

KOMMISJONENS GJENNOMFØRINGSFORORDNING (EU) 2015/1051**2017/EØS/36/49**

av 1. juli 2015

om nærmere regler for gjennomføring av funksjonene på den nettbaserte tvisteløsningsplattformen, om nærmere regler for det elektroniske klageskjemaet og om samarbeidet mellom kontaktpunktene fastsatt i europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker(*)

EUROPAKOMMISJONEN HAR —

under henvisning til traktaten om Den europeiske unions virkemåte,

under henvisning til europaparlaments- og rådsforordning (EU) nr. 524/2013 av 21. mai 2013 om nettbasert tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (NTF-forordningen)⁽¹⁾, særlig artikkel 5 nr. 7, artikkel 7 nr. 7 og artikkel 8 nr. 4,

etter samråd med EUs datatilsynsorgan og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) Ved forordning (EU) nr. 524/2013 fastsettes det at det skal opprettes en plattform for nettbasert tvisteløsning på unionsplan (NT-plattform). NT-plattformen bør utformes som et interaktivt og flerspråklig nettsted der det tilbys et felles kontaktpunkt for forbrukere og næringsdrivende som søker utenrettslig løsning av tvister om avtaleforpliktelser som følger av nettbaserte salgs- og tjenesteavtaler.
- 2) I artikkel 8 nr. 1 i forordning (EU) nr. 524/2013 er det fastsatt at det elektroniske klageskjemaet skal være brukervennlig. Derfor bør klagerne kunne fylle ut det elektroniske klageskjemaet som et utkast før de inngir klage. Det bør sikres at utkast som klagerne ikke sender inn, automatisk slettes fra NT-plattformen etter et passende tidsrom.
- 3) For å sikre at NT-plattformen fungerer tilfredsstillende, må det fastsettes hvordan den innklagede skal underrettes om at det er inngitt klage via NT-plattformen, og hvilke opplysninger fra det elektroniske klageskjemaet som skal brukes for å gjøre det lettere å identifisere vedkommende organer for alternativ tvisteløsning (AT-organer).
- 4) Av samme grunn og for å sikre konsekvent anvendelse av forordning (EU) nr. 524/2013 må det klargjøres når AT-organer skal sende opplysninger til NT-plattformen om behandlingen av en tvist.
- 5) Det er nødvendig å fastsette datoen for avslutning av visse tvister der klagen ikke kan behandles videre, for å sikre at personopplysninger i forbindelse med slike tvister kan slettes senest seks måneder etter nevnte avslutningsdato. Dette gjelder også tvister der partene ikke kan enes om et AT-organ pga. mangel på svar fra den innklagede, eller der et AT-organ avslår å behandle en tvist.
- 6) De nasjonale vedkommende myndigheters oversending til Kommisjonen og ajourføring av listen over nasjonale AT-organer bør skje på en ensartet måte, slik at registreringen av disse organene på NT-plattformen i samsvar med forordning (EU) nr. 524/2013 effektiviseres.

(*) Denne unionsrettsakten, kunngjort i EUT L 171 av 2.7.2015, s.1, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 194/2016 av 23. september 2016 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern), ennå ikke kunngjort.

(1) EUT L 165 av 18.6.2013, s. 1.

- 7) Det bør fastsettes når partene i en tvist som behandles via NT-plattformen, skal kunne gi tilbakemelding om NT-plattformens virkemåte og om det AT-organet som har behandlet tvisten.
- 8) I henhold til forordning (EU) nr. 524/2013 skal det utpekes ett NT-kontaktpunkt i hver medlemsstat som skal gi støtte til partene i en tvist og til de AT-organene som behandler en tvist gjennom NT-plattformen. For å lette samarbeidet mellom NT-kontaktpunktene bør det fastsettes felles prinsipper for dette samarbeidet.
- 9) Tiltakene fastsatt i denne forordning er i samsvar med uttalelse fra Komiteen for nettbasert tvisteløsning nedsatt ved artikkel 16 nr. 1 i forordning (EU) nr. 524/2013 —

VEDTATT DENNE FORORDNING:

Artikkel 1

Formål

Ved denne forordning fastsettes de nærmere regler for

- a) det elektroniske klageskjemaet,
- b) utøvelsen av NT-plattformens funksjoner,
- c) samarbeidet mellom NT-kontaktpunktene.

Artikkel 2

Elektronisk klageskjema

Det elektroniske klageskjemaet som skal sendes inn via NT-plattformen, skal være tilgjengelig for forbrukere og næringsdrivende på alle de offisielle språkene i Unionens institusjoner. Klageren skal kunne lagre et utkast av det elektroniske klageskjemaet på NT-plattformen. Utkastet skal være tilgjengelig for og kunne redigeres av klageren fram til det endelige, fullstendig utfylte elektroniske klageskjemaet sendes inn. Utkastet til elektronisk klageskjema som ikke er fullstendig utfyllt og innsendt, skal automatisk slettes fra NT-plattformen seks måneder etter at det ble opprettet.

Artikkel 3

Underretning til den innklagede

Ved mottak av det fullstendig utfylte elektroniske klageskjemaet skal NT-plattformen sende en elektronisk standardmelding til den innklagedes elektroniske adresse som angitt av klageren i det elektroniske klageskjemaet, der det opplyses om at det er inngitt klage mot vedkommende, og der opplysningene nevnt i artikkel 9 nr. 3 i forordning (EU) nr. 524/2013 gjøres tilgjengelige.

Artikkel 4

Identifikasjon av organet for alternativ tvisteløsning (AT-organ)

1. Dersom vedkommende AT-organ ikke er angitt i det elektroniske klageskjemaet, skal NT-plattformen vise den innklagede en veiledende liste over AT-organer for å lette identifikasjonen av vedkommende AT-organ. Denne listen skal bygge på følgende kriterier:

- a) den geografiske adressen til partene i tvisten, som angitt i det elektroniske klageskjemaet i samsvar med vedlegget til forordning (EU) nr. 524/2013, og
- b) den sektoren som tvisten gjelder.

2. Partene skal til enhver tid ha tilgang til listen over alle AT-organer som er registrert på NT-plattformen i samsvar med artikkel 5 nr. 6 i forordning (EU) nr. 524/2013. Et søkeverktøy som er tilgjengelig på NT-plattformen, skal hjelpe partene med å finne fram til det AT-organet som har kompetanse til å behandle tvisten deres, blant de AT-organene som er registrert på NT-plattformen.

*Artikkel 5***Opplysninger som skal gis av AT-organene**

1. AT-organer som har fått oversendt en klage via NT-plattformen, og som har sagt seg villige til å behandle en tvist, skal snarest mulig etter at de mottar den fullstendige klagesaken om tvisten, sende opplysning til NT-plattformen om datoen for mottak av den fullstendige klagesaken og om tvistens gjenstand.
2. Datoen for mottak av den fullstendige klagesaken innleder det tidsrommet på 90 kalenderdager som er nevnt i artikkel 8 bokstav e) i europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU⁽¹⁾.
3. AT-organer som har fått tilsendt en klage via NT-plattformen, og som avslår å behandle en tvist, skal sende opplysning om avslaget til NT-plattformen snarest mulig etter at de har truffet sin beslutning i samsvar med artikkel 5 nr. 4 i direktiv 2013/11/EU.
4. AT-organer som har fått tilsendt en klage via NT-plattformen, skal snarest mulig etter at tvisten er avsluttet, sende opplysning til NT-plattformen om datoen for avslutning av AT-prosedyren og om resultatet av den. Dette gjelder også i tilfeller der en eller begge parter trekker seg fra prosedyren i samsvar med artikkel 9 nr. 2 bokstav a) i direktiv 2013/11/EU.

*Artikkel 6***Avslutning av visse tvister og sletting av personopplysninger**

1. En tvist som er innsendt via NT-plattformen, skal ikke behandles videre dersom særlig
 - a) den innklagede oppgir at vedkommende ikke er villig til å bruke et AT-organ,
 - b) partene ikke kommer til enighet om et AT-organ som skal behandle tvisten, innen 30 kalenderdager etter innsending av det elektroniske klageskjemaet,
 - c) AT-organet som partene er blitt enige om, avslår å behandle tvisten,

og tvisten skal dermed anses som avsluttet. Den datoen en av hendelsene nevnt i bokstav a)–c) inntreffer, skal være datoen for avslutning av vedkommende tvist.

2. Personopplysninger i forbindelse med tvister som nevnt i bokstav a)–c) skal slettes fra plattformen senest seks måneder etter at de avsluttes.

*Artikkel 7***Elektronisk innsending av listen over AT-organer**

1. Vedkommende myndigheter som definert i artikkel 4 nr. 1 i) i direktiv 2013/11/EU skal med henblikk på innsending av listen over AT-organer nevnt i artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU bruke et standardisert elektronisk skjema som Kommisjonen stiller til rådighet.
2. Det standardiserte elektroniske skjemaet skal i utfylt stand inneholde opplysningene nevnt i artikkel 20 nr. 2 i direktiv 2013/11/EU samt opplysningene om gjennomsnittlig varighet for AT-prosedyren som nevnt i artikkel 9 nr. 5 bokstav d) i forordning (EU) nr. 524/2013 og artikkel 19 nr. 1 bokstav e) i direktiv 2013/11/EU.

*Artikkel 8***Tilbakemeldingssystem**

NT-plattformen skal gi partene i en tvist mulighet til å gi tilbakemelding i samsvar med artikkel 5 nr. 4 bokstav g) i forordning (EU) nr. 524/2013 ved avslutning av AT-prosedyren og i seks måneder deretter.

⁽¹⁾ Europaparlaments- og rådsdirektiv 2013/11/EU av 21. mai 2013 om alternativ tvisteløsning i forbrukersaker og om endring av forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (ATF-direktivet) (EUT L 165 av 18.6.2013, s. 63).

*Artikkel 9***Samarbeid mellom NT-kontaktpunkter**

1. NT-kontaktpunktene skal etter beste evne gi støtte i forbindelse med løsning av tvister som gjelder klager inngitt via NT-plattformen, som fastsatt i artikkel 7 nr. 2 i forordning (EU) nr. 524/2013.
2. NT-rådgiverne skal så snart som mulig bistå og utveksle opplysninger med rådgiverne ved andre NT-kontaktpunkter for å lette utøvelsen av deres oppgaver som nevnt i artikkel 7 nr. 2 i forordning (EU) nr. 524/2013.
3. NT-rådgivere som har tilgang til opplysninger, herunder personopplysninger, som gjelder en tvist, skal gi rådgivere ved andre NT-kontaktpunkter tilgang til disse opplysningene i den utstrekning det er nødvendig for utførelsen av oppgavene nevnt i artikkel 7 nr. 2 i forordning (EU) nr. 524/2013.

*Artikkel 10***Ikrafttredelse**

Denne forordning trer i kraft den 20. dag etter at den er kunngjort i *Den europeiske unions tidende*.

Denne forordning er bindende i alle deler og kommer direkte til anvendelse i alle medlemsstater.

Utferdiget i Brussel, 1. juli 2015.

For Kommisjonen

Jean-Claude JUNCKER

President
