

TILSKIPUN EVRÓPUÞINGSINS OG RÁÐSINS 2013/11/ESB

2016/EES/57/08

frá 21. maí 2013

um lausn deilumála neytenda utan dómstóla og um breytingu á reglugerð (EB) nr. 2006/2004 og tilskipun 2009/22/EB

(tilskipun um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (ADR)) (*)

EVROPUÞINGIÐ OG RAÐ EVROPUSAMBANDSINS
HAFA,

með hliðsjón af sáttmálanum um starfshætti Evrópusambandsins, einkum 114. gr.,

með hliðsjón af tillögu framkvæmdastjórnar Evrópusambandsins,

eftir að hafa lagt drög að lagagerð fyrir þjóðþingin,

með hliðsjón af álitum efnahags- og félagsmálanefndar Evrópusambandsins ⁽¹⁾,

í samræmi við almenna lagasetningarmeðferð ⁽²⁾,

og að teknu tilliti til eftirfarandi:

- 1) Í 1. mgr. og a-lið 2. mgr. 169. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins (TFEU) er kveðið á um að Sambandið skuli stuðla að því að ná fram öflugri neytendavernd með ráðstöfunum sem það samþykkir í samræmi við 114. gr. hans. Í 38. gr. sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi er kveðið á um að stefnur Sambandsins skuli tryggja öfluga neytendavernd.
- 2) Í samræmi við 2. mgr. 26. gr. sáttmálans um starfshætti Evrópusambandsins skal innri markaðurinn ná til svæðis án innri landamæra þar sem frjálsir vöruflutningar og frjáls þjónustustarfsemi eru tryggð. Innri markaðurinn ætti að færa neytendum virðisauka í formi aukinna gæða, meiri fjölbreytni, sanngjarns verðs og strangra öryggisstaðla fyrir vörur og þjónustu, og stuðla þannig að öflugri neytendavernd.

(*) Þessi ESB-gerð birtist í Stjtið. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 63. Hennar var getið í ákvörðun sameiginlegu EES-nefndarinnar nr. 194/2016 frá 23. september 2016 um breytingu á XIX. viðauka (Neytendavernd) við EES-samninginn, biður birtingar.

⁽¹⁾ Stjtið. ESB C 181, 21.6.2012, bls. 93.

⁽²⁾ Afstaða Evrópuþingsins frá 12. mars 2013 (hefur enn ekki verið birt í Stjórnartíðindunum) og ákvörðun ráðsins frá 22. apríl 2013.

3) Uppskipting innri markaðarins hefur slæm áhrif á samkeppnishæfni, hagvöxt og atvinnusköpun innan Sambandsins. Það skiptir sköpum fyrir tilkomu innri markaðarins að beinum og óbeinum hindrunum á eðlilegri starfsemi hans sé rutt úr vegi og að traust borgaranna sé aukið.

4) Það er í þágu neytenda og ætti að auka traust þeirra á markaðnum að tryggður sé aðgangur að einföldum, skilvirkum, hraðvirkum og ódýrum leiðum til að leysa deilumál sem upp koma vegna sölu- eða þjónustusamninga, jafnt innanlands sem yfir landamæri. Slíkt ætti að gilda jafnt um viðskipti á Netinu sem utan þess og er einkum mikilvægt þegar neytendur eiga í viðskiptum yfir landamæri.

5) Lausn deilumála utan dómstóla (e. alternative dispute resolution (ADR)) býður upp á einfalda, hraðvirka og ódýra lausn utan dómstóla á deilumálum milli neytenda og seljenda. Slík lausn er þó ekki enn nægilega þróuð né samræmd innan Sambandsins. Það er miður að þrátt fyrir tilmæli framkvæmdastjórnarinnar 98/257/EB frá 30. mars 1998 um þær meginreglur sem gilda um aðila sem annast lausn deilumála á sviði neytendamála utan dómstóla og tilmæli 2001/310/EB frá 4. apríl 2001 um meginreglur fyrir aðila sem vinna utan dómstóla að úrlausn deilumála sem varða neytendur, hefur lausn deilumála utan dómstóla ekki verið komið á með réttum hætti og hún ekki stunduð með viðunandi hætti á öllum landfræðilegum svæðum eða fyrirtækjageirum innan Sambandsins. Neytendur og seljendur þekkja ekki enn þau kerfi til úrlausnar mála utan dómstóla sem fyrir hendi eru og einungis lítill hluti borgaranna veit hvernig leggja á fram kvörtun hjá úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla. Þar sem málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla (e. ADR procedures) eru fyrir hendi er töluverður gæðamunur á þeim frá einu aðildarríki til annars og deilumál yfir landamæri fá oft ekki skilvirka meðferð hjá úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla.

6) Það, hversu mismunandi framboðið er frá einu aðildarríki til annars á leiðum til lausnar deilumálum utan dómstóla, sem og hversu gæði slíkra leiða eru mismunandi og vitund fólks um þær, er hindrun í viðskiptum á innri markaðnum og ein af ástæðum þess að margir neytendur forðast viðskipti yfir landamæri og hafa ekki trú á að unnt sé að leysa hugsanlegar deilur við seljendur á auðveldan,

- hraðvirkan og ódýran hátt. Af sömu ástæðum kunna seljendur að forðast að selja vöru sína neytendum í öðrum aðildarríkjum þar sem ekki er fullnægjandi aðgangur að hágæðamálsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla. Ennfremur búa seljendur, sem hafa staðfestu í aðildarríki þar sem ekki er fullnægjandi aðgangur að hágæðamálsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla, við verri samkeppnisaðstöðu en seljendur, sem hafa aðgang að slíkum ferlum og geta þar af leiðandi leyst hraðar úr deilum í neytendamálum og með minni kostnaði.
- 7) Til að neytendur geti nýtt sér möguleika innri markaðarins til fullnustu ætti lausn deilumála utan dómstóla að standa til boða í öllum tegundum deilumála sem þessi tilskipun tekur til, jafnt innanlands sem yfir landamæri, slíkar málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla ættu að uppfylla samræmdar gæðakröfur sem gilda alls staðar í Sambandinu og neytendur og seljendur ættu að vita um tilvist slíkra málsmeðferða. Vegna aukningar í viðskiptum og aukinnar farar fólks yfir landamæri er einnig mikilvægt að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla meðhöndli deilumál yfir landamæri á skilvirkan hátt.
- 8) Líkt og Evrópuþingið mælir með í ályktun sinni frá 25. október 2011 um lausn deilumála utan dómstóla í einkamálum, viðskiptamálum og fjölskyldumálum, og frá 20. maí 2010 um að færa neytendum og borgurum innri markað, ætti við hvers konar heildræna nálgun að innri markaði, sem skilar borgurunum árangri, að setja í forgang að þróa einfalt, hraðvirkt og aðgengilegt úrlausnarkerfi í deilumálum á viðráðanlegu verði.
- 9) Í orðsendingu sinni frá 13. apríl 2011, með fyrirögninni „Lög um innri markað: Tólf lyftistangir til að stuðla að hagvexti og efla traust — „Vinnum saman í þágu hagvaxtar““, nefndi framkvæmdastjórnin að löggjöf um lausn deilumála utan dómstóla, sem nær einnig til rafrænnar verslunar, væri ein af lyftistöngunum tólf sem geta stuðlað að hagvexti, aukið traust og verið framfaraskref í átt að því að koma á innri markaðnum.
- 10) Í ályktunum sínum frá 24.-25. mars og frá 23. október 2011 hvatti leiðtogaráðið Evrópuþingið og ráðið til þess að samþykkja, fyrir lok ársins 2012, fyrsta hluta ráðstafana sem eiga að hafa forgang og verða nýr aflvaki fyrir innri markaðinn. Í ályktunum sínum frá 30. maí 2011 um að hleypa nýju lífi í innri markaðinn vakti ráð Evrópusambandsins ennfremur athygli á mikilvægi rafrænnar verslunar og var á einu máli um að með kerfum til lausnar á deilumálum neytenda utan dómstóla mætti bjóða bæði neytendum og seljendum ódýra, einfalda og skjóta úrlausnarmeðferð. Til þess að koma megi á slíkum kerfum með farsælum hætti þarf viðvarandi pólitíska skuldbindingu og stuðning allra aðila, án þess þó að stofnað sé í hættu viðráðanlegu verði, gagnsæi, sveigjanleika, hraða og gæðum í ákvörðunartöku úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem heyrja undir gildissvið þessarar tilskipunar.
- 11) Með tilliti til vaxandi mikilvægis netverslunar, einkum viðskipta yfir landamæri, sem hornsteins í efnahagslegri starfsemi Sambandsins, er mikilvægt að hafa grunnvirki fyrir lausn deilumála neytenda utan dómstóla, sem starfar með eðlilegum hætti, og vel samþætta ramma um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu til að ná megi markmiði innri markaðarins um að efla traust borgaranna á innri markaðnum.
- 12) Tilskipun þessi og reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 524/2013 frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda með rafrænni málsmeðferð á Netinu ⁽³⁾ eru tveir innbyrðis tengdir lagagerningar sem koma hvor öðrum til fyllingar. Með reglugerð (ESB) nr. 524/2013 er komið á fót rafrænum vettvangi til lausnar deilumálum á Netinu þar sem neytendum og seljendum býðst ein miðlæg gátt fyrir lausn deilumála utan dómstóla fyrir deilumál á Netinu, með milligöngu úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem tengdir eru vettvangnum og bjóða lausn deilumála utan dómstóla með gæðamálsmeðferðum. Aðgangur að úrskurðaraðilum í háum gæðaflokki í deilumálum utan dómstóla er forsenda þess að rafræni vettvangurinn geti starfað sem skyldi.
- 13) Þessi tilskipun ætti ekki að gilda um þjónustu í almannabágu sem er ekki af efnahagslegum toga. Þjónusta í almannabágu sem er ekki af efnahagslegum toga er þjónusta sem ekki er veitt gegn endurgjaldi. Þar af leiðandi ætti þjónusta í almannabágu sem er ekki af efnahagslegum toga, sem innt er af hendi af ríki eða fyrir hönd þess án endurgjalds, ekki að falla undir þessa tilskipun sama með hvaða lagalega formi þjónustan er veitt.
- 14) Tilskipun þessi ætti ekki að gilda um heilbrigðisþjónustu, eins og hún er skilgreind í a-lið 3. gr. tilskipunar Evrópuþingsins og ráðsins 2011/24/ESB frá 9. mars 2011 um réttindi sjúklinga varðandi heilbrigðisþjónustu yfir landamæri ⁽⁴⁾.
- 15) Nauðsynlegt er að þróa lausn deilumála utan dómstóla, er virki með eðlilegum hætti, innan Sambandsins til að efla traust neytenda á innri markaðnum, þ.m.t. á sviði netverslunar, og til að nýta möguleika á og tækifæri til viðskipta yfir landamæri og á Netinu. Slík þróun ætti að byggja á málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla sem fyrir eru í aðildarríkjunum og samræmast lagahefðum ríkjanna. Bæði nýstofnaðir úrskurðaraðilar sem og þeir sem fyrir eru og sem starfa með eðlilegum hætti og uppfylla gæðakröfur þessarar tilskipunar ættu að teljast til „úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla“ í skilningi þessarar tilskipunar. Einnig getur verið mikilvægt að lausn deilumála utan dómstóla ryðji sér til rúms í aðildarríkjum þar sem svo mörg mál bíða meðferðar fyrir dómstólum að það kemur í veg fyrir að borgarar Sambandsins geti nýtt sér réttinn til réttlátrar málsmeðferðar fyrir dómi innan hæfilegs frests.
- 16) Tilskipun þessi ætti að gilda um deilumál milli neytenda og seljenda er varða samningsbundna skyldu sem rís

⁽³⁾ Stjtið. EB L 115, 17.4.1998, bls. 31.

⁽⁴⁾ Stjtið. EB L 109, 19.4.2001, bls. 56.

- af sölu- eða þjónustusamningum, jafnt á Netinu sem utan þess, innan allra atvinnugreina nema þeirra sem undanskildar eru. Deilur vegna sölu á stafrænu efni eða þess að það sé látið í té gegn gjaldi ættu að heyra þar undir. Tilskipun þessi ætti að gilda um kvartanir sem neytendur leggja fram gegn seljendum. Hún ætti ekki að gilda um kvartanir sem seljendur leggja fram gegn neytendum eða deilur milli seljenda. Þó ætti hún ekki að koma í veg fyrir að aðildarríki taki upp eða viðhaldi ákvæðum um málsmeðferðir til að leysa slíkar deilur utan dómstóla.
- 17) Aðildarríkjunum ætti að vera heimilt að viðhalda eða taka upp ákvæði í landslögum að því er varðar málsmeðferðir sem ekki falla undir þessa tilskipun, s.s. innri verklagsreglur seljenda um afgreiðslu kvartana. Slíkar innri verklagsreglur um afgreiðslu kvartana geta verið skilvirk leið til að leysa deilumál neytenda snemma í ferlinu.
- 18) Skilgreining á „neytanda“ ætti að taka til einstaklinga sem starfa að markmiðum sem liggja utan við atvinnugrein, fyrirtæki, iðju eða sérgrein hans. Ef samningurinn er hins vegar gerður með tvenns konar markmiði, þar sem markmið samningsins, sem gerður er, er að hluta til utan við og að hluta til innan við atvinnugrein einstaklings og atvinnutengda markmiðið er svo takmarkað að það er ekki aðalmarkmið samningsins í heild, ætti sá einstaklingur þó einnig að teljast neytandi.
- 19) Sumir gildandi lagagerningar Sambandsins innihalda þegar ákvæði um lausn deilumála utan dómstóla. Til að tryggja réttarvissu ætti að vera kveðið á um að ef ágreiningur rís skuli tilskipun þessi ganga fram, nema skýrt sé kveðið á um annað í henni. Einkum ætti tilskipun þessi að vera með fyrirvara um tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2008/52/EB frá 21. maí 2008 um tiltekna þætti við sáttaumleitun í einkamálum og viðskiptamálum⁽⁵⁾, þar sem þegar er kveðið á um ramma um kerfi í sáttaumleitunum á vettvangi Evrópusambandsins í deilumálum yfir landamæri, án þess þó að koma í veg fyrir beitingu þeirrar tilskipunar á kerfi í sáttaumleitunum innanlands. Tilskipun þessari er ætlað að gilda þverlægt um allar tegundir málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla, þ.m.t. málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla sem falla undir tilskipun 2008/52/EB.
- 20) Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla eru afar mismunandi innan Sambandsins en einnig innan aðildarríkjanna. Þessi tilskipun ætti að taka til hvers þess aðila sem hefur varanlega staðfestu, býður lausn deilumála utan dómstóla milli neytanda og seljanda með málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla og er á skrá í samræmi við þessa tilskipun. Tilskipunin getur einnig, ef aðildarríkin ákveða það, tekið til úrskurðaraðila sem fyrirskipa bindandi lausnir fyrir málsaðila. Þó ætti málsmeðferð utan dómstóla, sem sett er á laggirnar sérstaklega vegna eins deilumáls milli neytanda og seljanda, ekki að teljast málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla.
- 21) Málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla eru einnig afar mismunandi innan Sambandsins og innan aðildarríkjanna. Þær geta verið í formi málsmeðferða þar sem úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla leiðir saman málsaðila með það að markmiði að greiða fyrir sáttum á vinsamlegan hátt, málsmeðferða þar sem úrskurðaraðilinn leggur til lausn eða málsmeðferða þar sem hann fyrirskipar lausn. Einnig getur verið um að ræða blöndu tveggja eða fleiri slíkra málsmeðferða. Tilskipun þessi ætti ekki að hafa áhrif á form málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla í aðildarríkjunum.
- 22) Líklegra er að hagsmunaárekstrar verði við málsmeðferðir hjá úrskurðaraðilum þar sem einstaklingarnir, sem fara með lausn deilumála, starfa fyrir seljandann eða fá einhvers konar þóknun sérstaklega frá honum. Slíkar málsmeðferðir ættu því að jafnaði ekki að heyra undir gildissvið þessarar tilskipunar nema aðildarríki ákveði að líta megi á slíkar málsmeðferðir sem málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla samkvæmt þessari tilskipun og að því tilskildu að slíkir aðilar uppfylli til fullnustu þær sértæku kröfur um sjálfstæði og óhlutdrægni sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun. Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, sem bjóða lausn deilumála með slíkum málsmeðferðum, ættu að gangast reglulega undir mat á því hvort þeir uppfylla gæðakröfurnar, sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun, þ.m.t. sérstakar viðbótarkröfur til að tryggja sjálfstæði þeirra.
- 23) Tilskipun þessi ætti ekki að gilda um málsmeðferðir hjá kerfum fyrir afgreiðslu kvartana frá neytendum, sem seljandi starfrækir, né um beinar samningaviðræður milli málsaðila. Hún ætti heldur ekki að ná til tilrauna dómara til að leysa deilu meðan á dómmeðferð stendur sem snertir viðkomandi deilu.
- 24) Aðildarríkin ættu að tryggja að deilumál, sem tilskipun þessi tekur til, megi leggja fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem uppfyllir kröfur þessarar tilskipunar og er á skrá í samræmi við hana. Aðildarríkin ættu að geta fullnægt þessari skyldu með því að byggja á úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla sem fyrir eru og starfa með eðlilegum hætti og aðlaga starfssvið þeirra, ef þörf er á, eða með því að koma á fót nýjum úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla. Tilskipun þessi ætti ekki að útiloka starfsemi neinna úrskurðaraðila sem fyrir eru, sem starfa innan ramma landsyfirvalda aðildarríkjanna á sviði neytendaverndar og þar sem opinberir embættismenn fara með lausn deilumála. Líta ætti á opinbera embættismenn sem fulltrúa hagsmuna jafnt neytenda sem seljenda. Þessi tilskipun ætti ekki að skylda aðildarríkin til að koma á fót sérstökum úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla í hverjum smásölugeira. Ef þörf er á, til að tryggja að allir geirar og landsvæði heyrir undir og hafi aðgang að úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, ættu aðildarríkin hafa þann möguleika að koma á fót viðbótarúrskurðaraðila sem fer með deilumál sem enginn tiltekinn úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla er til þess bær að sinna. Með viðbótarúrskurðaraðilunum er ætlunin að vernda neytendur og seljendur með því

(5) Stjtið. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 1.

- að koma í veg fyrir mögulegar gloppur í aðgangi að úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla.
- 25) Þessi tilskipun ætti ekki að koma í veg fyrir að aðildarríki viðhaldi eða taki upp löggjöf um málsmeðferðir til að leysa samningsdeilur neytenda utan dómstóla, er séu í samræmi við kröfur þessarar tilskipunar. Til að tryggja að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla geti starfað með skilvirkum hætti ættu þeir ennfremur að hafa möguleika á að viðhalda eða taka upp, í samræmi við lög aðildarríkisins þar sem þeir hafa staðfestu, málsmeðferðarreglur sem heimila þeim að synja um meðferð deilumáls við tiltekna aðstæður, t.d. ef málið er of flókið og því betur til þess fallið að leysa fyrir dómstólum. Málsmeðferðarreglur sem heimila úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla að synja um meðferð deilumáls ættu þó ekki að hamlar aðgangi neytenda að málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla verulega, þ.m.t. í tilviki deilumála yfir landamæri. Þegar ákveðin eru viðmiðunarmörk fjárhæðar ættu aðildarríkin þó ávallt að taka tillit til þess að raunvirði deilumáls getur verið mismunandi milli aðildarríkja og þar af leiðandi getur það að setja óhóflega há viðmiðunarmörk í einu aðildarríki hamlar aðgangi neytenda frá öðrum aðildarríkjum að málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla. Þess ætti ekki að vera krafist að aðildarríkin tryggja að neytandi geti lagt kvörtun fyrir annan úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla ef sá aðili, sem kvörtunin var fyrst lögð fram hjá, synjar um meðferð hennar á grundvelli málsmeðferðarreglna sinna. Í slíkum tilvikum ættu aðildarríkin að teljast hafa uppfyllt skyldu sína til að tryggja fullan aðgang að úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla.
- 26) Samkvæmt þessari tilskipun ætti seljendum með staðfestu í tilteknu aðildarríki að vera heimilt að heyra undir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla með staðfestu í öðru aðildarríki. Til að bæta úr framboði á og aðgangi neytenda að lausn deilumála utan dómstóla innan Sambandsins ættu aðildarríkin að eiga þess kost að ákveða að reiða sig á úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla með staðfestu í öðru aðildarríki eða svæðisbundna, fjölþjóðlega eða samevrópska úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla ef seljendur frá mismunandi aðildarríkjum heyra undir sama úrskurðaraðila. Það að geta leitað til úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla með staðfestu í öðru aðildarríki eða fjölþjóðlegra eða samevrópskra úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla ætti hins vegar ekki hafa áhrif á ábyrgð aðildarríkja á að tryggja að fullu framboð á og aðgang að úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla.
- 27) Tilskipun þessi ætti að vera með fyrirvara um að aðildarríki viðhaldi eða taki upp málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla fyrir sameiginlega meðferð á samskonar eða svipuðum deilumálum milli seljanda og fleiri en eins neytanda. Gera ætti heildstætt mat á áhrifum sameiginlegra lausna deilumála utan dómstóla (e. collective out-of-court settlements) áður en lagðar eru til slíkar lausnir á vettvangi Sambandsins. Skilvirkir kerfi til sameiginlegrar kröfugerðar og auðvelt aðgengi að lausn deilumála utan dómstóla ættu að koma til viðbótar hvoru öðru en ekki útiloka hvort annað.
- 28) Vinnsla upplýsinga í tengslum við deilumál, sem falla undir þessa tilskipun, ætti að uppfylla reglur um vernd persónuupplýsinga sem mælt er fyrir um í lögum og stjórnslufyrirmælum aðildarríkjanna sem samþykkt eru í samræmi við tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 95/46/EB frá 24. október 1995 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga ⁽⁶⁾.
- 29) Virða ætti trúnað og einkalíf öllum stundum meðan á málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla stendur. Hvetja ætti aðildarríkin til að gæta trúnaðar varðandi málsmeðferð utan dómstóla í hvers konar dómsmáli eða gerðardómsmeðferð á sviði einka- eða viðskiptamála, sem kann að fara fram síðar.
- 30) Aðildarríki ættu engu að síður að sjá til þess að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla geri öllum aðgengileg hvers konar kerfislæg eða veruleg vandamál sem algengt er að leiði til deilna milli neytenda og seljenda. Upplýsingum, sem sendar eru í þessu tilliti, geta fylgt ráðleggingar um hvernig forðast megi slík vandamál eða leysa þau í framtíðinni, í því skyni að bæta frammistöðu seljenda og auðvelda miðlun upplýsinga og bestu starfsvenja.
- 31) Aðildarríkin ættu að tryggja að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla leysi deilur á sanngjarnan, hagkvæman og hófsaman hátt, bæði gagnvart neytanda og seljanda, á grundvelli hlutlægs mats á aðstæðum þegar kvörtunin er lögð fram og að teknu tilhlýðilegu tilliti til réttar málsaðilanna.
- 32) Sjálfstæði og heilindi úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla skipta sköpum varðandi það að vinna traust borgara Sambandsins á því að kerfi til lausnar deilumálum utan dómstóla muni færa þeim sanngjarna og óháða niðurstöðu. Einstaklingurinn eða ráðið (e. collegial body) sem fer með lausn deilumála utan dómstóla ættu að vera óháð gagnvart öllum sem kunna að eiga hagsmuna að gæta varðandi niðurstöðuna og ekki ætti að vera um neina hagsmunaárekstra að ræða sem gætu komið í veg fyrir að viðkomandi taki sanngjarna, óhlutdræga og óháða ákvörðun.
- 33) Einstaklingar sem fara með lausn deilumála utan dómstóla ættu einungis að teljast óhlutdrægir ef ekki er hægt að beita þá þrýstingi sem gæti haft áhrif á viðhorf þeirra til deilunnar. Til að tryggja sjálfstæði aðgerða þeirra ætti einnig að skipa þessa aðila til nægilega langs tíma og ættu þeir ekki að fá nein fyrirmæli hvorki frá málsaðilum né fulltrúum þeirra.
- 34) Til að tryggja að ekki verði hagsmunaárekstrar ættu einstaklingar, sem fara með lausn deilumála utan dómstóla, að greina frá hverjum þeim aðstæðum sem gætu haft áhrif á sjálfstæði þeirra og óhlutdrægni eða valdið hagsmunaárekstri við annan hvorn málsaðilann að

⁽⁶⁾ Stjtið. ESB L 88, 4.4.2011, bls. 45.

deilunni sem þeim er falið að leysa. Um gæti verið að ræða beina eða óbeina fjárhagslega hagsmuni af niðurstöðu málsmeðferðarinnar til lausnar deilumálum utan dómstóla eða hvers konar persónulegt samband eða viðskiptasamband við einn eða fleiri af málsaðilum á næstliðnum þremur árum áður en viðkomandi tók við stöðunni, þ.m.t. í hvers konar hlutverki öðru en við lausn deilumála utan dómstóla, sem viðkomandi hefur gegnt fyrir einn eða fleiri af aðilunum, fyrir fagfélag eða viðskiptasamtök sem einhver málsaðila er aðili að eða fyrir einhvern annan aðila að þeim.

- 35) Einkum er þörf á að tryggja að ekki sé fyrir hendi slíkur þrýstingur þegar einstaklingar, sem fara með lausn deilumála utan dómstóla, starfa fyrir seljandann eða fá einhvers konar þóknun frá honum. Því ætti að setja fram sértækar kröfur þegar aðildarríki ákveða að heimila að málsmeðferðir fyrir lausn deilna í slíkum tilvikum uppfylli kröfur um málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla samkvæmt þessari tilskipun. Ef einstaklingar, sem fara með lausn deilumála utan dómstóla, starfa fyrir eða fá einhvers konar þóknun beint frá fagfélagi eða viðskiptasamtökum sem seljandi er aðili að, ættu þeir að hafa til umráða aðskilið fjármagn, sérstaklega til þeirra nota, sem er fullnægjandi til þess að þeir geti gegnt störfum sínum.
- 36) Til að lausn deilumála utan dómstóla hljóti meðbyr er brýnt, einkum til að tryggja nauðsynlegt traust á málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla, að einstaklingar sem fara með lausn deilumála utan dómstóla búi yfir nauðsynlegri sérþekkingu, þ.m.t. almennri þekkingu á lögum. Nánar tiltekið ættu þessir einstaklingar að búa yfir fullnægjandi almennri þekkingu á lögfræðisviði til að skilja lögfylgjur deilumáls, án þess að þeir þurfi að vera lögfræðingar með réttindi og hæfi.
- 37) Beiting tiltekinna meginreglna um gæði við málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla eflir traust neytenda jafnt sem seljenda á slíkum málsmeðferðum. Slíkar meginreglur um gæði voru fyrst þróaðar á vettvangi Sambandsins í tilmælum 98/257/EB og 2001/310/EB. Með því að gera sumar þeirra meginreglna, sem komið var á í þessum tilmælum framkvæmdastjórnarinnar, bindandi kemur þessi tilskipun á fót tilteknum gæðakröfum sem gilda um allar málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla sem úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, sem tilkynnt hefur verið um til framkvæmdastjórnarinnar, annast.
- 38) Með þessari tilskipun ætti að setja fram gæðakröfur til úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem ættu að tryggja sömu vernd og réttindi neytenda jafnt í deilumálum innanlands sem yfir landamæri. Tilskipun þessi ætti ekki að koma í veg fyrir að aðildarríki taki upp eða viðhaldi reglum sem ganga lengra en það sem kveðið er á um í þessari tilskipun.
- 39) Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla ættu að vera aðgengilegir og gagnsæir. Til þess að tryggja gagnsæi úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og

málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla er nauðsynlegt að málsaðilar fái nauðsynlegar, skýrar og aðgengilegar upplýsingar til að taka upplýsta ákvörðun áður en þeir hefja slíka málsmeðferð. Ekki ætti að vera krafist að seljendum séu veittar slíkar upplýsingar ef þátttaka þeirra í málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla er lögboðin samkvæmt landslögum.

- 40) Úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla, sem starfar með eðlilegum hætti, ætti að ljúka málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla, á Netinu eða utan þess, með skjótum hætti, innan tímaramma sem nemur 90 almanaksdögum og hefst á þeim degi þegar úrskurðaraðilinn fær í hendur öll málgögn um kvörtunina, þ.m.t. öll skjöl sem varða viðkomandi kvörtun, og lýkur á þeim degi þegar niðurstaða málsmeðferðarinnar er kunngerð. Úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla, sem hefur tekið við kvörtun, ætti að tilkynna málsaðilum um það þegar honum hafa borist öll nauðsynleg gögn til að málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla geti farið fram. Í tilteknum undantekningartilvikum, þegar um mjög flókin mál er að ræða, þ.m.t. þar sem einn málsaðila er, með tilhlýðilega rökstuddum hætti, ófær um að taka þátt í málsmeðferðinni, ættu úrskurðaraðilar að geta framlengt tímarammann til að geta rannsakað viðkomandi mál. Tilkynna ætti málsaðilum um slíkar framlengingar og u.þ.b. hversu langan tíma áætlað er að það taki að leiða deiluna til lykta.
- 41) Æskilegast er að málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla séu án endurgjalds fyrir neytandann. Ef um kostnað er að ræða ætti málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla að vera aðgengilegur, vænlegur og ódýr kostur fyrir neytendur. Því ætti kostnaður aðeins vera þóknun að nafninu til.
- 42) Málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla ættu að vera sanngjarnar þannig að deiluaðilar fái allar upplýsingar um réttindi sín og afleiðingar af þeim kostum sem þeir velja í slíkri málsmeðferð. Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla ættu að upplýsa neytendur um réttindi þeirra áður en þeir samþykkja eða nota lausn, sem lögð er til. Báðir málsaðilar ættu einnig að geta lagt fram upplýsingar og sönnunargögn án þess að vera viðstaddir í eigin persónu.
- 43) Samkomulag milli neytanda og seljanda um að leggja kvörtun fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla ætti ekki að vera bindandi fyrir neytanda ef það var ákveðið áður en deilumálið kom til og ef slíkt hefur þau áhrif að neytandi missir rétt sinn til að höfða mál fyrir dómstólum til að fá lausn á deilunni. Í málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla, sem miða að því að leysa deilumál með því að fyrirskipa lausn, ætti lausnin, sem fyrirskipuð er, einungis að vera bindandi fyrir málsaðila ef þeim var tilkynnt um það fyrir fram að hún væri bindandi og þeir samþykktu það sérstaklega. Ekki ætti að krefjast sérstaks samþykkis seljanda ef innlendar reglur kveða á um að slíkar lausnir séu bindandi fyrir seljendur.

- 44) Í málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla sem miða að því að leysa deilumál með því að fyrirskipa lausn fyrir viðskiptavininn, við aðstæður þar sem ekki er um lagaskil (e. conflict of laws) að ræða, ætti lausnin sem fyrirskipuð er ekki að leiða til þess að neytandinn missi þá vernd sem honum er tryggð með ófrávíkjanlegum lagaákvæðum sem gilda í samræmi við löggjöf aðildarríkisins þar sem neytandi og seljandi hafa fasta búsetu. Við aðstæður þar sem um lagaskil er að ræða, þar sem lög sem gilda um sölu- eða þjónustusamning ákvarðast í samræmi við 1. og 2. mgr. 6. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 593/2008 frá 17. júní 2008 um lög sem gilda um samningsskyldur (Róm I) ⁽⁷⁾, ætti lausnin, sem úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla fyrirskipar, ekki að leiða til þess að neytandinn missi þá vernd sem honum er tryggð með ófrávíkjanlegum lagaákvæðum sem gilda í samræmi við löggjöf aðildarríkisins þar sem neytandi hefur fasta búsetu. Við aðstæður þar sem um lagaskil er að ræða, þar sem lög sem gilda um sölu- eða þjónustusamning ákvarðast í samræmi við 1.–3. mgr. 5. gr. Rómarsáttmálans frá 19. júní 1980 um lög sem gilda um samningsskyldur ⁽⁸⁾, ætti lausnin, sem úrskurðaraðilinn fyrirskipar, ekki að leiða til þess að neytandinn missi þá vernd sem honum er tryggð með ófrávíkjanlegum reglum laga í aðildarríkinu þar sem neytandi hefur fasta búsetu.
- 45) Rétturinn til raunhæfs úrræðis til að leita réttar síns og réttlátrar málsmeðferðar fyrir dómi eru grundvallarréttindi sem mælt er fyrir um í 47. gr. sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi. Málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla ætti því ekki að vera ætlað að leysa meðferð fyrir dómstólum af hólmi og þær ættu ekki að svipta neytendur eða seljendur réttinum til að leita réttar síns fyrir dómi. Þessi tilskipun ætti ekki að hindra málsaðila í að neyta réttar síns til aðgangs að réttarkerfinu. Í tilvikum þar sem ekki reyndist hægt að leysa deilumál með tiltekinni málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla og niðurstaðan er ekki bindandi, ætti það ekki standa í vegi fyrir því að málsaðilar hefji dómsmeðferð í tengslum við þá deilu. Aðildarríkjunum ætti að vera frjálst að velja viðeigandi leið til að ná þessu markmiði. Þau ættu að eiga þess kost að kveða m.a. á um að fyrningarfreistir renni ekki út meðan á málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla stendur.
- 46) Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla ættu að hafa til ráðstöfunar nægilegan mannafla, búnað og fjármagn til að geta starfað á skilvirkan hátt. Aðildarríkin ættu að ákveða viðeigandi fjármögnunarleiðir fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla á yfirráðasvæðum sínum án þess að takmarka fjármögnun til aðila sem þegar eru starfandi. Þessi tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á það hvort úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla eru fjármagnaðir af opinberum aðilum eða einkaaðilum eða hvoru tveggja. Hins vegar ættu úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla að vera hvattir til að huga sérstaklega að einkafjármögnun og til að nota opinbera sjóði einungis að ákvörðun aðildarríkjanna. Þessi tilskipun ætti ekki að hafa áhrif á möguleika fyrirtækja, fagfélaga eða viðskiptasamtaka til að fjármagna úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla.
- 47) Þegar upp koma deilumál er brýnt að neytendur geti fljótt fundið út hvaða úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla séu til þess bærir að fjalla um kvörtun þeirra og að þeir geti vitað hvort viðkomandi seljandi muni taka þátt í málsmeðferð sem lögð er fyrir slíkan úrskurðaraðila. Seljendur, sem skuldbinda sig til að nota úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla til að leysa deilumál við neytendur, ættu að upplýsa neytendur um heimilisfang og vefsetur úrskurðaraðilans eða -aðilanna sem þeir heyra undir. Þessar upplýsingar ættu að vera skýrar, skiljanlegar og aðgengilegar á vefsetri seljanda, hafi hann vefsetur, og í almennum skilmálum og skilyrðum varðandi sölu- eða þjónustusamninga milli seljanda og neytanda ef við á. Seljendur ættu að hafa möguleika á að setja á vefsetur sitt, og í skilmála og skilyrði viðkomandi samninga, hvers konar viðbótarupplýsingar um innri verklagsreglur sínar um afgreiðslu kvartana eða um aðrar leiðir til að snúa sér beint til þeirra í því skyni að leysa úr deilumálum við neytendur án þess að vísa þeim til úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla. Sé ekki hægt að leysa deiluna beint ætti seljandi að láta neytandanum í té, á pappír eða öðrum varanlegum miðli, upplýsingar um viðkomandi úrskurðaraðila og tilgreina hvort hann muni notfæra sér þjónustu þeirra.
- 48) Sú skylda seljanda að upplýsa neytendur um úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem viðkomandi seljendur heyra undir, ætti að vera með fyrirvara um ákvæði um upplýsingar til neytenda um úrlausnar meðferð utan dómstóla sem er að finna í öðrum lagagerningum Sambandsins, sem ættu að gilda til viðbótar við viðkomandi upplýsingaskyldu sem kveðið er á um í þessari tilskipun.
- 49) Þess ætti ekki að vera krafist samkvæmt þessari tilskipun að seljendum sé skylt að taka þátt í málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla eða að niðurstaða slíkra ferla sé bindandi fyrir seljendur, hafi neytandi lagt fram kvörtun gegn þeim. Þó ætti að hvetja seljendur eins og unnt er til þátttöku í málsmeðferðum utan dómstóla til að tryggja að neytendur hafi aðgang að úrlausnar meðferðum og neyðist ekki til að falla frá kröfum sínum. Því ætti þessi tilskipun að vera með fyrirvara um hvers konar landsreglur sem gera þátttöku seljanda í slíkum ferlum skyldubundna eða háða hvatningu eða viðurlögum eða sem gera niðurstöðu þeirra bindandi fyrir seljendur, að því tilskildu að slík löggjöf hindri málsaðila ekki í að neyta réttar síns til aðgangs að réttarkerfinu sem kveðið er á um í 47. gr. sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi.
- 50) Til að forðast að íþyngja úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla að óþörfu ættu aðildarríkin að hvetja neytendur til að snúa sér til seljanda og freista þess að leysa vandamálið þeirra á milli áður en kvörtun er lögð

⁽⁷⁾ Stjtið. ESB L 136, 24.5.2008, bls. 3.

⁽⁸⁾ Stjtið. EB L 281, 23.11.1995, bls. 31.

- fyrir slíkan úrskurðaraðila. Í mörgum tilvikum myndi það gera neytendum kleift að útkljá deilumál sín fljótt og snemma í ferlinu.
- 51) Aðildarríkin ættu, við þróun á lausn deilumála utan dómstóla, að hafa fulltrúa fagfélaga, viðskiptasamtaka og neytendasamtaka með í ráðum, einkum með tilliti til meginreglnanna um óhlutdrægni og sjálfstæði.
- 52) Aðildarríkin ættu að sjá til þess að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla starfi saman við lausn deilumála yfir landamæri.
- 53) Efla ætti net úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, s.s. „FIN-NET“, netið fyrir lausn deilumála í fjármálum á sviði fjármálaþjónustu, innan Sambandsins. Aðildarríkin ættu að hvetja úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla til að gerast aðilar að slíkum netum.
- 54) Náin samvinna milli úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og landsyfirvalda ætti að efla skilvirka beitingu lagageringa Sambandsins um neytendavernd. Framkvæmdastjórnin og aðildarríkin ættu að greiða fyrir samvinnu milli úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla til að ýta undir miðlun bestu starfsvenja og tæknilegrar sérþekkingar og til að ræða hvers konar vandamál sem upp koma við starfrækslu málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla. Styðja ætti við slíka samvinnu m.a. með fyrirhugaðri áætlun Sambandsins um neytendamál.
- 55) Fylgjast ætti náið með úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla til að tryggja að þeir starfi með eðlilegum og skilvirkum hætti. Hvert aðildarríki ætti í því skyni að tilnefna lögbært yfirvald eða yfirvöld til að sinna þessu verkefni. Framkvæmdastjórnin og lögbær yfirvöld samkvæmt þessari tilskipun ættu að gefa út og uppfæra skrá yfir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem samrýmast þessari tilskipun. Aðildarríkin ættu að tryggja að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, Evrópunet neytendamiðstöðva og, þar sem við á, þeir aðilar sem tilnefndir eru í samræmi við þessa tilskipun, birti skrána á vefsíðu sinni með því að setja tengil á vefsetur framkvæmdastjórnarinnar og, þegar unnt er, á varanlegum miðli í starfsstöð sinni. Ennfremur ættu aðildarríkin að hvetja viðkomandi neytendasamtök og viðskiptasamtök til að birta skrána. Aðildarríkin ættu einnig að tryggja viðeigandi miðlun upplýsinga um hvað neytendum ber að gera ef þeir eiga í deilum við seljanda. Að auki ættu lögbær yfirvöld að birta reglulega skýrslur um þróun og starfsemi úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla í aðildarríkjum sínum. Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla ættu að veita lögbærum yfirvöldum tiltekna upplýsingar sem þessar skýrslur ættu að byggja á. Aðildarríkin ættu að hvetja úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla til að láta slíkar upplýsingar í té á grundvelli tilmæla framkvæmdastjórnarinnar 2010/304/ESB frá 12. maí 2010 um samræmda aðferðafræði við að flokka kvartanir og fyrirspurnir frá neytendum og greina frá þeim ⁽⁹⁾.
- 56) Nauðsynlegt er að aðildarríkin mæli fyrir um reglur um viðurlög við brotum gegn ákvæðum landslaga, sem eru samþykkt til að fara að þessari tilskipun, og sjái til þess að þessum reglum sé hrint í framkvæmd. Þessi viðurlög ættu að vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og letjandi.
- 57) Reglugerð Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 2006/2004 frá 27. október 2004 um samvinnu milli innlendra yfirvalda sem bera ábyrgð á framkvæmd laga um neytendavernd (reglugerðin um samvinnu um neytendavernd) ⁽¹⁰⁾ ætti að breyta þannig að hún innihaldi tilvísun til þessarar tilskipunar í viðauka, í því skyni að styrkja samstarf yfir landamæri um framfylgd þessarar tilskipunar.
- 58) Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2009/22/EB frá 23. apríl 2009 um að setja lögbann til verndar hagsmunum neytenda ⁽¹¹⁾ (tilskipun um lögbann) ætti að breyta þannig að hún innihaldi tilvísun til þessarar tilskipunar í viðauka, í því skyni að tryggja vernd sameiginlegra hagsmuna neytenda sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun.
- 59) Í samræmi við sameiginlega pólitíska yfirlýsingu aðildarríkja og framkvæmdastjórnarinnar frá 28. september 2011 um skýringaskjöl ⁽¹²⁾ hafa aðildarríki skuldbundið sig, í rökstuddum tilvikum, til að láta tilkynningunni um lögleiðingarráðstafanir sínar fylgja eitt eða fleiri skjöl sem skýra út sambandið milli innihalds tilskipunar og samsvarandi hluta landsbundinna lögleiðingageringa. Að því er varðar þessa tilskipun telur löggjafinn að sending slíkra gagna sé rökstudd.
- 60) Þar eð aðildarríkin geta ekki fyllilega náð markmiði þessarar tilskipunar, þ.e. að stuðla að eðlilegri starfsemi innri markaðarins með því að tryggja öfluga neytendavernd og án þess að takmarka aðgang neytenda að dómstólum, og því verður betur náð á vettvangi Sambandsins, er Sambandinu heimilt að samþykkja ráðstafanir í samræmi við nálægðarregluna eins og kveðið er á um í 5. gr. sáttmálans um Evrópusambandið. Í samræmi við meðalhófsregluna, eins og hún er sett fram í þeirri grein, er ekki gengið lengra en nauðsyn krefur í þessari tilskipun til að ná þessu markmiði.
- 61) Í þessari reglugerð eru grundvallarréttindi virt og meginreglum fylgt, einkum þeim sem eru viðurkenndar í sáttmála Evrópusambandsins um grundvallarréttindi, einkum 7., 8., 38. og 47. gr. hans.
- 62) Samráð var haft við Evrópsku persónuverndarstofnunina, í samræmi við 2. mgr. 28. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 45/2001 frá 18. desember 2000 um vernd einstaklinga í tengslum við vinnslu persónuupplýsinga, sem stofnanir og aðilar Bandalagsins hafa unnið, og um frjálsa miðlun slíkra upplýsinga ⁽¹³⁾, og gaf hún út álit 12. janúar 2012 ⁽¹⁴⁾.

⁽⁹⁾ Stjtið. EB L 266, 9.10.1980, bls. 1.

⁽¹⁰⁾ Stjtið. ESB L 136, 2.6.2010, bls. 1.

⁽¹¹⁾ Stjtið. ESB L 364, 9.12.2004, bls. 1.

⁽¹²⁾ Stjtið. ESB L 110, 1.5.2009, bls. 30.

⁽¹³⁾ Stjtið. ESB C 369, 17.12.2011, bls. 14.

⁽⁹⁾ Stjtið. ESB L 177, 4.7.2008, bls. 6.

SAMÞYKKT TILSKIPUN ÞESSA:

I. KAFLI

ALMENN ÁKVÆÐI

1. gr.

Efni

Tilgangurinn með þessari tilskipun er að stuðla að eðlilegri starfsemi innri markaðarins með því að tryggja öfluga neytendavernd og með því að tryggja að neytendur geti, kjósi þeir það, lagt fram kvartanir gegn seljendum fyrir úrskurðaraðila sem bjóða óháða, óhlutdræga, gagnsæja, skilvirka, hraðvirka og sanngjarna málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla. Tilskipun þessi er með fyrirvara um landslöggið um að þátttaka í slíku ferli sé skyldubundin, að því tilskildu að slík löggið hindri málsaðila ekki í að neyta réttar sins til aðgangs að dómstólum.

2. gr.

Gildissvið

1. Þessi tilskipun skal gilda um málsmeðferð við lausn á deilumálum utan dómstóla, innanlands og yfir landamæri, sem koma upp vegna ágreinings um skyldur sem rísa af sölu- eða þjónustusamningnum milli seljanda, sem hefur staðfestu í Sambandinu, og neytanda, sem er búsettur í Sambandinu, með milligöngu úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem leggur til eða fyrirskipar lausn eða leiðir saman málsaðila með það að markmiði að greiða fyrir sáttum á vinsamlegan hátt.

2. Tilskipun þessi gildir ekki um:

- a) málsmeðferðir hjá úrskurðaraðilum, þar sem einstaklingarnir sem fara með lausn deilumála starfa fyrir seljandann eða fá einhvers konar þóknun sérstaklega frá honum, nema aðildarríkin ákveði að heimila að slíkar málsmeðferðir teljist til málsmeðferðar til lausnar deilumálum utan dómstóla (e. ADR procedures) samkvæmt þessari tilskipun og kröfurnar, sem settar eru fram í II. kafla, þ.m.t. hinar sértæku kröfur um sjálfstæði og gagnsæi sem settar eru fram í 3. mgr. 6. gr., séu uppfylltar,
- b) málsmeðferðir eða aðferðir til afgreiðslu kvartana frá neytendum sem seljandi starfrækir,
- c) þjónustu í almannapágu sem er ekki af efnahagslegum toga,
- d) deilur milli seljanda,
- e) beinar samningaviðræður milli neytanda og seljanda,
- f) tilraunir dómara til að leysa deilu meðan á dómsmeðferð stendur sem snertir viðkomandi deilu,
- g) málsmeðferð sem seljandi hefur gegn neytanda,

h) þjónustu sem fagfólk í heilbrigðisþjónustu veitir sjúklingum í því skyni að meta, viðhalda eða endurheimta heilsu þeirra, þ.m.t. að ávísa lyfjum, skammta þau og afgreiða lyf og lækningatæki,

i) opinbera fræðsluáðila á stigi framhaldsmenntunar eða æðri menntunar.

3. Með þessari tilskipun eru settar fram samræmdar gæðakröfur til úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla til að tryggja að þegar hún er komin í framkvæmd hafi neytendur aðgang að gagnsæjum, skilvirkum og sanngjörnum hágæðakerfum til úrlausnar mála utan dómstóla, óháð því hvar þeir búa í Sambandinu. Aðildarríkin geta viðhaldið eða tekið upp reglur sem ganga lengra en þær sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun til að tryggja frekari vernd neytenda.

4. Í tilskipuninni er viðurkennt að aðildarríkin séu til þess bær að ákvarða hvort úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla með staðfestu á yfirráðasvæðum þeirra skuli hafa vald til að fyrirskipa lausn í deilumáli.

3. gr.

Tengsl við aðra lagagerninga Sambandsins

1. Ef ákvæði í þessari tilskipun stangast á við ákvæði sem mælt er fyrir um í öðrum lagagerningi Sambandsins, sem tengist úrlausnarmeðferð utan dómstóla sem neytandi hefur gegn seljanda, skulu ákvæði þessarar tilskipunar ganga frammar, nema kveðið sé á um annað í henni.

2. Þessi tilskipun skal vera með fyrirvara um tilskipun 2008/52/EB.

3. Ákvæði 13. gr. þessarar tilskipunar eru með fyrirvara um ákvæði um upplýsingar til neytenda um úrlausnarmeðferð utan dómstóla, sem er að finna í öðrum lagagerningum Sambandsins sem skulu gilda til viðbótar við þá grein.

4. gr.

Skilgreiningar

1. Í þessari tilskipun er merking eftirfarandi hugtaka sem hér segir:

- a) „neytandi“: einstaklingur sem starfar að markmiðum sem liggja utan við atvinnugrein, fyrirtæki, iðju eða sérgrein hans,
- b) „seljandi“: einstaklingur eða lögaðili, jafnt í eigu hins opinbera sem í einkaeigu, ásamt hverjum þeim sem starfar í nafni seljandans eða fyrir hönd hans, sem starfar að þeim markmiðum sem varða atvinnugrein, fyrirtæki, iðju eða sérgrein hans,

- c) „sölusamningur“: samningur þar sem seljandi yfirfærir eða skuldbindur sig til að yfirfæra eignarhald á vörum til neytanda og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð þeirra, þ.m.t. hvers konar samningur sem varðar bæði vörur og þjónustu,
- d) „þjónustusamningur“: aðrir samningar en sölusamningar, þar sem seljandi veitir neytanda þjónustu eða skuldbindur sig til þess og neytandinn greiðir eða skuldbindur sig til að greiða verð hennar,
- e) „deilumál innanlands“: samningsdeila sem upp kemur vegna sölu- eða þjónustusamnings og neytandinn er, þegar hann pantar vörur eða þjónustu, búsettur í sama aðildarríki og seljandi hefur staðfestu,
- f) „deilumál yfir landamæri“: samningsdeila sem upp kemur vegna sölu- eða þjónustusamnings en neytandinn er, þegar hann pantar vörur eða þjónustu, búsettur í öðru aðildarríki en því þar sem seljandi hefur staðfestu,
- g) „málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla“: málsmeðferð, eins og um getur í 2. gr., sem uppfyllir kröfurnar sem mælt er fyrir um í þessari tilskipun og sem úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla framkvæmir,
- h) „úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla“: sérhver aðili, hvaða nafni sem hann nefnist eða hvernig sem til hans er vísað, sem hefur varanlega staðfestu, býður lausn deilumála með málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla og er á skrá í samræmi við 2. mgr. 20. gr.,
- i) „lögbert yfirvald“: opinbert lands-, svæðis- eða staðar-yfirvald sem aðildarríki tilnefnir í samræmi við þessa tilskipun,

2. Seljandi hefur staðfestu:

— þar sem hann hefur starfsstöð sína, ef um einstakling er að ræða,

— þar sem hann hefur aðsetur sitt, höfuðstöðvar eða starfsstöð, þ.m.t. útibú, umboðsskrifstofu eða hvers konar starfsemi aðra, ef um er að ræða fyrirtæki eða annan lögaðila eða samtök einstaklinga eða lögaðila.

3. Úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla hefur staðfestu:

— þar sem starfsemi hans við lausn deilumála utan dómstóla fer fram, ef hann er rekinn af einstaklingi,

— þar sem starfsemi þeirra við lausn deilumála utan dómstóla fer fram eða þar sem hann eða þau hafa aðsetur, ef aðilinn er rekinn af lögaðila eða samtökum einstaklinga eða lögaðila,

— ef hann er rekinn af yfirvaldi eða öðrum opinberum aðila, þar sem það yfirvald eða opinber aðili hefur aðsetur.

II. KAFLI

AÐGANGUR AÐ ÚRSKURÐARAÐILUM Í DEILUMÁLUM UTAN DÓMSTÓLA OG MÁLSMEÐFERÐUM TIL LAUSNAR DEILUMÁLUM UTAN DÓMSTÓLA OG KRÖFUR TIL SLÍKRA AÐILA OG MÁLSMEÐFERÐA

5. gr.

Aðgangur að úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla og málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla

- Aðildarríkin skulu greiða fyrir aðgangi neytenda að málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla og tryggja að deilumál, sem falla undir þessa tilskipun og sem seljandi með staðfestu á þeirra yfirráðasvæði á hlut að, megi leggja fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem uppfyllir kröfur þessarar tilskipunar.
- Aðildarríkin skulu sjá til þess að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla:
 - haldi úti vefsetri þar sem málsaðilar hafa greiðan aðgang að upplýsingum um málsmeðferðina til lausnar deilumálum utan dómstóla og sem gerir neytendum kleift að leggja fram kvörtun og tilskilin fylgiskjöl á Netinu,
 - láti málsaðilum í té, samkvæmt beiðni, þær upplýsingar, sem um getur í a-lið, á varanlegum miðli,
 - geri neytenda kleift að leggja fram kvörtun annars staðar en á Netinu, ef við á,
 - geri málsaðilum kleift að skiptast á upplýsingum með rafrænum aðferðum, eða í pósti ef við á,
 - taki til umfjöllunar bæði deilumál innanlands og yfir landamæri, þ.m.t. deilur sem heyra undir reglugerð (ESB) nr. 524/2013, og
 - geri nauðsynlegar ráðstafanir, þegar þeir fjalla um deilumál sem falla undir þessa tilskipun, til að tryggja að vinnsla persónuupplýsinga samræmist reglum um vernd persónuupplýsinga sem mælt er fyrir um í landslögum til framkvæmdar tilskipun 95/43/EB í aðildarríkinu þar sem úrskurðaraðilinn hefur staðfestu.
- Aðildarríkin geta uppfyllt skylduna sem kveðið er á í 1. mgr. með því að sjá til þess að fyrir hendi sé viðbótarúrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla, sem er til þess bær að fara með deilumál, eins og getið er um í þeirri málsgrein, sem enginn annar úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla er fyrir eða til þess bær að sinna. Aðildarríkin geta einnig uppfyllt þessa skyldu með því að reiða sig á úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla með staðfestu í öðru aðildarríki eða svæðisbundna, fjölþjóðlega eða samevrópska úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla þar sem seljendur frá mismunandi aðildarríkjum heyra undir sama úrskurðaraðilann, sbr. þó ábyrgð þeirra á að tryggja að fullu framboð á og aðgang að úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla.

4. Aðildarríkin geta, að eigin ákvörðun, heimilað úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla að viðhalda og taka upp málsmeðferðarreglur sem heimila þeim að synja því að fjalla um tiltekið deilumál af eftirfarandi ástæðum:

- a) neytandi gerði ekki tilraun til að hafa samband fyrst við seljanda og greina honum frá kvörtun sinni og reyna að leysa málið beint með honum,
- b) deilan er lítilvæg eða tilefnislaus,
- c) deilan er þegar til umfjöllunar hjá öðrum úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla eða dómstól eða hefur áður verið það,
- d) virði kröfunnar er undir eða yfir fyrirfram skilgreindum fjárhæðarmörkum,
- e) neytandi lagði ekki kvörtunina fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla innan fyrirfram skilgreinds frests, sem skal ekki vera styttri en eitt ár frá þeim degi er neytandinn lagði kvörtunina fyrir seljanda,
- f) meðhöndlun slíks deilumáls myndi á einhvern hátt skaða alvarlega skilvirka starfsemi úrskurðaraðilans í deilumálum utan dómstóla.

Ef úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla er ófær um að taka til umfjöllunar deilumál, sem lagt hefur verið fyrir hann, á grundvelli málsmeðferðarreglna sinna, skal hann láta báðum málsaðilum í té rökstuddar skýringar á ástæðunum fyrir því, innan þriggja vikna frá viðtöku málgagna um kvörtunina.

Slíkar málsmeðferðarreglur skulu ekki hamla aðgangi neytenda að málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla verulega, þ.m.t. í tilvikum deilumála yfir landamæri.

5. Aðildarríkin skulu sjá til þess að þegar úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla er heimilað að skilgreina fyrir fram fjárhæðarmörk til að takmarka aðgang að málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla séu þessi viðmiðunarmörk ekki ákveðin þannig að þau hamli verulega aðgangi neytenda að afgreiðslu kvartana af hálfu úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla.

6. Ef úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla er ófær um að taka til umfjöllunar deilumál, sem lagt hefur verið fyrir hann, á grundvelli málsmeðferðarreglnanna sem um getur í 4. mgr., skal þess ekki krafist að aðildarríkið tryggi að neytandi geti lagt fram kvörtun hjá öðrum slíkum úrskurðaraðila.

7. Ef úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla sem fjallar um deilumál innan tiltekins atvinnuvegar er til þess bær að fjalla um deilumál sem tengjast seljanda, sem starfar innan þess geira en sem er ekki meðlimur í félagi eða samtökum sem mynda eða fjármagna úrskurðaraðilann, skal aðildarríkið teljast hafa uppfyllt skyldu sína skv. 1. mgr., einnig að því er varðar deilumál sem tengjast þeim seljanda.

6. gr.

Sérþekking, sjálfstæði og óhlutdrægni

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að einstaklingar sem fara með lausn deilumála utan dómstóla, búi yfir nauðsynlegri sérþekkingu og séu sjálfstæðir og óhlutdrægir. Þetta skal tryggt með því að sjá til þess að slíkir einstaklingar:

- a) búi yfir nauðsynlegri þekkingu og færni á sviði lausnar deilumála neytenda, innan eða utan dómstóla, sem og almennri þekkingu á lögum,
- b) séu skipaðir til nægilega langs tíma til að tryggja sjálfstæði aðgerða þeirra og ekki skal vera hægt að víkja þeim úr starfi án gildrar ástæðu,
- c) fái ekki nein fyrirmæli frá málsaðilum eða fulltrúum þeirra,
- d) fái laun á þann hátt sem tengist ekki niðurstöðu málsmeðferðarinnar,
- e) greini úrskurðaraðilanum í deilumálum utan dómstóla, án ástæðulausrar tafar, frá hverjum þeim aðstæðum sem kunna að hafa áhrif, eða gætu litið út fyrir að hafa áhrif, á sjálfstæði þeirra og óhlutdrægni eða valda hagsmunaárekstri við annan hvorn málsaðilann að deilunni sem þeim er falið að leysa. Skyldan til að greina frá slíkum aðstæðum skal vera viðvarandi meðan á málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla stendur. Þetta á ekki við þegar úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla er aðeins einn einstaklingur.

2. Aðildarríkin skulu sjá til þess að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla hafi málsmeðferðarreglur til að tryggja að ef um aðstæður eins og þær, sem um getur í e-lið 1. mgr., er að ræða:

- a) sé annar einstaklingur látinn koma í stað hlutaðeigandi einstaklings og stýra málsmeðferðinni til lausnar deilumálum utan dómstóla, eða að öðrum kosti
- b) stýri hlutaðeigandi einstaklingur ekki málsmeðferðinni til lausnar deilumálum utan dómstóla og úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla leggi til við málsaðila, þar sem hægt er, að þeir leggi deilumálið fyrir annan úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem er til þess bær að fjalla um deiluna, eða að öðrum kosti
- c) sé málsaðilum gerð grein fyrir aðstæðum og hlutaðeigandi einstaklingi því aðeins heimilað að halda áfram að stýra málsmeðferðinni til lausnar deilumálum utan dómstóla að málsaðilar hafi ekki andmælt því eftir að hafa verið tilkynnt um aðstæðurnar og rétt sinn til andmæla.

Þessi málsgrein skal vera með fyrirvara um a-lið 2. mgr. 9. gr.

Ef úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla er aðeins einn einstaklingur gilda einungis b- og c-liður fyrstu undirgreinar þessarar málsgreinar.

3. Ákveði aðildarríkin að heimila að málsmeðferð, sem um getur í a-lið 2. mgr. 2. gr., teljist til málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla samkvæmt þessari tilskipun skulu þau tryggja að slík ferli fullnægi, til viðbótar almennum kröfum sem settar eru fram í 1. og 5. mgr., eftirfarandi sértækum kröfum:

- a) að einstaklingarnir sem fara með lausn deilumála séu tilnefndir af eða séu hluti af ráði sem samanstendur af jafnmörgum fulltrúum neytendasamtaka og fulltrúum seljenda, og séu skipaðir í kjölfar gagnsærrar málsmeðferðar,
- b) að einstaklingarnir sem fara með lausn deilumála séu skipaðir til a.m.k. þriggja ára til að tryggja sjálfstæði aðgerða þeirra,
- c) að einstaklingarnir sem fara með lausn deilumála skuldbindi sig til að starfa ekki fyrir seljandann eða fagfélag eða viðskiptasamtök, sem seljandi er aðili að, um 3 ára skeið eftir að þeir hætta störfum hjá úrskurðaraðilanum,
- d) að úrskurðaraðilinn hafi engin stjórnunar- eða starfræn tengsl (e. hierarchical or functional link) við seljanda og sé greinilega aðskilinn frá rekstraraðilum (e. operational entities) hans og hafi fullnægjandi fjármagn til umráða er sé aðskilið frá almennri fjárhagsáætlun seljanda, til að leysa verkefni sín af hendi.

4. Ef einstaklingarnir sem fara með lausn deilumála utan dómstóla starfa fyrir eða fá þóknun sérstaklega frá fagfélagi eða viðskiptasamtökum, sem seljandi er aðili að, skulu aðildarríkin sjá til þess, til viðbótar almennum kröfum sem settar eru fram í 1. og 5. mgr., að þeir hafi til umráða aðskilið fjármagn, sérstaklega til þeirra nota, sem er fullnægjandi til þess að þeir geti gegnt störfum sínum.

Þessi málsgrein gildir ekki þegar hlutaðeigandi einstaklingar eru hluti af ráði sem samanstendur af jafnmörgum fulltrúum fagfélags eða viðskiptasamtaka, sem þeir starfa fyrir eða fá þóknun frá, og neytendasamtaka.

5. Aðildarríkin skulu sjá til þess að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, þar sem einstaklingarnir sem fara með lausn deilumála eru hluti af ráði, sjái til þess að í þeim aðila séu jafnmargir fulltrúar hagsmuna neytenda og seljenda.

6. Að því er varðar a-lið 1. mgr. skulu aðildarríkin hvetja úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla til að sjá einstaklingum, sem fara með lausn deilumála utan dómstóla, fyrir þjálfun. Ef slík þjálfun er fyrir hendi skulu lögbær yfirvöld

hafa eftirlit með þjálfunaráætlunum sem úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla koma á fót, á grundvelli upplýsinga sem þeim eru tilkynntar í samræmi við g-lið 3. mgr. 19. gr.

7. gr.

Gagnsæi

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla birti á vefsetrum sínum, á varanlegum miðli ef farið er fram á það, og með öðrum leiðum sem þau telja viðeigandi, skýrar og auðskiljanlegar upplýsingar um eftirfarandi:

- a) samskiptaupplýsingar sínar, þ.m.t. pósthfang og tölvu-pósthfang,
- b) þá staðreynd að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla eru skráðir í samræmi við 2. mgr. 20. gr.,
- c) þá einstaklinga sem fara með lausn deilumála utan dómstóla, hvernig staðið er að skipun þeirra og hvað umboð þeirra er til langs tíma,
- d) sérþekkingu, óhlutdrægni og sjálfstæði einstaklinga sem fara með lausn deilumála utan dómstóla, ef þeir starfa fyrir eða fá þóknun sérstaklega frá seljanda,
- e) aðild þeirra að netum úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á,
- f) tegundir deilumála sem þeir eru bærir til að fjalla um, þ.m.t. hvers konar viðmiðunarmörk, ef við á,
- g) málsmeðferðarreglur sem gilda um lausn deilumála og af hvaða ástæðum úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla er heimilt að synja því að fjalla um tiltekið deilumál í samræmi við 4. mgr. 5. gr.,
- h) á hvaða tungumálum hægt er að leggja kvartanir fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og hvaða tungumál hægt er að nota í málsmeðferðinni til lausnar deilumálum utan dómstóla,
 - i) hvers konar reglur eru grundvöllur úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla við lausn deilumálsins (t.d. lagaákvæði, sanngirnissjónarmið, siðareglur),
 - j) forkröfur, ef einhverjar eru, sem málsaðilar gætu þurft að uppfylla áður en hægt er að hefja málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla, þ.m.t. krafa um að neytandi hafi gert tilraun til að leysa málið beint með seljanda,
 - k) hvort málsaðilar geti dregið sig út úr málsmeðferðinni,
 - l) kostnað, ef einhver er, sem málsaðilar skulu bera, þ.m.t. hvers konar reglur um niðurfellingu kostnaðar í lok ferlisins,

- m) meðallengd málsmeðferðar til lausnar deilumálum utan dómstóla,
- n) réttaráhrif niðurstöðu málsmeðferðar til lausnar deilumálum utan dómstóla, þ.m.t. viðurlög við því að fara ekki að henni ef um er að ræða úrskurð sem hefur bindandi áhrif á aðilana, ef við á,
- o) fullnustuhæfi úrskurðar við lausn deilumáls utan dómstóla, ef það á við.

2. Aðildarríkin skulu sjá til þess að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla birti á vefsetrum sínum, á varanlegum miðli ef farið er fram á það, og með öðrum leiðum sem þau telja viðeigandi, ársskýrslur um starfsemi sína. Þessar skýrslur skulu, bæði að því er varðar deilumál innanlands og yfir landamæri, innihalda eftirfarandi upplýsingar:

- a) fjölda deilumála sem berast og tegund kvartana sem þau tengjast,
- b) hvers konar kerfislæg eða þýðingarmikil vandamál sem algengt er að leiði til deilna milli neytenda og seljenda; slíkum upplýsingum geta fylgt ráðleggingar um hvernig forðast megi slík vandamál eða leysa þau í framtíðinni, í því skyni að bæta frammistöðu seljenda og auðvelda miðlum upplýsinga og bestu starfsvenja,
- c) fjölda deilumála sem úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla hefur synjað umfjöllunar um og hundraðshlutaskiptingu eftir tegundum ástæðna fyrir slíkri synjun, eins og um getur í 4. mgr. 5. gr.,
- d) þegar um er að ræða málsmeðferðir, sem um getur í a-lið 2. mgr. 2. gr., hundraðshlutaskiptingu eftir lausnum sem lagðar eru til eða fyrirskipaðar eru neytanda í vil og seljanda í vil og deilumála þar sem sættir nást með vinsamlegum hætti,
- e) hlutfall málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla sem hætt var við og ástæðurnar fyrir því, ef vitað er,
- f) meðaltíma sem það tekur að leysa úr kvörtunum,
- g) í hve miklum mæli farið er eftir niðurstöðu málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla, ef vitað er,
- h) samstarf úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla innan ramma neta slíkra úrskurðaraðila sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri, ef við á.

8. gr.

Skilvirkni

Aðildarríkin skulu sjá til þess að málsmeðferðir til lausnar deilumálum utan dómstóla séu skilvirkar og uppfylli eftirtaldir kröfur:

- a) að slík málsmeðferð sé aðgengileg og tiltæk báðum málsaðilum, jafnt á Netinu sem utan þess, án tillits til þess hvar þeir eru staddir,

- b) að málsaðilar hafi aðgang að málsmeðferð án þess að þurfa að ráða sér lögfræðing eða lagaráðgjafa, en að málsmeðferðin skuli þó ekki svipta málsaðila rétti sínum til að fá óháða ráðgjöf, láta fulltrúa koma fram fyrir sína hönd eða fá aðstoð þriðja aðila á hvaða stigi málsmeðferðarinnar sem er,
- c) að málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla sé ókeypis eða hún sé aðgengileg neytendum gegn greiðslu þóknunar að nafninu til,
- d) að um leið og úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem berst kvörtun, hafa borist öll skjöl sem innihalda upplýsingar sem varða kvörtunina tilkynni hann deiluaðilum um það,
- e) að niðurstaða málsmeðferðarinnar til lausnar deilumálum utan dómstóla sé kunngjörð innan 90 almanaksdaga frá þeim degi þegar úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla fær í hendur öll gögn málsins. Þegar um mjög flókin deilumál er að ræða getur úrskurðaraðilinn, sem fer með málið, lengt 90 almanaksdaga tímabilið þyki honum ástæða til. Málsaðilum skal tilkynnt um framlengingu slíks tímabils og hversu langan tíma áætlað er að það taki að leiða deiluna til lykta.

9. gr.

Sanngirni

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að í málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla:
 - a) hafi málsaðilar möguleika á, innan hæfilegs tíma, að tjá sjónarmið sín, fá frá úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla rökstuðning, sönnunargögn, skjöl og staðreyndir, sem mótaðili leggur fram, ásamt yfirlýsingum og álitum sérfræðinga og geti tjáð sig um það,
 - b) fái málsaðilar upplýsingar um að þeim beri ekki skylda til að ráða sér lögfræðing eða lagaráðgjafa en að þeim sé heimilt að leita sér óháðrar ráðgjafar, láta fulltrúa koma fram fyrir sína hönd eða fá aðstoð þriðja aðila á hvaða stigi ferlisins sem er,
 - c) sé málsaðilum tilkynnt um niðurstöðu málsmeðferðarinnar skriflega eða á varanlegum miðli og fái yfirlýsingu um þær ástæður sem niðurstaðan byggist á.
2. Í málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla sem miða að því að leysa deilumál með því að leggja til lausn skulu aðildarríkin sjá til þess:
 - a) að málsaðilar eigi möguleika á að draga sig út úr málsmeðferð á hvaða stigi málsins sem er ef þeir eru óánægðir með það hvernig það reynist eða hvernig það er framkvæmt. Þeim skal tilkynnt um þann rétt áður en málsmeðferð hefst. Ef þátttaka seljenda í málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla er skyldubundin samkvæmt innlendum reglum á þessi liður einungis við um neytendur,

- b) að málsaðilar séu upplýstir um eftirfarandi áður en þeir samþykkja eða nota lausn sem lögð er til:
- i. að þeir ráða hvort þeir samþykkja eða nota lausnina sem lögð er til,
 - ii. að þátttaka í málsmeðferð utan dómstóla kemur ekki í veg fyrir þann möguleika að leita réttar síns með málarekstri fyrir dómstóli,
 - iii. að lausnin sem lögð er fram kann að vera önnur en niðurstaða sem fengin er með lagaúrskurði,
- c) að málsaðilar séu upplýstir, áður en þeir samþykkja eða nota lausn sem lögð er til, um réttaráhrif þess að samþykkja eða nota slíkra lausn,
- d) að málsaðilum sé gefinn hæfilegur frestur til íhugunar áður en þeir tjá samþykki sitt við lausn, sem lögð er til, eða samkomulagi sem náðst hefur á vinsamlegan hátt.

3. Kveði málsmeðferð til lausnar deilumálum utan dómstóla á um það, í samræmi við landslög, að niðurstaða þeirra verði bindandi fyrir seljanda um leið og neytandi samþykkir lausn, sem lögð er til, skal litið svo á að 2. mgr. 9. gr. gildi aðeins um neytandann.

10. gr.

Frelsi

1. Aðildarríkin skulu tryggja að samkomulag milli neytanda og seljanda um að leggja kvörtun fyrir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sé ekki bindandi fyrir neytanda ef það var ákveðið áður en deilumálið kom til og ef slíkt hefur þau áhrif að neytandi missir rétt sinn til að höfða mál fyrir dómstólum til að fá lausn á deilunni.
2. Aðildarríkin skulu tryggja að í málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla, sem miða að því að leysa deilumál með því að fyrirskipa lausn, skuli lausnin, sem fyrirskipuð er, einungis vera bindandi fyrir málsaðila ef þeim var tilkynnt um það fyrir fram að hún væri bindandi og þeir samþykktu það sérstaklega. Ekki er krafist sérstaks samþykkis seljanda ef innlendar reglur kveða á um að slíkar lausnir séu bindandi fyrir seljendur.

11. gr.

Lögmæti

1. Aðildarríkin skulu tryggja að í málsmeðferðum til lausnar deilumálum utan dómstóla sem miða að því að leysa deilumál með því að fyrirskipa lausn fyrir neytandann:
 - a) við aðstæður þar sem ekki er um lagaskil að ræða, skuli lausnin sem fyrirskipuð er ekki leiða til þess að neytandinn missi þá vernd sem honum er tryggð með ófrávikjanlegum lagaákvæðum sem gilda í samræmi við löggjöf aðildarríkisins þar sem neytandi og seljandi hafa fasta búsetu,

- b) við aðstæður þar sem um lagaskil er að ræða, þar sem lög sem gilda um sölu- eða þjónustusamning ákvarðast í samræmi við 1. og 2. mgr. 6. gr. reglugerðar Evrópuþingsins og ráðsins (EB) nr. 593/2008, skuli lausnin sem úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla fyrirskipar ekki leiða til þess að neytandinn missi þá vernd sem honum er tryggð með ófrávikjanlegum lagaákvæðum sem gilda í samræmi við löggjöf aðildarríkisins þar sem neytandi hefur fasta búsetu,
- c) við aðstæður þar sem um lagaskil er að ræða, þar sem lög sem gilda um sölu- eða þjónustusamning ákvarðast í samræmi við 1.–3. mgr. 5. gr. Rómarsáttmálans frá 19. júní 1980 um lög sem gilda um samingsskyldur, skuli lausnin sem úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla fyrirskipar ekki leiða til þess að neytandinn missi þá vernd sem honum er tryggð með ófrávikjanlegum reglum laga í aðildarríkinu þar sem neytandi hefur fasta búsetu.

2. Að því er varðar þessa grein skal „föst búseta“ ákvarðast í samræmi við reglugerð (EB) nr. 593/2008.

12. gr.

Áhrif málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla á fyrningarfresti

1. Aðildarríki skulu tryggja að málsaðilar, sem grípa til málsmeðferðar utan dómstóla til að leitast við að leysa deilumál, séu ekki síðar hindraðir í að hefja dómsmeðferð þó að fyrningarfrestur renni út meðan á málsmeðferðinni utan dómstóla stendur.
2. Ákvæði 1. gr. skal ekki hafa áhrif á ákvæði um fyrningarfresti í alþjóðasamningum sem aðildarríki eru aðilar að.

III. KAFLI

UPPLÝSINGAR OG SKÝRSLUGJÖF

13. gr.

Upplýsingar til neytenda frá seljendum

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að seljendur með staðfestu á yfirráðasvæðum þeirra upplýsi neytendur um úrskurðaraðilann eða -aðilana í deilumálum utan dómstóla, sem þeir heyra undir, þegar þessir seljendur skuldbinda sig til eða þegar þeim er skylt að nota þessa aðila til að leysa úr deilumálum við neytendur. Veffang viðkomandi úrskurðaraðila skal vera á meðal þessara upplýsinga.
2. Upplýsingarnar, sem um getur í 1. mgr., skulu látnar í té á skýran, skiljanlegan og aðgengilegan hátt á vefsetri seljanda, hafi hann vefsetur, og í almennum skilmálum og skilyrðum varðandi sölu- eða þjónustusamninga milli seljandans og neytanda ef við á.

3. Aðildarríkin skulu sjá til þess að seljandi láti neytanda í té upplýsingarnar, sem um getur í 1. mgr., og taki fram hvort hann muni nota viðkomandi úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla til að leysa deiluna, í tilvikum þar sem ekki hefur verið hægt að leysa deilumál milli neytanda og seljanda með staðfestu á yfirráðasvæði þeirra þó að neytandi hafi lagt fram kvörtun beint við seljanda. Upplýsingarnar skulu látnar í té á pappír eða á öðrum varanlegum miðli.

14. gr.

Aðstoð við neytendur

1. Þegar upp koma deilumál vegna sölu- eða þjónustusamninga yfir landamæri skulu aðildarríkin tryggja að neytendur geti fengið aðstoð við að fá aðgang að úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem starfar í öðru aðildarríki og er til þess bær að fjalla um deilumál yfir landamæri.

2. Aðildarríkin skulu fela ábyrgð á verkefnum, sem um getur í 1. mgr., miðstöðvum sínum í Evrópuneti neytendamiðstöðva, neytendasamtökum eða öðrum aðila.

15. gr.

Almennar upplýsingar

1. Aðildarríkin skulu tryggja að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, Evrópunet neytendamiðstöðva og, þar sem við á, þeir aðilar sem tilnefndir eru í samræmi við 2. mgr. 14. gr., geri skrána yfir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem um getur í 4. mgr. 20. gr., aðgengilega almenningi, á vefsetrum sínum með því að setja tengil á vefsetur framkvæmdastjórnarinnar og, þegar unnt er, á varanlegum miðli á starfsstöð sinni.

2. Aðildarríkin skulu hvetja viðkomandi neytendasamtök og viðskiptasamtök til að gera skrána yfir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem um getur í 4. mgr. 20. gr., aðgengilega almenningi, á vefsetrum sínum og með öðrum leiðum sem þau telja viðeigandi.

3. Framkvæmdastjórnin og aðildarríkin skulu tryggja viðeigandi miðlun upplýsinga um það hvernig neytendur geta haft aðgang að málsmeðferðum utan dómstóla til að leysa deilumál sem falla undir þessa tilskipun.

4. Framkvæmdastjórnin og aðildarríkin skulu gera hliðarráðstafanir til að hvetja neytendasamtök og fagfélög, á vettvangi Sambandsins og á landsvísi, til að auka vitund um úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og málsmeðferðir þeirra og til að hvetja seljendur og neytendur til að leita lausna á deilumálum utan dómstóla. Þessir aðilar skulu einnig hvattir til að láta neytendum í té upplýsingar um þar til bæra úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla þegar þeim berast kvartanir frá neytendum.

16. gr.

Samvinna og miðlun reynslu á milli úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla

1. Aðildarríkin skulu tryggja að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla starfi saman að lausn deilumála yfir landamæri og miðli reglulega bestu starfsvenjum við lausn deilumála, jafnt innanlands sem yfir landamæri.

2. Framkvæmdastjórnin skal styðja við og greiða fyrir netsamstarfi landsbundinna úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og miðlun og dreifingu bestu starfsvenja og reynslu.

3. Ef fyrir hendi er net úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem greiðir fyrir lausn deilumála yfir landamæri, innan tiltekins geira í Sambandinu, skulu aðildarríki hvetja úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem fjalla um deilur á því sviði, til að gerast aðilar að netinu.

4. Framkvæmdastjórnin skal birta skrá með heitum og samskiptaupplýsingum netanna sem um getur í 3. gr. Framkvæmdastjórnin skal uppfæra þessa skrá eftir þörfum.

17. gr.

Samvinna milli úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og landsyfirvalda sem framfylgja lagagerningum Sambandsins um neytendavernd

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla og landsyfirvöld, sem falið er að framfylgja lagagerningum Sambandsins um neytendavernd, hafi með sér samvinnu.

2. Samstarfið skal einkum taka til gagnkvæmra upplýsingaskipta um framkvæmd innan tiltekinnna fyrirtækjageira sem neytendur hafa ítrekað lagt fram kvartanir gegn. Það skal einnig taka til þess að slík landsyfirvöld sjái úrskurðaraðilum í deilumálum utan dómstóla fyrir tæknimati og tæknilegum upplýsingum, þar sem slíkt mat eða upplýsingar eru nauðsynleg vegna meðferðar tiltekinnna deilumála og eru þegar fyrir hendi.

3. Aðildarríkin skulu tryggja að samstarf og gagnkvæm upplýsingaskipti, sem um getur í 1. og 2. mgr., uppfylli reglur um vernd persónuupplýsinga sem mælt er fyrir um í tilskipun 95/46/EB.

4. Þessi grein skal ekki hafa áhrif á ákvæði um þagnarskyldu og viðskiptaleynd sem gilda um landsyfirvöld sem framfylgja lagagerningum Sambandsins um neytendavernd. Úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla skulu sæta reglum um þagnarskyldu eða öðrum sambærilegum trúnaðarreglum sem settar eru í lögjöf aðildarríkisins þar sem þeir hafa staðfestu.

IV. KAFLI

**HLUTVERK LÖGBÆRRA YFIRVALDA OG
FRAMKVÆMDASTJÓRNARINNAR***18. gr.***Tilnefning lögbærra yfirvalda**

1. Sérhvert aðildarríki skal tilnefna lögbært yfirvald sem skal inna af hendi þau störf sem mælt er fyrir um í 19. og 20. gr. Sérhvert aðildarríki getur tilnefnt fleiri en eitt lögbært yfirvald. Ef það er gert, skal aðildarríkið ákveða hvert lögbæru yfirvaldanna, sem tilnefnd eru, skuli vera sameiginlegur tengiliður framkvæmdastjórnarinnar. Sérhvert aðildarríki skal tilkynna framkvæmdastjórninni um lögbæra yfirvaldið eða lögbæru yfirvöldin, eftir því sem við á, þ.m.t. sameiginlega tengiliðinn, sem það hefur tilnefnt.

2. Framkvæmdastjórnin skal taka saman skrá yfir lögbæru yfirvöldin, þ.m.t. sameiginlegan tengilið framkvæmdastjórnarinnar, sem henni er tilkynnt um í samræmi við 1. mgr., og birta skrána í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

*19. gr.***Upplýsingar sem úrskurðaraðilum ber að senda lögbærum yfirvöldum**

1. Aðildarríkin skulu sjá til þess að úrskurðaraðilar með staðfestu á yfirráðasvæðum þeirra, sem óska eftir að verða viðurkenndir sem úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla í samræmi við þessa tilskipun og skráðir í samræmi við 2. mgr. 20. gr., tilkynni lögbæru yfirvaldi um eftirfarandi:

- a) heiti, samskiptaupplýsingar og veffang,
- b) upplýsingar um uppbyggingu þeirra og fjármögnun, þ.m.t. upplýsingar um einstaklingana sem fara með lausn deilumála, þóknun þeirra, skipunartíma og fyrir hvern þeir starfa,
- c) málsmeðferðarreglur þeirra,
- d) gjald sem þeir taka fyrir, ef við á,
- e) meðallengd málsmeðferðar til lausnar deilumálum utan dómstóla,
- f) tungumál, eitt eða fleiri, sem hægt er að nota til að leggja fram kvartanir og í málsmeðferðinni,
- g) yfirlýsingu um tegundir deilumála sem falla undir málsmeðferðina til lausnar deilumálum,
- h) af hvaða ástæðum úrskurðaraðilinn gæti synjað því að fjalla um tiltekið deilumál í samræmi við 4. mgr. 5. gr.,

- i) rökstudda yfirlýsingu um hvort aðilinn uppfyllir kröfur sem gerðar eru til úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem gildissvið þessarar tilskipunar tekur til, og gæðakröfurnar sem settar eru fram í II. kafla.

Verði breytingar á upplýsingunum, sem um getur í a- til h-lið, skulu úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla tilkynna lögbæra yfirvaldinu um breytingarnar án ónaúðsynlegrar tafar.

2. Ef aðildarríkin ákveða að heimila málsmeðferðir, eins og getið er um í a-lið 2. mgr. 2. gr., skulu þau tryggja að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla, sem beita slíkum málsmeðferðum, sendi lögbæra yfirvaldinu, til viðbótar við upplýsingarnar og yfirlýsingarnar sem um getur í 1. mgr., nauðsynlegar upplýsingar til að meta hvort þau uppfylla sérstöku viðbótarkröfurnar um sjálfstæði og gagnsæi sem settar eru fram í 3. mgr. 6. gr.

3. Aðildarríkin skulu tryggja að úrskurðaraðilar í deilumálum utan dómstóla sendi lögbærum yfirvöldum á tveggja ára fresti upplýsingar um:

- a) fjölda deilumála sem berast og tegund kvartana sem þau tengjast,
- b) hlutfall málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla sem hætt var við áður en niðurstaða fékkst,
- c) meðaltíma sem það tekur að leysa úr kvörtunum sem berast,
- d) í hve miklum mæli farið er eftir niðurstöðu málsmeðferða til lausnar deilumálum utan dómstóla, ef vitað er,
- e) hvers konar kerfislæg eða veruleg vandamál sem algengt er að leiði til deilna milli neytenda og seljenda. Upplýsingunum, sem sendar eru í þessu skyni, geta fylgt ráðleggingar um hvernig forðast megi slík vandamál eða leysa þau í framtíðinni,
- f) ef við á, mat á því hversu skilvirkt samstarf þeirra er innan neta úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem greiða fyrir lausn deilumála yfir landamæri,
- g) ef við á, þjálfun einstaklinga, sem fara með lausn deilumála utan dómstóla, í samræmi við 6. mgr. 6. gr.,
- h) mat á skilvirkni málsmeðferðarinnar til lausnar deilumálum utan dómstóla sem aðilinn býður upp á og mögulegar leiðir til að bæta hana.

*20. gr.***Hlutverk lögbærra yfirvalda og framkvæmdastjórnarinnar**

1. Sérhvert lögbært yfirvald skal meta, einkum á grundvelli upplýsinganna sem því berast í samræmi við 1. mgr. 19. gr., hvort líta megi á úrskurðaraðila, sem því hefur verið tilkynnt um, sem úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem heyra undir þessa tilskipun og hvort þeir uppfylla gæðakröfurnar sem settar eru fram í II. kafla og í landsákvæðum henni til framkvæmdar, þ.m.t. ákvæðum landslaga sem ganga lengra en kröfur þessarar tilskipunar, í samræmi við lög Sambandsins.

2. Sérhvert lögbært yfirvald skal, á grundvelli matsins sem um getur í 1. mgr., útbúa skrá yfir alla úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem því hefur verið tilkynnt um og sem uppfylla skilyrðin sem fram koma í 1. mgr.

Skráin skal innihalda eftirfarandi:

- a) heiti, samskiptaupplýsingar og vefköng úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem um getur í fyrstu undirgrein,
- b) gjald sem þeir taka fyrir, ef við á,
- c) tungumál, eitt eða fleiri, sem hægt er að nota til að leggja fram kvartanir og í málsmeðferðinni til lausnar deilumálum utan dómstóla,
- d) tegundir deilumála sem falla undir málsmeðferðina til lausnar deilumálum utan dómstóla,
- e) hvaða geirar og hvaða flokkar deilumála heyra undir hvern úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla,
- f) hvort málsaðilar eða fulltrúar þeirra, ef við á, þurfa að vera viðstaddir í eigin persónu, þ.m.t. yfirlýsing frá úrskurðaraðilanum í deilumálum utan dómstóla um það hvort málsmeðferð í deilumálum utan dómstóla fari eða geti farið fram sem munnleg eða skrifleg málsmeðferð,
- g) hvort niðurstaða úr málsmeðferðinni er bindandi eða ekki og
- h) af hvaða ástæðum úrskurðaraðilinn í deilumálum utan dómstóla gæti synjað því að fjalla um tiltekið deilumál í samræmi við 4. mgr. 5. gr.

Sérhvert lögbært yfirvald skal tilkynna framkvæmdastjórninni um skrána sem um getur í fyrstu undirgrein þessarar málsgreinar. Ef lögbæru yfirvaldi er tilkynnt um einhverjar breytingar í samræmi við aðra undirgrein 1. mgr. 19. gr. skal uppfæra skrána án tafar og tilkynna framkvæmdastjórninni um viðkomandi upplýsingar.

Ef úrskurðaraðili, sem skráður er sem úrskurðaraðili í deilumálum utan dómstóla samkvæmt þessari tilskipun, uppfyllir ekki lengur kröfurnar, sem um getur í 1. mgr., skal viðkomandi lögbært yfirvald gera honum grein fyrir þeim kröfum sem hann uppfyllir ekki og hvetja hann til að uppfylla þær tafarlaust. Uppfylli úrskurðaraðili að þremur mánuðum liðnum enn ekki kröfurnar, sem um getur í 1. mgr., skal lögbært yfirvald taka hann af skránni sem um getur í fyrstu undirgrein þessarar greinar. Skráin skal uppfærð án ótilhlýðilegrar tafar og framkvæmdastjórninni tilkynnt um viðkomandi upplýsingar.

3. Hafi aðildarríki tilnefnt fleiri en eitt lögbært yfirvald skal sameiginlegi tengiliðurinn, sem um getur í 1. mgr. 18. gr., sjá um að tilkynna framkvæmdastjórninni um skrána og uppfærslur

á henni sem um getur í 2. mgr. Skráin og uppfærslur hennar skulu taka til allra úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem hafa staðfestu í því aðildarríki.

4. Framkvæmdastjórnin skal útbúa skrá yfir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem henni er tilkynnt um í samræmi við 2. mgr. og uppfæra skrána í hvert sinn sem framkvæmdastjórninni er tilkynnt um breytingar. Framkvæmdastjórnin skal gera skrána og uppfærslur hennar öllum aðgengilegar á vefsetri sínu og á varanlegum miðli. Framkvæmdastjórnin skal senda lögbæru yfirvöldunum skrána og uppfærslur hennar. Ef aðildarríki hefur tilnefnt sameiginlegan tengilið í samræmi við 1. mgr. 18. gr. skal framkvæmdastjórnin senda sameiginlega tengiliðnum skrána og uppfærslur hennar.

5. Sérhvert lögbært yfirvald skal gera samsteypta skrá yfir úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla, sem um getur í 4. mgr., aðgengilega almenningi á vefsetri sínu með því að setja tengil á viðkomandi vefsetur framkvæmdastjórnarinnar. Að auki skal hvert lögbært yfirvald gera þessa samsteypta skrá öllum aðgengilega á varanlegum miðli.

6. Eigi síðar en 9. júlí 2018 og á fjögurra ára fresti eftir það skal sérhvert lögbært yfirvald birta og senda framkvæmdastjórninni skýrslu um þróun og starfsemi úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla. Í skýrslunni skal einkum:

- a) tilgreina bestu starfsvenjur úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla,
- b) benda á annmarka, rökstudda tölfræðilegum upplýsingum, sem standa í vegi fyrir starfsemi úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla bæði í deilumálum innanlands og yfir landamæri, þar sem við á,
- c) setja fram tillögur um hvernig bæta má hagkvæma og skilvirka starfsemi úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla þar sem við á.

7. Hafi aðildarríki tilnefnt fleiri en eitt lögbært yfirvald í samræmi við 1. mgr. 18. gr. skal sameiginlegi tengiliðurinn, sem um getur í 1. mgr. 18. gr., sjá um að birta skýrsluna sem um getur í 6. mgr. Skýrslan skal taka til allra úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla sem hafa staðfestu í því aðildarríki.

V. KAFLI

LOKAÁKVÆÐI

21. gr.

Viðurlög

Aðildarríkin skulu setja reglur um viðurlög við brotum gegn ákvæðum landslaga sem eru samþykkt, einkum samkvæmt 13. gr., og gera allar nauðsynlegar ráðstafanir til að sjá til þess að þeim sé beitt. Viðurlögin, sem kveðið er á um, skulu vera skilvirk, í réttu hlutfalli við brotið og letjandi.

22. gr.

Breyting á reglugerð (EB) nr. 2006/2004

Eftirfarandi liður bætist við í viðaukanum við reglugerð (EB) nr. 2006/2004:

„20. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (Stjtið. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 63): 13. gr.“

23. gr.

Breyting á tilskipun 2009/22/EB

Eftirfarandi liður bætist við í I. viðauka við tilskipun 2009/22/EB:

„14. Tilskipun Evrópuþingsins og ráðsins (ESB) nr. 2013/11/ESB frá 21. maí 2013 um lausn deilumála neytenda utan dómstóla (Stjtið. ESB L 165, 18.6.2013, bls. 63): 13. gr.“

24. gr.

Tilkynning

1. Eigi síðar en 9. júlí 2015 skulu aðildarríki tilkynna framkvæmdastjórninni um:

- a) eftir því sem við á, heiti og samskiptaupplýsingar þeirra aðila sem tilnefndir eru í samræmi við 2. mgr. 14. gr. og
- b) lögbær yfirvöld, þ.m.t., eftir því sem við á, sameiginlega tengiliðinn sem tilnefndur er í samræmi við 1. mgr. 18. gr.

Aðildarríkin skulu upplýsa framkvæmdastjórnina um allar síðari breytingar á þessum upplýsingum.

2. Eigi síðar en 9. janúar 2016 skulu aðildarríki tilkynna framkvæmdastjórninni um fyrstu skrána sem um getur í 2. mgr. 20. gr.

3. Framkvæmdastjórnin skal senda aðildarríkjunum upplýsingarnar sem um getur í a-lið 1. mgr.

25. gr.

Lögleiðing

1. Aðildarríkin skulu samþykkja nauðsynleg lög og stjórnarsýslufyrirmæli til að fara að tilskipun þessari eigi síðar en 9. júlí 2015. Þau skulu þegar í stað senda framkvæmdastjórninni texta þessara ákvæða.

Þegar aðildarríkin samþykkja þessi ákvæði skal vera í þeim tilvísun í þessa tilskipun eða þeim fylgja slík tilvísun þegar þau eru birt opinberlega. Aðildarríkin skulu setja nánari reglur um slíka tilvísun.

2. Aðildarríkin skulu senda framkvæmdastjórninni helstu ákvæði úr landslögum sem þau samþykkja um málefni sem tilskipun þessi nær til.

26. gr.

Skýrsla

Eigi síðar en 9. júlí 2019 og síðan á fjögurra ára fresti skal framkvæmdastjórnin senda Evrópuþinginu, ráðinu og efnahags- og félagsmálanefndinni skýrslu um framkvæmd þessarar tilskipunar. Í skýrslunni skal fjallað um þróun og notkun úrskurðaraðila í deilumálum utan dómstóla og áhrif þessarar tilskipunar á neytendur og seljendur, einkum á vitund neytenda og að hve miklu leyti seljendur fara eftir henni. Skýrslunni skulu fylgja tillögur um breytingu á þessari tilskipun ef við á.

27. gr.

Gildistaka

Tilskipun þessi öðlast gildi á tuttugasta degi eftir að hún birtist í *Stjórnartíðindum Evrópusambandsins*.

28. gr.

Viðtakendur

Tilskipun þessari er beint til aðildarríkjanna.

Gjört í Strassborg 21. maí 2013.

Fyrir hönd Evrópuþingsins,

forseti.

M. SCHULZ

Fyrir hönd ráðsins,

forseti.

L. CREIGHTON