

KOMMISJONSREKOMMANDASJON**2002/EØS/37/35****av 4. april 2001****om prinsipper for utenrettslige organer med ansvar for å løse forbrukertvister ved forlik(*)***[meddelt under nummer K(2001)1016]*

(2001/310/EF)

KOMMISJONEN FOR DE EUROPEISKE FELLESSKAP HAR —

under henvisning til traktaten om opprettelse av Det europeiske fellesskap, særlig artikkel 211, og

ut fra følgende betraktninger:

- 1) For å sikre et høyt nivå for forbrukervern og øke forbrukernes tillit, bør Fellesskapet sikre at forbrukerne har enkel og effektiv klageadgang, og oppmuntre til og lette løsning av forbrukertvister på et tidlig stadium.
- 2) Den fortsatte utviklingen av nye former for handelspraksis som berører forbrukerne, som f.eks. elektronisk handel, og den ventede økningen av transaksjoner over landegrensene, krever at det legges særlig vekt på å skape tillit hos forbrukerne, særlig ved at de sikres praktiske, effektive og billige former for klageadgang, herunder elektroniske. I handlingsplanen e-Europa, som ble godkjent på Det europeiske råds møte i Feira 19. og 20. juni 2000, erkjennes det at for at e-handel skal kunne utnyttes fullt ut, må forbrukernes tillit styrkes i partnerskap med forbrukergrupper, næringslivet og medlemsstatene ved å fremme adgang til alternative tvisteløsningsordninger.
- 3) 30. mars 1998 vedtok Kommisjonen rekommendasjon 98/257/EF om de prinsipper som får anvendelse på organer med ansvar for utenomrettslig løsning av forbrukertvister⁽¹⁾. Virkeområdet for denne rekommendasjonen var imidlertid begrenset til framgangsmåter som uansett betegnelse fører til løsning av en tvist ved at en tredjemann griper aktivt inn og foreslår eller pålegger en løsning. Det omfattet ikke framgangsmåter som begrenser seg til et forsøk på å bringe partene sammen for å overtale dem til å finne en løsning ved felles overenskomst.
- 4) Rådet merket seg i sin resolusjon av 25. mai 2000 om et nett på fellesskapsplan av nasjonale organer med ansvar for utenrettslig løsning av forbrukertvister⁽²⁾ at de utenrettslige organene som ikke omfattes av rekommendasjon 98/257/EF, spiller en nyttig rolle for forbrukerne, og

(*) Denne fellesskapsrettsakten, kunngjort i EFT L 109 av 19.4.2001, s. 56, er omhandlet i EØS-komiteens beslutning nr. 160/2001 av 18. januar 2002 om endring av EØS-avtalens vedlegg XIX (Forbrukervern), se EØS-tillegget til De Europeiske Fellesskaps Tidende nr. 13 av 7.3.2002, s. 23.

⁽¹⁾ Kommisjonsrekommendasjon av 30. mars 1998 om de prinsipper som får anvendelse på organer med ansvar for utenomrettslig løsning av forbrukertvister (EFT L 115 av 17.4.1998, s. 31).

⁽²⁾ EFT C 155 av 6.6.2000, s. 1.

oppfordret Kommisjonen til i nært samarbeid med medlemsstatene å utvikle felles kriterier for vurderingen av slike organer som bl.a. skal sikre organenes kvalitet, upartiskhet og effektivitet. Det framholdt særlig at medlemsstatene skal anvende disse kriteriene for å innlemme slike organer eller ordninger i nettet nevnt i Kommisjonens arbeidsdokument om opprettelse av et europeisk utenrettslig nett⁽¹⁾.

- 5) I artikkel 17 i europaparlaments- og rådsdirektiv 2000/31/EF av 8 juni 2000 om visse rettslige aspekter ved informasjonssamfunnstjenester, særlig elektronisk handel, i det indre marked⁽²⁾ er det fastsatt at medlemsstatene skal påse at deres lovgivning ikke er til hinder for bruk av utenrettslige ordninger for tvisteløsning etter nasjonal lovgivning.
- 6) Elektronisk handel letter transaksjoner over landegrensene mellom foretak og forbrukere. Slike transaksjoner representerer ofte en beskjeden verdi, og enhver tvisteløsning må derfor være enkel, rask og billig. Ny teknologi kan bidra til utviklingen av elektroniske tvisteløsningsordninger som gjør det mulig effektivt å løse tvister på tvers av ulike jurisdiksjoner uten at partene behøver å møtes ansikt til ansikt, og bør derfor fremmes ved hjelp av prinsipper som sikrer sammenhengende og pålitelige standarder som vekker tillit hos alle brukere.
- 7) I sine konklusjoner av 29. mai 2000⁽³⁾ oppfordret Rådet Kommisjonen til å utarbeide en grønnbok om alternative metoder for tvisteløsning på sivil- og handelsrettens område for å gjøre opp status og gjennomgå den nåværende situasjon samt innlede et omfattende samråd.
- 8) Europaparlamentet har i sin uttalelse om forslaget til en forordning om domsmyndighet og om anerkjennelse og fullbyrding av dommer i sivile og kommersielle saker⁽⁴⁾, oppfordret til utstrakt bruk av utenrettslige tvisteløsningsordninger for forbrukertransaksjoner, særlig når partene er bosatt i forskjellige medlemsstater og i lys av kostnadene og forsinkelsene knyttet til en rettergang. Rådet og Kommisjonen understreket i sin redegjørelse for vedtakelse av ovennevnte forordning at det i alminnelighet er i forbrukernes og foretakenes interesse å forsøke å løse sine tvister ved forlik før de går til en domstol, og framhevet på nytt betydningen av å fortsette arbeidet med alternative metoder for tvisteløsning på fellesskapsplan.
- 9) Prinsippene fastsatt i denne rekommandasjon berører ikke prinsippene i kommisjonsrekommandasjon 98/257/EF som bør følges i forbindelse med de utenrettslige framgangsmåtene som uansett betegnelse fører til løsning av en tvist ved at en tredjemann griper aktivt inn og foreslår eller pålegger en løsning, vanligvis i form av en bindende eller ikke-bindende beslutning. De nåværende prinsippene bør følges i forbindelse med enhver annen framgangsmåte ledet av en tredjemann, uansett betegnelse, som letter løsningen av en forbrukervist ved å bringe partene sammen for å overtale dem til å finne en løsning ved felles overenskomst, f.eks. ved å framsette uformelle løsningsforslag. Prinsippene er begrenset til framgangsmåter for løsning av forbrukertvister som er utformet som et alternativ til løsning av tvisten ved en domstol. Forbrukerklageordninger som forvaltes av et foretak i direkte kontakt med forbrukeren eller ved at en tredjemann utfører slike tjenester gjennom et foretak eller på et foretaks vegne, omfattes derfor ikke ettersom de er en del av de vanlige drøftinger mellom partene før enhver tvist oppstår som ville bli henvist til en tredjemann med ansvar for tvisteløsning, eller en domstol.
- 10) Det må garanteres at framgangsmåtene for tvisteløsning er upartiske slik at alle parter kan ha tillit til at de er rettferdige. Uansett om det er en enkeltperson eller en gruppe som er ansvarlig for framgangsmåten for tvisteløsning, bør det treffes hensiktsmessige tiltak for å sikre at de er upartiske og at partene kan innhente opplysninger som bekrefter at de er upartiske og kompetente, slik at partene med full kjennskap til saken kan velge om de vil delta i framgangsmåten.

⁽¹⁾ SEC (2000) (405). Se nettstedet http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_en.pdf

⁽²⁾ EFT L 178 av 17.7.2000, s. 1.

⁽³⁾ SI (2000) 519.

⁽⁴⁾ Uttalelse av 21.september 2001 om forordning (EF) nr. 44/2001 (EFT L 12 av 16.1.2001, s. 1).

- 11) For å sikre at begge parter har tilgang til de nødvendige opplysninger, må det sikres innsyn i framgangsmåten. Det organ som er ansvarlig for framgangsmåten, skal registrere den løsning av tvisten som partene blir enige om og gjøre den tilgjengelig for partene for å unngå framtidig usikkerhet eller misforståelser.
- 12) For å gjøre framgangsmåtene mer effektive med hensyn til løsning av tvister over landegrensene, må de være lett tilgjengelige og stå til rådighet for begge parter, uansett hvor de befinner seg. Det bør særlig oppmuntres til å bruke elektroniske midler for å lette dette.
- 13) Dersom slike framgangsmåter skal være et realistisk alternativ til å løse en tvist ved domstolene, må de tilknyttede problemene med kostnader, forsinkelser, kompleksitet og representasjon løses. Tiltak som sikrer rimelige eller ingen kostnader, enklere tilgang, effektivitet, overvåking av tvistens utvikling og informasjon til partene er nødvendige for å sikre effektiviteten.
- 14) I henhold til artikkel 6 i Den europeiske menneskerettighetskonvensjon er adgangen til rettsapparatet en grunnleggende rettighet. Når fellesskapsretten sikrer fritt varebytte og fri bevegelighet for tjenester i det indre marked, er det en naturlig følge av nevnte friheter at næringsdrivende, herunder forbrukeren, har mulighet til å bringe saker inn for domstolen i en medlemsstat på samme vilkår som statens egne borgere for å få løst tvister som deres økonomiske virksomhet kan føre til. Framgangsmåter for løsning av forbrukertvister kan ikke ha som formål å erstatte rettsvesenet. Anvendelse av slike framgangsmåter kan derfor ikke frata forbrukere retten til å bringe saker inn for domstolene, med mindre de uttrykkelig har akseptert dette, med full kjennskap til saken og etter at tvisten har oppstått.
- 15) Det bør sikres at framgangsmåtene er rettferdige ved at partene tillates å framskaffe alle nødvendige og relevante opplysninger. Avhengig av framgangsmåtens utforming skal de opplysninger som gis av partene behandles fortrolig med mindre de uttrykkelig avtaler noe annet, eller, dersom det på et tidspunkt brukes en kontradiktorisk framgangsmåte, skal det treffes hensiktsmessige tiltak for å sikre at den er rettferdig. Tiltak bør treffes for å oppmuntre og overvåke partenes samarbeid i forbindelse med framgangsmåten, særlig ved å kreve de opplysninger som kan være nødvendige for å sikre en rettferdig løsning av tvisten.
- 16) Før partene godtar et forslag til løsning av tvisten, bør de få rimelig tid til å vurdere detaljene og eventuelle vilkår.
- 17) For å sikre at framgangsmåtene er rettferdige og smidige samt at forbrukerne har mulighet til å foreta et valg med full kjennskap til saken, må de gis klare og forståelige opplysninger slik at de kan overveie om de skal godta et løsningsforslag, søke veiledning dersom de ønsker det, eller overveie andre alternativer.
- 18) Kommisjonen vil i sin database over utenrettslige organer med ansvar for framgangsmåter for løsning av forbrukertvister registrere de opplysninger som medlemsstatene gir om hvordan slike prinsipper brukes av de organer for løsning av forbrukertvister som omfattes av denne rekommendasjon, med henblikk på deltaking i Det europeiske utenrettslige nett.
- 19) Det synes under disse omstendigheter nødvendig på fellesskapsplan å fastsette prinsipper for organer med ansvar for framgangsmåter for løsning av forbrukertvister som ikke omfattes av rekommendasjon 98/257/EF, for på et vesentlig område å støtte og utfylle medlemsstatenes initiativer for i samsvar med traktatens artikkel 153 å sikre et høyt nivå for forbrukervern. Tiltaket går ikke lenger enn det som er nødvendig for å sikre at framgangsmåtene for løsning av forbrukertvister fungerer hensiktsmessig. Det er derfor forenlig med nærhetsprinsippet —

UTFORMET DENNE REKOMMANDASJON:

Prinsippene i del II skal overholdes av alle nåværende og framtidige organer som bruker utenrettslige framgangsmåter for løsning av forbrukertvister, og som omfattes av denne rekommendasjon i henhold til definisjonen i del I.

I. VIRKEOMRÅDE

1. Denne rekommandasjon får anvendelse på tredjemenn med ansvar for framgangsmåter for utenrettslig løsning av forbrukertvister som uansett betegnelse forsøker å løse en tvist ved å bringe partene sammen for å overtale dem til å finne en løsning ved felles overenskomst.
2. Den får ikke anvendelse på forbrukerklageordninger som forvaltes av et foretak i direkte kontakt med forbrukeren, eller på ordninger som ivaretar slike tjenester for et foretak eller på dets vegne.

II. PRINSIPPER

A. Upartiskhet

Upartiskhet bør garanteres ved at de ansvarlige for framgangsmåten

- a) utpekes for et bestemt tidsrom og ikke kan løses fra sine plikter uten gyldig grunn,
- b) ikke har en interessekonflikt eller noe som kan oppfattes som dette med noen av partene,
- c) framlegger opplysninger om sin upartiskhet og kompetanse for begge partene før framgangsmåten innledes.

B. Innsyn

1. Innsyn i framgangsmåten skal sikres.
2. Opplysninger om kontaktadresser samt funksjon og tilgjengelighet med hensyn til framgangsmåten skal være lett tilgjengelige for partene og enkelt utformet slik at de kan få adgang til og oppbevare dem før de innleder en framgangsmåte for tvisteløsning.
3. Det skal særlig framlegges opplysninger om:
 - a) hvordan framgangsmåten fungerer, hvilke typer tvister som kan behandles ved hjelp av den, samt eventuelle begrensninger med hensyn til gjennomføringen av framgangsmåten.
 - b) regler for eventuelle forhåndskrav som partene må oppfylle samt andre saksbehandlingsregler, særlig de som gjelder måten framgangsmåten fungerer på og de språk som kan anvendes,
 - c) eventuelle kostnader som skal dekkes av partene,
 - d) tidsplanen for framgangsmåten, særlig med hensyn til den aktuelle tvisten,
 - e) eventuelle materielle regler som kan få anvendelse (lovbestemmelser, god industriell praksis, rimelighet, atferdsregler),
 - f) framgangsmåtens rolle med hensyn til å finne en løsning av tvisten,
 - g) status for den løsning av tvisten som det er oppnådd enighet om.
4. Alle løsninger av tvister som partene blir enige om, skal registreres på et varig medium der det tydelig angis hvilke vilkår og forutsetninger som ligger til grunn. Begge parter skal ha tilgang til dette registeret.
5. Opplysninger om hvordan framgangsmåten fungerer skal offentliggjøres og omfatte:
 - a) antall og type klager som er mottatt, og resultatene av dem,

- b) den tid det har tatt å løse tvistene,
- c) alle problemer som systematisk oppstår som følge av klager,
- d) eventuelle opplysninger om i hvilken grad den avtalte løsningen overholdes.

C. Effektivitet

1. Framgangsmåten effektivitet skal sikres.
2. Den skal være lett tilgjengelig for begge parter, f.eks. elektronisk, uansett hvor partene befinner seg.
3. Det skal enten være gratis for forbrukerne å benytte framgangsmåten, eller alle nødvendige kostnader skal stå i forhold til beløpet som er gjenstand for tvisten samt være lave.
4. Partene skal ha adgang til framgangsmåten uten å være forpliktet til å bruke en juridisk representant. Partene skal likevel kunne la seg representere eller bistås av en tredjemann på alle stadier av framgangsmåten.
5. Når en tvist er framlagt skal den behandles på kortest mulig tid i forhold til tvistens art. Organet med ansvar for framgangsmåten skal regelmessig kontrollere sakens utvikling for å sikre at partenes tvist behandles raskt og på en hensiktsmessig måte.
6. Organet med ansvar for framgangsmåten skal kontrollere partenes atferd for å sikre at de virkelig er interessert i å finne en riktig, rettferdig og rask løsning av tvisten. Dersom en av partenes atferd er utilfredsstillende, skal begge parter informeres om dette slik at de kan overveie om framgangsmåten for tvisteløsning skal fortsette.

D. Rettferdighet

1. Det skal sikres at framgangsmåten er rettferdig. Særlig skal
 - a) partene informeres om sin rett til når som helst å nekte å delta i eller til å trekke seg fra framgangsmåten og benytte rettssystemet eller andre utenrettslige organer dersom de er misfornøyd med resultatene av framgangsmåten eller måten den fungerer på,
 - b) begge parter fritt, enkelt og på en fortrolig måte kunne framlegge alle argumenter, opplysninger eller beviser som er relevante for deres sak, med mindre partene er enige om at slike opplysninger kan videresendes til den andre parten. Dersom tredjemann på et hvilket som helst stadium foreslår mulige løsninger av tvisten, skal hver part ha mulighet til å framlegge sitt synspunkt på og sine merknader til alle argumenter, opplysninger eller beviser som framlegges av den andre parten,
 - c) begge parter oppfordres til å samarbeide fullt og helt i forbindelse med framgangsmåten, særlig ved å framlegge alle opplysninger som er nødvendige for å finne en rettferdig løsning av tvisten,
 - d) partene før de godtar et forslag til løsning av tvisten, gis rimelig tid til å overveie det.
2. Forbrukeren skal informeres på en klar og forståelig måte om følgende punkter før et løsningsforslag godtas:
 - a) forbrukeren kan velge å godta eller ikke godta løsningsforslaget,
 - b) løsningsforslaget kan være mindre fordelaktig enn en rettsavgjørelse på grunnlag av rettsregler,
 - c) forbrukeren har rett til å søke uavhengig rådgivning før løsningsforslaget godtas eller avvises,
 - d) bruk av framgangsmåten fratrar ikke forbrukeren muligheten til å henvise tvisten til en annen utenrettslig ordning for tvisteløsning, særlig innenfor virkeområdet til rekommandasjon 98/257/EF, eller til å søke erstatning via sin egen stats rettsvesen,
 - e) den godtatte løsningens status.

DENNE REKOMMANDASJON

er rettet til medlemsstatene i den grad den gjelder dem, i forbindelse med de framgangsmåter som skal fremme en utenrettslig løsning av forbrukertvister, og til enhver fysisk eller juridisk person med ansvar for å innføre eller forvalte slike framgangsmåter.

Utferdiget i Brussel, 4. april 2001.

For Kommissjonen

David BYRNE

Medlem av Kommissjonen
