

Vedlegg til høring om EU-Kommisjonens forslag til regelverk for utenomrettslig løsning av forbrukertvister

Hovedpunkter i direktivforslaget om alternativ tvisteløsning

Forslaget skal sikre at det finnes kvalitetssikrede, utenomrettslige reklamasjonsnemnder som skal behandle kontraktsmessige tvister mellom forbrukere og næringsdrivende for alle typer varer og tjenester. Regelverket gjelder både innenlands og grenseoverskridende kjøp. ("Nemnder" brukes i det følgende som norsk begrep for det som i direktivforslaget omtales som "ADR entities"):

Direktivets virkeområde presiseres og avgrenses særlig mot interne klagesystemer etablert og administrert alene av næringsdrivende (se art. 2). Det fremgår ellers av fortalet at direktivets virkeområde – i motsetning til norske tvisteløsningsorganers kompetanse - ikke er begrenset til tvister mellom en forbruker og en næringsdrivende basert på klage fra forbruker, men også tvister basert på klage fra den næringsdrivende.

Det stilles krav (art.5) til at nemndene skal ha en nettside hvor de kan motta klager og hvor partene kan utveksle informasjon elektronisk. Det pekes på at landene kan imøtekomme kravet til å dekke alle typer varer og tjenester ved å opprette en "restnemnd" som behandler alle klager som ikke dekkes av andre nemnder. Det stilles (art.8) krav til nemndene om tilgjengelighet, at behandlingen skal være gratis eller til en lav kostnad, og at tvister skal være løst innen 90 dager fra mottakelsen. Direktivet har (artikkel 9) krav om partenes muligheter til å få lagt fram sine synspunkter, høre motpartens, og få en begrunnet orientering om utfallet. Det stilles også krav til den informasjon forbrukeren skal motta før han/hun aksepterer et forslag til løsning av klagesaken.

Artikkel 10 har krav til den informasjon næringsdrivende plikter å gi forbrukerne, bl.a. om de nemnder som er aktuelle for deres virksomhet. Statene forpliktes (art.11) til å sørge for at forbrukere kan få assistanse i tvister som gjelder forbrukerkjøp av varer og tjenester over landegrensene, og (art. 12) at nemnder og bl.a. forbrukerorganisasjoner og næringsdrivendes organisasjoner offentliggjør lister over aktuelle nemnder i sine lokaler og på sine nettsider.

Hver stat skal (art. 15) utpeke et kompetent organ som skal vurdere om nemnder oppfyller direktivets krav (art. 17), ha tilsyn med hvordan nemndene fungerer, og rapportere til Kommisjonen. Nemndene pålegges (art. 16) rapporteringsforpliktelser til dette organet.

Hovedpunkter i forordningsforslaget – online system for tvisteløsning

Forordningen tar sikte på supplere direktivet med et spesielt og nettbasert system for løsning av tvister mellom forbrukere og næringsdrivende som er oppstått i forbindelse med nettsalg av varer og tjenester over landegrensene. Det fremgår også her av fortalet at forordningen også gjelder tvister basert på klage fra den næringsdrivende.

Hovedessensen (se art. 5) er at Kommisjonen skal etablere en plattform for nettbasert tvisteløsning (online dispute resolution platform, heretter kalt "ODRP"). Plattformene skal fungere som en interaktiv nettside som kan oppsøkes elektronisk, gratis, og på alle EUs offisielle språk. ODRP skal utgjøre et fast kontaktpunkt ("single point of entry") for forbrukere og næringsdrivende som ønsker en utenomrettslig løsning av tvister som faller inn under forordningens virkeområde.

ODRP har et elektronisk skjema som klageren skal fylle ut. Ut fra disse opplysningene skal ODRP foreslå en eller flere aktuelle nemnder (alternativt gi beskjed om at det ikke er mulig å finne en egnet nemnd i det aktuelle tilfellet.) Den skal oversende klagen til den nemnd partene er blitt enige om å bruke og sørge for at nemnden og partene kan behandle klagen elektronisk.

Statene skal (art.6) utpeke et ODR kontaktpunkt og melde dette inn til Kommisjonen. Hvert ODR kontaktpunkt skal være utstyrt med minst to kontaktpersoner for tvisteløsning online ("*online dispute*

resolution facilitators”). De skal bistå ved løsning av tvister som meldes inn via ODRP. Kommisjonen skal etablere et nettverk av kontaktpersoner, utarbeide regler om samarbeidet mellom dem, og holde møter i nettverket minst én gang årlig.

Det gis nærmere bestemmelser om informasjon, innsending av klager, valg av nemnd og behandling av klagen (art. 7 og 8). Tvisten skal (art.9) være løst innen 30 dager etter at tvisteløsning er iverksatt. Ved kompliserte tvister kan fristen forlenges.

Næringsdrivende som er etablert i EU/EØS og driver med grenseoverskridende netthandel vil ha plikt (art. 13) til å informere forbrukerne om ODRP og om sin e-postadresse. Næringsdrivende skal også gi informasjon om ODRP til forbrukere i tvistesaker eller til et system for håndtering av klager som den næringsdrivende opererer.

Det kompetente organet som er forutsatt etablert gjennom direktivet om løsning av forbrukertvister, skal også føre tilsyn med at nemndene utøver sin virksomhet i samsvar med forordningen.