendigheden af at sikre forbrugerbeskyttelse og retfærdige procedurer,
- K. der henviser til, at Parlamentet gentagne gange har anmodet om, at der gøres en yderligere indsats for at udvikle alternativ tvistbilæggelse, der henviser til, at det i sin beslutning af 6. april 2011 om styring og partnerskab i det indre marked opfordrede Kommissionen til inden udgangen af 2011 at stille lovforslag om anvendelsen af alternative former for tvistbilæggelse i EU,
- L. der henviser til, at Kommissionen omtaler lovforslaget om alternativ tvistbilæggelse som et strategisk initiativ i sit arbejdsprogram og i sin meddelelse af 13. april 2011 "Akten for det indre marked" som en af de 12 løftestænger til fremme af væksten og styrkelse af tilliden med det formål at styrke forbrugernes position,
- M. der henviser til, at fristen for gennemførelse af direktiv 2008/52/EF udløb den 21. maj 2011,

En horisontal tilgang til alternativ tvistbilæggelse

1. noterer sig med tilfredshed Kommissionens nylige høring om alternativ tvistbilæggelse, der trods sin vidtrækkende titel udelukkende fokuserer på forbrugertransaktioner,
2. mener imidlertid, at alternativ tvistbilæggelse indgår i en generel dagsorden for "retfærdighed og vækst" på tværs af samfundssektorerne; mener, at enhver tilgang til

alternativ tvistbilæggelse bør række ud over forbrugerrelaterede tvister og omfatte civil- og handelsretlige transaktioner mellem virksomheder (B2B), såvel private som offentlige, familieretlige tvister, ærekrænkelssager samt andre tvister af almen interesse eller tvister mellem parter, der har forskellig retsstilling;

3. noterer sig med tilfredshed, at direktiv 2008/52/EF har harmoniseret visse standarder for mægling; understreger, at der skal defineres fælles termer og opretholdes proceduremæssige garantier inden for alle områder med alternativ tvistbilæggelse; mener, at det er nødvendigt at se på Kommissionens henstillinger fra 1998 og 2001 og adfærdskodeksen;
4. mener, at det er nødvendigt gennem lovgivning at fastsætte minimumsstandarder for alternativ tvistbilæggelse for at skabe rammer for alternativ tvistbilæggelse i medlemsstaternes retsordener, jf. eksemplet med direktiv 2008/52/EF, selv om selvregulering fortsat er vigtig; understreger, at man inden for sådanne rammer bør bestræbe sig på ikke at begrænse forskellene inden for alternativ tvistbilæggelse, da der ikke findes nogen standardløsning, der vil kunne anvendes på de forskelligartede problemer, som opstår inden for de forskellige retsområder;
5. understreger, at der er behov for en bedre forståelse af de mange forskellige typer mekanismer og procedurer (herunder offentlige myndigheders og ombudsmænds aktiviteter), som ofte under et omtales som alternativ tvistbilæggelse; mener, at selv om der findes en lang række ligheder mellem de forhandlingsteknikker og tvistbilæggelsesredskaber, man sædvanligvis finder i tvistbilæggelsessystemer, er der ikke desto mindre betydelige forskelle i tvistbilæggelsessystemernes struktur og opbygning rundt om i medlemsstaterne;
6. mener, at lovforanstaltninger, der vedtages på EU-plan, vil kunne fremme anvendelsen af alternative tvistbilæggelsesordninger og opmuntre fysiske og juridiske personer til oftere at gøre brug heraf, navnlig i forbindelse med grænseoverskridende tvister, eftersom retssager til løsning af denne type tvister er mere komplekse, dyrere og mere langvarige;
7. opfordrer i denne forbindelse Kommissionen til inden udgangen af 2011 at stille et lovgivningsmæssigt forslag om anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse i forbrugerspørgsmål i EU, og understreger vigtigheden af, at det vedtages hurtigt;

Fælles standarder for alternativ tvistbilæggelse

8. mener, at standarderne for alternativ tvistbilæggelse bør omfatte følgende elementer: tilslutning til/enighed om alternativ tvistbilæggelse; uafhængighed, gennemsigtighed, effektivitet, rimelighed, uafhængighed og fortrolighed; følger for forældelsesfrister; fuldbyrdelse af aftaler indgået efter mægling; deltagelse af tredjeparter;
9. mener, at organerne til alternativt tvistbilæggelse regelmæssigt bør overvåges og evalueres af uafhængige evalueringsekspertes;
10. modsætter sig – for ikke at skade mulighederne for at få adgang til klage og domstolsprøvelse – at anvendelse af alternativ tvistbilæggelse gøres obligatorisk på EU-plan, men mener, at man kan undersøge muligheden for at indføre en obligatorisk ordning for opfordring af parterne til at overveje mulighederne for alternativ tvistbilæggelse;

11. gør opmærksom på det italienske eksempel med "fælles forlig" som en mulig bedste praksis-model, der bygger på en protokol, der indgås mellem og undertegnes af en virksomhed og forbrugerorganisationerne, og hvorigennem virksomheden på forhånd forpligter sig at anvende alternativ tvistbilæggelse til løsning af enhver tvist, der måtte opstå inden for det område, der er omfattet af protokollen;
12. understreger, at en klausul om alternativ tvistbilæggelse ikke bør stille sig hindrende i vejen for adgang til klage og domstolsprøvelse, navnlig ikke for den svagere part, som i visse tilfælde også kan være en SMV, og mener i derfor, at beslutninger, der træffes i forbindelse med alternativ tvistbilæggelse, kun må være bindende, såfremt alle de berørte parter udtrykkeligt har tilsluttet sig dette;
13. er af den opfattelse, at der i forbindelse med alternativ tvistbilæggelse generelt bør gælde en forpligtelse til at afsløre omstændigheder, som påvirker tredjepartens uafhængighed eller giver anledning til en interessekonflikt, samt en pligt til at behandle alle parter ligeligt, jf. adfærdskodeksen;
14. mener, at de berørte parter og i givet fald tredjeparten bør være forpligtet til at behandle oplysninger om alternativ tvistbilæggelse fortroligt, jf. adfærdskodeksen; overvejer også, hvor det er relevant, mere vidtrækkende foranstaltninger som f.eks. sikring af fortrolighedsforholdet, jf. artikel 7 i direktiv 2008/52/EF;
15. bemærker imidlertid, at mens fortroligheden omkring personoplysninger skal respekteres, bør der også sikres en vis gennemsigtighed i forbindelse med alternativ tvistbilæggelse, således at medlemsstaterne og tvistbilæggelsesorganerne kan finde frem til og udveksle bedste praksis, og således at uafhængige reguleringsmyndigheder får mulighed for at undersøge sagsbehandlingen i tilfælde, hvor der er indgivet klage;
16. mener, at ikke blot mægling, men også alternativ tvistbilæggelse generelt (jf. artikel 8 i direktiv 2008/52/EF) bør påvirke forlængelsesfristerne; erkender, at der er risici forbundet med de mange forskellige former for alternativ tvistbilæggelse, ligesom der er risici forbundet med forhaling af retssager; bemærker, at feasibilityundersøgelsen om europæisk aftaleret¹ lægger op til en suspension af forældelsesfrister i forbindelse med voldgifts- og mæglingsprocedurer og ved visse andre former for alternativ tvistbilæggelse; opfordrer Kommissionen til at arbejde videre med dette spørgsmål;
17. er overbevist om, at en hurtig og billig håndhævelse af aftaler indgået efter alternativ tvistbilæggelse er uundværlig, også i grænseoverskridende sager; går ind for, at der gennemføres lovgivningsmæssige foranstaltninger i dette øjemed;
18. erindrer om, at det er bydende nødvendigt at gennemføre særlige uddannelses tiltag for neutrale tredjeparter; opfordrer Kommissionen til at samle data om sådanne uddannelses tiltags karakter og længde og at bistå sektorerne med at udvikle uddannelses- og kvalitetskontrolordninger;

¹ Se

http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf.

Alternativ tvistbilæggelse på forskellige områder

19. støtter Kommissionen i dens ønske om at fremme brugen af alternative former for tilgængelig, hurtig, effektiv og omkostningslav tvistbilæggelse, som også vil gøre det muligt at skabe og opretholde gode og tillidsfulde handelsmæssige, økonomiske og sociale forbindelser samt godt naboskab og bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau med en ordning, som er til fordel for begge parter, sammenlignet med den nuværende retspraksis;
20. understreger, at selvom der allerede findes en række effektive alternative tvistbilæggelsesordninger i Europa, så er den vigtigste hindring for anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse i EU, at sådanne systemer ikke udvikler sig ens i hele EU, hverken geografisk eller inden for de forskellige sektorer; foreslår derfor en hurtig afhjælpning af mangler med hensyn til den geografiske dækning af alternativ tvistbilæggelse i Europa; beklager de anseelige sektorspecifikke mangler, som fortsat findes i de fleste medlemsstater, og går ind for en bedre sektorspecifik dækning, som muliggør deltagelse af parter, som har kendskab til den givne sektors funktionsmekanismer; tilskynder medlemsstaterne til at overveje at indføre et enkelt kontaktpunkt for hver sektor, som skal give oplysninger om, hvordan alternativ tvistbilæggelse kan indledes;
21. erindrer om, at alternativ tvistbilæggelse er af særlig interesse for SMV'er; gentager sin opfordring til Kommissionen om at være opmærksom på synergivirkninger mellem alternativ tvistbilæggelse og EU-aftaleretten; ser desuden et behov for at vejlede om klausuler om alternativ tvistbilæggelse i standardkontrakter;
22. anerkender de resultater, der er opnået med Fin-NET og ECC-Net, men mener, at der stadig kan opnås forbedringer med hensyn til orientering af parterne og finansiering; opfordrer Kommissionen til at støtte, styrke og udvide kapaciteten i de eksisterende organer på dette område, som har bevist deres effektivitet og værdien af deres indsats;
23. mener, at der er et stort potentiale i online alternativ tvistbilæggelse, særlig i forhold til mindre krav; tager til efterretning, at der findes traditionelle alternative tvistbilæggelsesprocedurer online side om side med andre procedurer, der har til formål at forebygge tvister eller fremme tvistbilæggelse; understreger, at når der gennemføres traditionel alternativ tvistbilæggelse online, bør de proceduremæssige standarder ikke forringes, og spørgsmål vedrørende f.eks. håndhævelse af afgørelser bør også løses; mener, at der er særlige fordele forbundet med online-garantimærkeordninger; henviser til det arbejde, der foregår i UNICTRAL's arbejdsgruppe om online tvistbilæggelse¹, og som vedrører B2B-transaktioner og transaktioner mellem virksomhed og forbruger (B2C);
24. mener, at et "hierarki" af tvistbilæggelsesmetoder – som for det første omfatter en intern klageordning, for det andet alternativ tvistbilæggelse og som sidste udvej en retssag – vil medvirke til at reducere tidsforbrug og omkostninger; opfordrer Kommissionen til at bistå de sektorer, der arbejder for at fremme sådanne ordninger;
25. understreger, at forskellige typer alternativ tvistbilæggelse spiller en central rolle i forbindelse med familietvister, hvor denne løsningsmodel kan medvirke til at begrænse de

¹ Se http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html.

psykologiske skader, hjælpe parterne til at begynde at kommunikere igen og således navnlig bidrage til at beskytte børnene; mener, at der navnlig er et potentiale i grænseoverskridende alternativ tvistbilæggelse med hensyn til fleksibilitet; henviser også til det arbejde, der udføres af Europa-Parlamentets Mægler i Internationale Sager om Forældres Bortførelse af Børn;

26. er enig med Kommissionen i, at passende mulighed for erstatning i det indre marked forudsætter både let adgang til alternativ tvistbilæggelse samt et effektivt, kollektivt klagesystem, da de to systemer komplementerer og ikke gensidigt udelukker hinanden;
27. ser et potentiale i alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med de igangværende drøftelser om gruppesøgsmål, idet alternativ tvistbilæggelse er et effektivt middel til at undgå, at tvister søges løst via sagsanlæg ved domstolene;
28. mener, at alternativ tvistbilæggelse opfylder et behov på EU-plan hvad angår pressefrihed og personlige rettigheder, eftersom æreskrænkelsessager og sager om krænkelse af personlige rettigheder kan medføre sagsomkostninger, der navnlig i visse medlemsstater er ruinerende, og at alternativ tvistbilæggelse kan forbedre situationen;

Alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet

29. understreger behovet for at sikre forbrugerne adgang til alternative tvistbilæggelsesordninger i både nationale og grænseoverskridende sager, navnlig vedrørende onlinesalg, der er i kraftig stigning i Unionen; konstaterer, at anvendelsen af alternative tvistbilæggelsesordninger fører til et højere forbrugerbeskyttelsesniveau og øger forbrugerne tillid til markedet, erhvervslivet og forbrugerbeskyttelsesorganerne ved at gøre dem mere attraktive, samtidig med at de fremmer handelen på tværs af grænserne og øger velstanden hos samtlige operatører på EU-markedet;
30. opfordrer til indførelse af en effektiv ordning for udenretlig tvistbilæggelse i forbrugersager, som gælder i hele Europa;
31. foreslår, at Kommissionens kommende lovforslag om anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse i forbrugersager i EU omfatter de vejledende principper, som de europæiske systemer for alternativ tvistbilæggelse skal overholde og som er følgende:
 - *uafhængighed, upartiskhed og mangfoldighed*: når der udnævnes mæglere skal muligheden for interessekonflikter forebygges; kendelsernes upartiskhed kan med fordel være bygget op om princippet om ligelig deltagelse af personer fra forbrugerorganisationer og fra erhvervsorganisationer;
 - *kompetence*: de ansvarlige fagfolk skal have de nødvendige faglige evner samt den nødvendige faglige uddannelse og erfaring til at udøve denne funktion, og de skal være upartiske, uafhængige og kompetente;
 - *effektivitet og hurtighed*: mæglerne skal råde over tilstrækkelige midler (passende menneskelige, materielle samt finansielle ressourcer) og være i stand til at overholde en kort frist fra sagen er indbragt, til der træffes en afgørelse;
 - *lighed* mellem forbrugere og branchefolk med hensyn til information samt udformning

- og procedure, og tovejsudveksling, dvs. mulighed for hver part for at udtrykke sit synspunkt og blive orienteret om modpartens synspunkt og fremsatte oplysninger;
- *finansiering*: problematikken omkring omkostningerne for alternativ tvistbilæggelse skal løses for at kunne sikre fordelene af en sådan fremgangsmåde for alle parter; ordningen bør med henblik herpå være gratis i tilfælde af, at vedkommende vinder, eller være meget billig for forbrugeren;
 - *frihed og udenretslig karakter*: alternativ tvistbilæggelse bør have en frivillig karakter og være baseret på respekt for parternes frie valg undervejs i hele processen, som giver dem mulighed for til enhver tid at løse deres uenighed ved en domstol; samtidig skal der føres bevis for, at der gøres redelige bestræbelser på at nå frem til et vellykket forlig; alternativ tvistbilæggelse bør på ingen måde udgøre en obligatorisk første etape før et sagsanlæg, og beslutningerne, der træffes, er kun bindende, hvis parterne er blevet informeret om det på forhånd og udtrykkeligt har givet deres samtykke hertil; på trods af en sådan beslutning skal det fortsat være muligt for parterne at indbringe sagen for en domstol;
 - *proportionalitet* mellem procedurer, beslutninger og omkostninger for at undgå, at deres betydning ikke overgår genstanden for tvisten; de påførte omkostninger skal stå i forhold til den påførte skade;
 - *gennemsigtighed*: i tillæg til offentliggørelsen af generelle informationer (former for konflikter, regler for indlevering af sager, beslutningsprocesser osv.) er enhver person, der optræder som mægler, forpligtet til at offentliggøre en årlig rapport;
32. opfordrer Kommissionen til, for grænseoverskridende tvister på forbrugerområdet, at fastlægge en koordinerende struktur for at lette adgangen til og koordineringen af nationale og erhvervsstyrede alternative tvistbilæggelsesordninger;
33. opfordrer Kommissionen til i forbindelse med forbrugertvister vedrørende grænseoverskridende e-handel at arbejde for, at der hurtigt indrettes en flersproget platform, som skal gøre det muligt for forbrugerne at løse deres tvister fuldstændig online, idet det skal sikres, at denne platform opfylder bestemte kvalitetskrav og bygger på eksisterende former for alternativ tvistbilæggelse i medlemsstaterne;
34. mener, at ansvaret for forbrugeroplysning deles af offentlige myndigheder, informations- og rådgivningsnetværk, regulerende myndigheder og forbrugergrupper, og henstiller, at de hver på deres niveau gennemfører bevidstgørelseskampagner og pilotprojekter om dette emne;
35. kritiserer, at Kommissionens nuværende database for alternativ tvistbilæggelse skaber forvirring; foreslår Kommissionen med udgangspunkt i eksisterende databaser og netværk at skabe en flersproget europæisk internetportal for alternativ tvistbilæggelse, hvor enhver forbruger ville kunne indhente oplysninger om, hvordan alternativ tvistbilæggelse fungerer, hvad en sådan situation indebærer samt forbrugerens rettigheder og forpligtelser; understreger, at der af hensyn til forbrugerne skal lægges vægt på brugervenlighed og klarhed i forbindelse med internetportalen;
36. understreger, at forbrugerne skal have mulighed for at indhente alle relevante oplysninger

om alternativ tvistbilæggelse on-line med en pålidelig oversættelse til deres eget sprog gennem anvendelse af umiddelbart tilgængeligt og brugervenligt online oversættelsessoftware;

37. understreger, at det er af afgørende betydning at øge forbrugernes bevidsthed om eksistensen af og fordelene ved alternativ tvistbilæggelse, inden en tvist på forbrugerområdet opstår; understreger ligeledes nødvendigheden af at styrke erhvervslivets og erhvervsorganisationernes ansvarsfølelse i den forbindelse; mener, at erhvervslivet og erhvervsorganisationerne har pligt til at orientere forbrugerne om mulighederne for alternativ tvistbilæggelse; foreslår, at alle kontraktdokumenter, der udarbejdes af branchefolk, som led i denne orientering bør indeholde en henvisning til muligheden for at benytte alternativ tvistbilæggelse samt kontaktoplysninger og information om regler for indlevering af sager for den relevante alternative tvistbilæggelsesordning; dette krav bør imidlertid ikke medføre større omkostninger og mere bureaukrati;
38. anbefaler som mulig incitation for virksomhederne at indføre en europæisk kvalitetsmærkeordning for mægling i tvister på forbrugerområdet, som skal udstyres med retningslinjer for bedste praksis, således at forbrugerne hurtigt kan identificere virksomheder, som deltager i alternativ tvistbilæggelse; er af den opfattelse, at der bør udarbejdes en cost-benefit-analyse af forslaget; understreger, at Kommissionen bør sikre, at mærket anvendes og håndhæves korrekt;

Næste skridt

39. bemærker, at der er behov for en forbedring af det generelle oplysningsniveau om rettigheder og deres håndhævelse og specifikke oplysninger om ordninger for alternativ tvistbilæggelse, herunder om deres eksistens, deres funktion og deres lokalisering; mener, at oplysningsprogrammerne også bør fokusere på de vigtigste fordele ved at vælge alternativ tvistbilæggelse såsom de lavere omkostninger og hurtighed i forhold til en behandling ved domstolene samt deres succesrate; mener, at disse programmer skal målrettes mod borgere og SMV'er; mener, at alternativ tvistbilæggelse foregår mest effektivt i et netværk, der er tæt på borgerne, og på grundlag af en indsats i fællesskab med medlemsstaterne;
40. opfordrer samtidig Kommissionen til snarest muligt at gøre forbrugere og erhvervslivet mere bevidst om de eksisterende lovgivningsmæssige instrumenter, som f.eks. forordning (EF) nr. 861/2007 om indførelse af en europæisk småkravsprocedure, direktiv 2008/52/EF om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område og forordning (EF) nr. 805/2004 om indførelse af et europæisk tvangsfuldbyrdesdokument for ubestridte krav; foreslår med henblik herpå, at nationale myndigheder, domstole, advokatsammenslutninger, handelsstandsforeninger, forbrugerråd, retshjælpsforsikringsselskaber og andre kompetente organisationer inddrages i en omfattende oplysningskampagne; opfordrer til, at der ydes økonomisk bistand til sådanne europæiske og nationale kampagner;
41. henviser til, at anvendelsen af småkravsdomstole i visse medlemsstater fortsat er påfaldende begrænset, og at det er nødvendigt med en øget indsats for så vidt angår retssikkerhed, sprogbarrierer og gennemskuelighed; opfordrer Kommissionen til at være

særlig opmærksom på disse domstole, når den udarbejder sit lovforslag om anvendelse af alternativ tvistbilæggelse i forbrugersager i EU;

42. bemærker, at den omstændighed, at alternativ tvistbilæggelse bygger på forlig, betyder, at der er stor sandsynlighed for, at resultatet af tvistbilæggelser vil blive betragtet som fordelagtigt af alle parter, og påpeger, at de løsninger, der er resultatet af tvistbilæggelsesprocedurer, generelt efterleves; mener derfor, at der bør offentliggøres ajourførte statistikker vedrørende dette aspekt sammen med generel information om alternativ tvistbilæggelse;
43. opfordrer Kommissionen til i samarbejde med medlemsstaterne til at gennemføre oplysningskampagner med henblik på at uddanne både forbrugere og erhvervslivet og bevidstgøre dem om fordelene ved at anvende disse procedurer;
44. mener, at der bør gennemføres oplysningskampagner om alternativ tvistbilæggelse i samarbejde med handelskamre, forbrugergrupper og kontorer for loyal forretningspraksis (eller tilsvarende) for at sikre en veltilrettelagt og effektiv kampagne;
45. mener, at ansvaret for virksomhedsoplysning deles af offentlige myndigheder og repræsentative organisationer og henstiller, at de hver på deres niveau gennemfører bevidstgørelseskampagner og pilotprojekter om dette emne;
46. erkender, at en af de vigtigste hindringer for anvendelsen af alternative tvistbilæggelsesordninger er erhvervslivets tøven med at anvende sådanne mekanismer; foreslår, at både handelskamre, paraplyorganisationer på nationalt plan og EU-plan samt de øvrige brancheorganisationer pålægges at informere virksomhederne om eksistensen af alternativ tvistbilæggelse, om den mulige gavnlige effekt ved denne tvistbilæggelse, især med henblik på mulighederne for at mindske juridiske tvister på et tidligt tidspunkt og ligeledes med henblik på virksomhedens offentlige image og desforuden om muligheden for via denne form for tvistbilæggelse at genskabe tillidsfulde handelsforbindelser mellem parterne, i modsætning til en voldgiftsdom eller en retslig dom;
47. opfordrer Kommissionen til på grundlag af de indsamlede oplysninger og en grundig konsekvensanalyse i overensstemmelse med bestemmelserne om bedre regulering at undersøge mulighederne for at fastsætte minimumsstandarder for alternativ tvistbilæggelse på tværs af sektorer og samtidig udvikle de eksisterende ordninger og ansøre medlemsstaterne og de sektorer, der er omfattet af sådanne ordninger, til at øge finansieringen, eftersom alternativ tvistbilæggelse skal tilbyde parterne et billigt alternativ uden at blive til "retsvæsen i billigudgave";

o
o o

48. pålægger sin formand at sende denne beslutning til Rådet og Kommissionen.

1.9.2011

UDTALELSE FRA UDVALGET OM DET INDRE MARKED OG FORBRUGERBESKYTTELSE(*)

til Retsudvalget

om alternativ tvistbilæggelse i civil-, handels- og familieretlige sager
(2011/2117(INI))

Rådgivende ordfører (*): Robert Rochefort

(*) Procedure med associerede udvalg – forretningsordenens artikel 50

FORSLAG

Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse opfordrer Retsudvalget, som er korresponderende udvalg, til at optage følgende forslag i det beslutningsforslag, det vedtager:

- A. der henviser til, at alternativ tvistbilæggelse er en mekanisme til udenretlige forlig, som hjælper forbrugere og sælgere til at løse tvister ved hjælp af en tredjepart (mægler eller opmand);
- B. der henviser til, at EU-borgernes kendskab til og forståelse af alternative tvistbilæggelsesordninger generelt er ringe og præget af forvirring, idet kun en lille procentdel af borgerne ved, hvordan man indgiver en klage til et alternativt tvistbilæggelsesorgan;
- C. der henviser til betydningen af mere offentlighed omkring eksisterende alternative tvistbilæggelsesordninger og af at gøre mere for at tilskynde forbrugerne og de erhvervsdrivende til at anvende dem som et alternativ til klager ved domstolene, for at gøre det muligt at undgå konfrontationer og stille et positivt udkomme i udsigt for begge parter;
- D. der henviser til sin beslutning af 6. april 2011 om styring og partnerskab i det indre marked¹, hvori det opfordrede Kommissionen til inden udgangen af 2011 at stille lovforslag om anvendelsen af alternative former for tvistbilæggelse i EU;

¹ P7_TA-PROV(2011)0144.

- E. der henviser til, at udarbejdelsen af lovgivning om alternativ tvistbilæggelse er en af de 12 løftestænger til fremme af væksten og styrkelse af tilliden inden for akten om det indre marked, som Kommissionen vedtog den 13. april 2011;
- F. der henviser til, at Kommissionen omtaler lovforslaget om alternativ tvistbilæggelse som et strategisk initiativ i sit arbejdsprogram;
1. opfordrer Kommissionen til inden udgangen af 2011 at stille et lovgivningsmæssigt forslag om anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse i forbrugerspørgsmål i EU, og understreger vigtigheden af, at det vedtages hurtigt;
 2. opfordrer samtidig Kommissionen til snarest muligt at gøre forbrugere og erhvervslivet mere bevidst om de eksisterende lovgivningsmæssige instrumenter, som f.eks. forordning (EF) nr. 861/2007 om indførelse af en europæisk småkravsprocedure, direktiv 2008/52/EF om visse aspekter af mægling på det civil- og handelsretlige område og forordning (EF) nr. 805/2004 om indførelse af et europæisk tvangsfuldbyrdsdokument for ubestridte krav; foreslår med henblik herpå, at nationale myndigheder, domstole, advokatsammenslutninger, handelsstandsforeninger, forbrugerråd, retshjælpsforsikringsselskaber og andre kompetente organisationer inddrages i en omfattende oplysningskampagne; opfordrer til, at der ydes økonomisk bistand til sådanne europæiske og nationale kampagner; opfordrer til, at der ligeledes ydes bistand til gennemførelsen af tilsvarende kampagner om alternativ tvistbilæggelse fra det øjeblik, proceduren træder i kraft;
 3. understreger, at et eventuelt forslag fra Kommissionen nødvendigvis skal ledsages af en fuldstændig konsekvensanalyse, der er i overensstemmelse med bestemmelserne om bedre regulering;
 4. støtter Kommissionen i dens ønske om at fremme brugen af alternative former for tilgængelig, hurtig, effektiv og omkostningslav tvistbilæggelse, som også vil gøre det muligt at skabe og opretholde gode og tillidsfulde handelsmæssige, økonomiske og sociale forbindelser samt godt naboskab og bidrage til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau med en orden, som er til fordel for begge parter, sammenlignet med den nuværende retspraksis;
 5. er enig med Kommissionen i, at passende mulighed for erstatning i det indre marked forudsætter både let adgang til alternativ tvistbilæggelse samt et effektivt, kollektivt klagesystem, da de to systemer komplementerer og ikke gensidigt udelukker hinanden;
 6. understreger behovet for at sikre forbrugerne adgang til alternative tvistbilæggelsesordninger i både nationale og grænseoverskridende sager, navnlig vedrørende onlinesalg, der er i kraftig stigning i Unionen; konstaterer, at anvendelsen af alternative tvistbilæggelsesordninger fører til et højere forbrugerbeskyttelsesniveau og øger forbrugerne tillid til markedet, erhvervslivet og forbrugerbeskyttelsesorganerne ved at gøre dem mere attraktive, samtidig med at de fremmer handelen på tværs af grænserne og øger velstanden hos samtlige operatører på EU-markedet;
 7. understreger, at selvom der allerede findes en række effektive alternative tvistbilæggelsesordninger i Europa, så er den vigtigste hindring for anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse i EU, at sådanne systemer ikke udvikler sig ens i hele EU,

hverken geografisk eller inden for de forskellige sektorer; foreslår derfor en hurtig afhjælpning af mangler med hensyn til den geografiske dækning af alternativ tvistbilæggelse i Europa og opfordrer til indførelse af en effektiv ordning for udenretlig tvistbilæggelse i forbrugersager, som gælder i hele Europa; beklager de anseelige sektorspecifikke mangler, som fortsat findes i de fleste medlemsstater, og går ind for en bedre sektorspecifik dækning, som muliggør deltagelse af parter, som har kendskab til den givne sektors funktionsmekanismer; tilskynder medlemsstaterne til at overveje at indføre et enkelt kontaktpunkt for hver sektor, som skal give oplysninger om, hvordan alternativ tvistbilæggelse kan indledes;

8. henviser til, at anvendelsen af småkravsdomstole i visse medlemsstater fortsat er påfaldende begrænset, og at det er nødvendigt med en øget indsats for så vidt angår retssikkerhed, sprogbarrierer og gennemskuelighed; opfordrer Kommissionen til at være særlig opmærksom på disse domstole, når den udarbejder sit lovforslag om anvendelse af alternativ tvistbilæggelse i forbrugersager i EU;
9. foreslår, at Kommissionens kommende lovforslag om anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse i EU omfatter de vejledende principper, som de europæiske systemer for alternativ tvistbilæggelse skal overholde og som er følgende
 - *uafhængighed, upartiskhed og mangfoldighed*: når der udnævnes mæglere skal muligheden for interessekonflikter forebygges; kendelsernes upartiskhed kan med fordel være bygget op om princippet om ligelig deltagelse af personer fra forbrugerorganisationer og fra erhvervsorganisationer;
 - *kompetence*: de ansvarlige fagfolk skal have de nødvendige faglige evner samt den nødvendige faglige uddannelse og erfaring til at udøve denne funktion, og de skal være upartiske, uafhængige og kompetente;
 - *effektivitet og hurtighed*: mæglerne skal råde over tilstrækkelige midler (passende menneskelige, materielle samt finansielle ressourcer) og være i stand til at overholde en kort frist fra sagen er indbragt, til der træffes en afgørelse;
 - *lighed* mellem forbrugere og branchefolk med hensyn til information samt udformning og procedure, og tovejsudveksling, dvs. mulighed for hver part for at udtrykke sit synspunkt og blive orienteret om modpartens synspunkt og fremsatte oplysninger;
 - *finansieringsproblematikken* omkring omkostningerne for alternativ tvistbilæggelse skal løses for at kunne sikre fordelene af en sådan fremgangsmåde for alle parter; ordningen bør med henblik herpå være gratis i tilfælde af, at vedkommende vinder, eller være meget billig for forbrugeren;
 - *frihed og udenretslig karakter*: alternativ tvistbilæggelse bør have en frivillig karakter, baseret på respekt for parternes frie valg undervejs i hele processen, som giver dem mulighed for til enhver tid at løse deres uenighed ved en domstol; samtidig skal det garanteres, at der gøres redelige bestræbelser på at nå frem til et vellykket forlig; alternativ tvistbilæggelse bør på ingen måde udgøre en obligatorisk første etape før et sagsanlæg, og beslutningerne, der træffes, er kun bindende, hvis parterne er blevet informeret om det på forhånd og udtrykkeligt har givet deres samtykke hertil; på trods af en sådan beslutning skal det fortsat være muligt for parterne at indbringe sagen for

en domstol;

- *proportionalitet* mellem procedurer, beslutninger og omkostninger for at undgå, at dens betydning ikke overgår genstanden for tvisten; de påførte omkostninger skal stå i forhold til den påførte skade;
- *gennemsigtighed*: i tillæg til offentliggørelsen af generelle informationer (former for konflikter, regler for indlevering af sager, beslutningsprocesser osv.) er enhver person, der optræder som mægler, forpligtet til at offentliggøre en årlig rapport;

10. opfordrer Kommissionen til at se på selve formuleringen af "udenretlig bilæggelse af tvister omhandlende handelstransaktioner og handelspraksis i Unionen", som ikke udmærker sig som effektiv kommunikation; anbefaler at forenkle termen for at understrege opdelingen mellem denne fase og en retssag, og at gøre klart, at denne form for retsmiddel navnlig vedrører tvister på forbrugerområdet;
11. opfordrer Kommissionen til, for grænseoverskridende tvister på forbrugerområdet, at fastlægge en koordinerende struktur for at lette adgangen til og koordineringen af nationale og erhvervsstyrede alternative tvistbilæggelsesordninger; opfordrer ligeledes Kommissionen til at offentliggøre en oversigt over de relevante nationale procedurer på Solvits hjemmeside og til at offentliggøre et enkelt europæisk telefonnummer for at lette borgernes adgang til de alternative tvistbilæggelsesordninger, som forefindes i deres egen medlemsstat og i andre medlemsstater, og for at give dem klare instruktioner om brugen af disse ordninger;
12. opfordrer Kommissionen til at støtte, styrke og udvide kapaciteten i de eksisterende organer på dette område, som har bevist deres effektivitet og værdien af deres indsats som f.eks. Solvit, Europe Direct, ECC-NET og FIN-NET;
13. opfordrer Kommissionen til i forbindelse med forbrugertvister vedrørende grænseoverskridende e-handel at arbejde for, at der hurtigt indrettes en flersproget platform, som skal gøre det muligt for forbrugerne at løse deres tvister fuldstændig online, idet det skal sikres, at denne platform opfylder bestemte kvalitetskrav og bygger på eksisterende former for alternativ tvistbilæggelse i medlemsstaterne;
14. mener, at ansvaret for forbrugeroplysning deles af offentlige myndigheder, informations- og rådgivningsnetværk, regulerende myndigheder og forbrugergrupper, og henstiller, at de hver på deres niveau gennemfører bevidstgørelseskampagner og pilotprojekter om dette emne;
15. mener, at ansvaret for forbrugeroplysning deles af offentlige myndigheder og repræsentative organisationer og henstiller, at de hver på deres niveau gennemfører bevidstgørelseskampagner og pilotprojekter om dette emne;
16. kritiserer, at Kommissionens nuværende database for alternativ tvistbilæggelse skaber forvirring; foreslår Kommissionen med udgangspunkt i eksisterende databaser og netværk at skabe en flersproget europæisk internetportal for alternativ tvistbilæggelse, hvor enhver forbruger ville kunne indhente oplysninger om, hvordan alternativ tvistbilæggelse fungerer, hvad en sådan situation indebærer samt forbrugerens rettigheder og forpligtelser; understreger, at der af hensyn til forbrugerne skal lægges vægt på brugervenlighed og

klarhed i forbindelse med internetportalen;

17. understreger, at forbrugerne skal have mulighed for at indhente alle relevante oplysninger om alternativ tvistbilæggelse on-line med en pålidelig oversættelse til deres eget sprog gennem anvendelse af umiddelbart tilgængeligt og brugervenligt online oversættelsessoftware;
18. understreger, at det er af afgørende betydning at øge forbrugernes bevidsthed om eksistensen af og fordelene ved alternativ tvistbilæggelse, inden en tvist på forbrugerområdet opstår; understreger ligeledes nødvendigheden af at styrke erhvervslivets og erhvervsorganisationernes ansvarsfølelse i den forbindelse; mener, at erhvervslivet og erhvervsorganisationerne har pligt til at orientere forbrugerne om mulighederne for alternativ tvistbilæggelse; foreslår, at alle kontraktdokumenter, der udarbejdes af branchefolk, som led i denne orientering bør indeholde en henvisning til muligheden for at benytte alternativ tvistbilæggelse samt kontaktoplysninger og information om regler for indlevering af sager for den relevante alternative tvistbilæggelsesordning; dette krav bør imidlertid ikke medføre større omkostninger og mere bureaukrati;
19. opfordrer Kommissionen til i samarbejde med medlemsstaterne til at gennemføre oplysningskampagner med henblik på at uddanne både forbrugere og erhvervslivet og bevidstgøre dem om fordelene ved at anvende disse procedurer;
20. erkender, at en af de vigtigste hindringer for anvendelsen af alternative tvistbilæggelsesordninger er erhvervslivets tøven med at anvende sådanne mekanismer; foreslår, at både handelskamre, paraplyorganisationer på nationalt plan og EU-plan samt de øvrige brancheorganisationer pålægges at informere virksomhederne om eksistensen af alternativ tvistbilæggelse, om den mulige gavnlige effekt ved denne tvistbilæggelse, især med henblik på mulighederne for at mindske juridiske tvister på et tidligt tidspunkt og ligeledes med henblik på virksomhedens offentlige image og desforuden om muligheden for via denne form for tvistbilæggelse at genskabe tillidsfulde handelsforbindelser mellem parterne, i modsætning til en voldgiftsdom eller en retslig dom;
21. anbefaler som mulig incitation for virksomhederne at indføre en europæisk kvalitetsmærkeordning for mægling i tvister på forbrugerområdet, som skal udstyres med retningslinjer for bedste praksis, således at forbrugerne hurtigt kan identificere virksomheder, som deltager i alternativ tvistbilæggelse; er af den opfattelse, at der bør udarbejdes en cost-benefit-analyse af forslaget; understreger, at Kommissionen bør sikre, at mærket anvendes og håndhæves korrekt;

RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET

Dato for vedtagelse	31.8.2011
Resultat af den endelige afstemning	+ : 34 - : 0 0 : 1
Til stede ved den endelige afstemning - medlemmer	Adam Bielan, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia De Campos, Jürgen Creutzmann, Christian Engström, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Iliana Ivanova, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Eija-Riitta Korhola, Edvard Kožušník, Kurt Lechner, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Gianni Pittella, Phil Prendergast, Robert Rochefort, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Matteo Salvini, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Kyriacos Triantaphyllides, Emilie Turunen, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler
Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere	Ashley Fox, Anna Hedh, Pier Antonio Panzeri, Søren Bo Søndergaard, Marc Tarabella

RESULTAT AF DEN ENDELIGE AFSTEMNING I UDVALGET

Dato for vedtagelse	10.10.2011
Resultat af den endelige afstemning	+: 18 -: 0 0: 0
Til stede ved den endelige afstemning - medlemmer	Raffaele Baldassarre, Luigi Berlinguer, Sebastian Valentin Bodu, Françoise Castex, Christian Engström, Marielle Gallo, Sajjad Karim, Antonio Masip Hidalgo, Jiří Maštálka, Bernhard Rapkay, Evelyn Regner, Francesco Enrico Speroni, Dimitar Stoyanov, Diana Wallis
Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere	Kurt Lechner, Toine Manders, Paulo Rangel
Til stede ved den endelige afstemning - stedfortrædere, jf. art. 187, stk. 2	Pablo Zalba Bidegain