



2023/0376(COD)

28.2.2024

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

PA_Legam

KORTFATTAD MOTIVERING

Direktivet om alternativ tvistlösning¹ 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 medlemsstaternas 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 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 skräddarsytt 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 rättigheter². Föredraganden skulle därför vilja uppmuntra **specialisering** av alternativa tvistlösningsorgan, särskilt på områdena transport

¹ 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).

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

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 lag³. 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 vinning⁴, 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 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 konsumenter och näringsidkare 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 gruppaltalan och säkerställa enhetliga alternativa tvistlösningsresultat som är föremål för samma otillbörliga affärsmetoder.

³ 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.

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

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 524/2013², 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 524/2013², 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.

² 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 förfarandereglerna 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.***

² 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 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

(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

(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.

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

förfarandet.

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 10

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

Kommissionens förslag

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

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

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

Ändringsförslag

I artikel 6.1 ska led a ersättas med följande:

a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen **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 utbildningsplaner som upprättas av de alternativa tvistlösningsorganen på grundval av den information som lämnas till dem i enlighet med artikel 19.3 g.

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 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

c) Ge parterna förklaringar om de förfaranderegler som tillämpas av de specifika alternativa tvistlösningsorganen.

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 20 – punkt 8

Kommissionens förslag

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

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:

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

Ovanstående förteckning upprättas uteslutande på föredragandens ansvar.

ÄRENDETS GÅNG I DET RÅDGIVANDE UTSKOTTET

Titel	om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister samt direktiven (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828
Referensnummer	COM(2023)0649 – C9-0384/2023 – 2023/0376(COD)
Ansvarigt utskott Tillkännagivande i kammaren	IMCO 20.11.2023
Yttrande från Tillkännagivande i kammaren	TRAN 20.11.2023
Föredragande av yttrande Utnämning	Cláudia Monteiro de Aguiar 9.11.2023
Behandling i utskott	22.1.2024
Antagande	14.2.2024
Slutomröstning: resultat	+ : 23 - : 1 0 : 15
Slutomröstning: närvarande ledamöter	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
Slutomröstning: närvarande suppleanter	Pablo Arias Echeverría, Sara Cerdas, Markus Ferber, Roman Haider, Ondřej Kovařík, César Luena, Ljudmila Novak, Inma Rodríguez-Piñero
Slutomröstning: närvarande suppleanter (art. 209.7)	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