II

(Rättsakter vilkas publicering inte är obligatorisk)

KOMMISSIONEN

KOMMISSIONENS REKOMMENDATION

av den 30 mars 1998

om principer som skall tillämpas på de instanser som är ansvariga för förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol (*)

(Text av betydelse för EES)

(98/257/EG)

EUROPEISKA GEMENSKAPERNAS KOMMISSION
UTFÄRDAR DENNA REKOMMENDATION

med beaktande av Fördraget om upprättandet av Europeiska gemenskapen, särskilt artikel 155 i detta, och

med beaktande av följande:

Rådet betonade i sina slutsatser från rådets (konsumentfrågor) sammanträde den 25 november 1996 att det är viktigt att konsumenternas förtroende för den inre marknaden stärks och att det blir möjligt att till fullo dra nytta av vad denna marknad erbjuder och att konsumenterna därför skall beredas möjlighet att lösa sina tvister på ett lämpligt och effektivt sätt genom förfaranden utanför domstol eller genom andra jämförbara förfaranden.

Europaparlamentet betonade i sin resolution av den 14 november 1996 ([1]) att det är nödvändigt att dessa förfaranden uppfyller vissa minimivillkor för att säkerställa instansens opartiskhet, förfarandets effektivitet, dess offentlighet och öppenhet, och parlamentet uppmanade därför kommissionen att utarbeta förslag på området.

De flesta konsumenttvister kännetecknas av att det omtvistade ekonomiska värdet inte står i proportion till vad den rättsliga regleringen av tvisten kostar. De svårigheter som rättsliga förfaranden ibland medför kan avskräcka konsumenten från att hävda sina rättigheter, i synnerhet i tvister över gränserna.

Grönboken om konsumenters talerätt och reglering av konsumenttvister inom den inre marknaden ([2]) har varit föremål för ett mycket omfattande samråd. Resultaten från detta samråd har beräftat att en gemenskapsinsats för att förbättra den aktuella situationen både är nödvändig och brådskar.

Flera medlemsstater har gjort erfarenheter som visar att alternativa mekanismer för reglering av konsumenttvister utanför domstol kan ge goda resultat för både konsumenter och företag, under förutsättning att respekten för vissa grundläggande principer kan garanteras, eftersom kostnaderna för regleringen av konsumenttvisterna blir lägre och handläggningen tar kortare tid.

Om dessa principer skulle kunna fastslås på europeisk nivå skulle det underlätta ett inrättande av förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol. I fråga om tvister över gränserna skulle det öka det ömsesidiga förtroende för de instanser som finns i olika medlemsstater för tvistelösning utanför domstol och även konsumenternas tilltro till de olika nationella förfarandena. Principerna skulle göra det enklare för dem som tillhandahåller extrajudiciella tjänster i en medlemsstat att även tillhandahålla dem i en annan medlemsstat.

(*) Ett meddelande om reglering av konsumenttvister utanför domstol antogs av kommissionen den 30 mars 1998. Meddelandet, som innehåller denna rekommendation och den europeiska reklamationsblanketten för konsumenter, finns på Internet-adressen http://europa.eu.int/comm/dg24.

([1]) Europaparlamentets resolution av den 14 november 1996 om kommissionens meddelande "Handlingsplan om utvidgning av konsumenters talerätt och reglering av konsumenttvister inom den inre marknaden", EGT C 362, 2.12.1996, s. 275.

([2]) Grönbok om konsumenters rätt att få sin sak prövad och reglering av konsumenttvister inom den inre marknaden, KOM(93) 576 slutligt, 16 november 1993.

Bland slutsatserna i grönboken finns antagandet av en rekommendation från kommissionen för att åstadkomma en förbättring av hur systemet med ombudsmän för konsumenttvister fungerar.

Behovet av en sådan rekommendation underströks under samrådet om grönboken och bekräftades under samrådet om kommissionens handlingsplan ([1]) av en stor majoritet av de berörda.

Denna rekommendation bör begränsas till förfaranden vilka, oberoende av vad de kallas, leder till att en tvist löses av en tredje part som föreslår eller åläggar parterna en lösning. Följaktligen avses inte förfaranden där man endast försöker få parterna att frivilligt enas om en lösning.

De extrajudiciella instansernas beslut kan vara tvingande för parterna eller endast utgöra rekommendationer eller förslag till transaktioner som parterna måste godta. I denna rekommendation från kommissionen används termen ”beslut” för alla dessa fall.

De beslutsfattande instanserna måste vara opartiska och objektiva, för att konsumenternas rättigheter skall kunna garanteras och för att konsumenternas tilltro till de alternativa mekanismerna för reglering av konsumenttvister skall kunna ökas.

En instans kan endast vara opartisk om den under utövandet av sina funktioner inte är utsatt för påtryckningar som kan påverka dess beslut. Därför måste dess oberoende säkerställas utan att man inför lika stränga krav på oberoende som gäller för domare i de normala rättsliga systemen.

När beslutet fattas individuellt kan den ansvariga personens opartiskhet endast garanteras om personen i fråga kan styrka att han/hon är oberoende och har erforderliga kvalifikationer samt agerar i en omgivning som gör det möjligt att fatta självständiga beslut. Detta innebär att personen skall vara tillsatt på tillräckligt lång tid och inte kunna avsättas utan tillräcklig grund.

När besluten fattas kollegialt garanteras denna opartiskhet lämpligast genom att konsumenter och näringsidkare företräds av samma antal representanter.

([1]) Handlingsplan om utvidgning av konsumenters rätt att få sin sak prövad och reglering av konumenttvister inom den inre marknaden, KOM(96) 13 slutlig, 14 februari 1996.

För att tillförsäkra de berörda nödvändig information, måste öppenheten garanteras i förfarandet utanför domstol och i den ansvariga instansens verksamhet. Frånvaron av öppenhet kan vara till skada för parternas rättigheter och göra parterna negativt inställda till förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol.

Parternas intressen kan bara tillvaratas om förfarandet gör det möjligt för dem att inför den behöriga instansen lägga fram sin ståndpunkt och i förekommande fall förhöra sig om sakkunnigutlåtanden och om de omständigheter som åberopats av motparten. Detta innebär inte nödvändigtvis att parterna måste höras muntligen.

Förfaranden utanför domstol skall förbättra konsumenternas rätt att få sin sak prövad. Genom att eftersträva effektivitet bör dessa förfaranden komma till rätta med vissa problem som uppstår inom rättsväsendet, som höga kostnader, långa handläggningstider och komplicerade förfaranden.

För att öka effektiviteten och garantera lika villkor i förfarandet bör den behöriga instansen ges en aktiv roll, som gör det möjligt att beakta alla omständigheter som kan leda till en reglering av tvisten. Denna aktiva roll är så mycket viktigare som parterna i förfaranden utanför domstol ofta agerar utan att biträdas av något juridiskt ombud.

De extrajudiciella instanserna kan fatta beslut inte enbart på grundval av rättsliga bestämmelser, utan också med beaktande av skälighet och god sed. Denna flexibilitet vad beträffar de rättsliga grunderna för deras beslut får emellertid inte leda till ett sämre skydd för konsumenten än det konsumenten skulle få i enlighet med gemenskapsrätten, om domstolarna tillämpade denna rätt.

Parterna har rätt att få ta del av de fattade besluten och av motiven till dessa. Motiven till besluten är nödvändiga för att garantera öppenhet och parternas tilltro till de förfaranden som handläggs utanför domstol.

Enligt artikel 6 i Europakonventionen om skydd för de mänskliga rättigheterna och de grundläggande friheterna är talerätten en grundläggande rättighet som inte medger några undantag. Då fri rörlighet för varor och tjänster på den inre marknaden säkerställs av gemenskapsrätten, följer det av dessa friheter att aktörer, inbegripet konsumenter, har rätt att vända sig till en medlemsstats rättsvårdande myndigheter för att få tvister som kan uppkomma i samband med deras ekonomiska verksamhet lösta på

samma villkor som denna stats medborgare. Användandet av förfaranden utanför domstol får inte ha som målsättning att ersätta domstolsväsendet. Följaktligen får bruket av ett sådant förfarande inte innebära att konsumenten fråntas rätten att vända sig till domstol, utom då konsumenten uttryckligen godtar detta, när alla omständigheter är kända och tvisten är ett faktum.

Ibland, och oavsett föremålet för tvisten eller det omtvistade värdet, kan parterna och särskilt konsumenten, ”såsom varande den ekonomiskt svagare och juridiskt mindre erfarna avtalsparten”, vara i behov av juridisk rådgivning från en utomstående part för att bättre kunna ta till vara sina rättigheter.

För att uppnå den grad av insyn i och kännedom om de extrajudiciella förfaranden som krävs för att garantera att principerna i denna rekommendation efterlevs, och för att underlätta inrättandet av ett nätverk, tar kommissionen initiativ till att skapa en databas över de instanser som reglerar tvister utanför domstol och som erbjuder dessa garantier. Databasens innehåll skall bestå av de uppgifter som lämnas till kommissionen av de medlemsstater som vill delta i initiativet. För att uppgifterna skall kunna standardiseras och för att förenkla uppgiftslämnandet kommer ett standardiserat informationsblad (återfinns i bilagan till denna rekommendation) att ställas till medlemsstaternas förfogande.

Under dessa omständigheter förefaller det nödvändigt att på gemenskapsnivå fastställa minimiprinciper för hur förfaranden för reglering av konsumenttvister utanför domstol skall inrättas och fungera, för att på ett viktigt område stödja och komplettera medlemsstaternas initiativ att uppnå ett gott konsumentskydd i enlighet med artikel 129a i fördraget. Detta går inte utöver vad som krävs för att garantera att förfarandena utanför domstol skall fungera och stämmer följaktligen överens med subsidiaritetsprincipen.

HÄRIGENOM REKOMMENDERAS att alla nu existerande eller framtida instanser med behörighet att reglera konsumenttvister utanför domstol respekterar följande principer:

I

Principen om oberoende

Den beslutsfattande instansens oberoende skall säkerställas så att man kan garantera att denna agerar opartiskt.

När beslutet fattas individuellt skall oberoendet garanteras av bland annat följande åtgärder:

— Den utsedda personen skall ha den kunskap, den erfarenhet och den behörighet, särskilt i juridiska frågor, som krävs för utövandet av funktionen.

— Den utsedda personen skall ha ett mandat som sträcker sig så långt i tiden att hans oberoende kan garanteras, och mandatet skall inte kunna återkallas utan tillräcklig grund.

— När personen i fråga utses eller avlönas av en yrkesorganisation eller ett företag skall vederbörande inte ha arbetat för denna organisation eller någon av dess medlemmar eller för företag i fråga under de tre år som föregår tillträdet.

När beslutet fattas kollegialt, kan den beslutsfattande instansens oberoende garanteras genom att konsumenterna och näringsidkarna företräds av lika många representanter eller genom att man följer nedanstående principer.

II

Öppenhetsprincipen

Lämpliga medel skall inrättas för att garantera förfarandets öppenhet. Dessa medel skall innefatta:

1) Ett meddelande, skriftligt eller i någon annan lämplig form, till varje person som begär det, innehållande följande information:

   — En detaljerad beskrivning av de typer av tvister som kan behandlas vid instansen och eventuella gränser för geografiskt täckning eller för hur stort det omtvistade värdet får vara.

   — Reglerna för hur man inledar ett förfarande vid instansen i fråga, däribland eventuella åtgärder som konsumenten först är skyldig att vidta, liksom andra processuella regler, t.ex. om förfarandet är skriftligt eller muntligt, om det krävs personlig inställelse, vilka språk man kan använda i förfarandet.

   — Parternas eventuella kostnader för förfarandet, däribland reglerna för hur kostnaderna fördelas när förfarandet avslutats.

   — Den typ av regler instansen grundar sina beslut på (rättsregler, skälighet, god sed, etc.).

   — Hur instansen fattar sina beslut.

   — Beslutens juridiska värde, med tydlig uppgift om beslutet är tvingande eller ej för näringsidkaren eller för båda parterna. Om beslutet är tvingande, skall tillämpliga sanktioner uppges för den händelse beslutet inte respekteras. Det skall också finnas uppgifter om eventuella möjligheter att överklaga för den part som inte är nöjd med beslutet.

2) En årsrapport från den behöriga instansen över fattade beslut som skall göra det möjligt att utvärdera resultaten och fastställa vilka typer av tvistar som instansen har handlagt.

III

Den kontradiktoriska principen

Förfarandet skall ge alla berörda parter möjlighet att på lika villkor redogöra för sin ståndpunkt inför den behöriga instansen och få ta del av samtliga omständigheter som åberopats av den andra parten samt eventuella sakkunnigutlåtanden.

IV

Effektivitetsprincipen

Förfarandets effektivitet skall säkerställas genom att man garanterar att

— konsumenten själv kan inleda förfarandet direkt, utan tvång att företrädas av ombud,

— förfarandet är kostnadsfritt eller har en rimlig kostnad,

— en kort tidsfrist fastställs från det att ärendet inkommer till instansen till dess att beslut fattas,

— den behöriga instansen ges en aktiv roll så att den kan beakta alla omständigheter som kan leda till en reglering av tvisten.

V

Legalitetsprincipen

Instansens beslut får inte leda till att konsumenten fråntas det skydd han garanteras av tvingande rättsregler i rätten i den stat där instansen har sitt säte. När det rör sig om tvister över gränserna får instansens beslut inte leda till att konsumenten fråntas det skydd han garanteras av lagstiftningen i den medlemsstat där han är stadigvarande bosatt, i de fall som avses i artikel 5 i Romkonventionen av den 19 juni 1980 om tillämplig lag på avtalsförpliktelser.

Alla beslut skall motiveras och meddelas de berörda parterna skriftligen eller på något annat lämpligt sätt, snarast möjligt.

VI

Frihetsprincipen

Instansens beslut kan endast vara tvingande för parterna om de har informerats om detta i förväg och uttryckligen godtagit det.

Det faktum att konsumenten använder sig av ett extrajudiciellt förfarande får inte leda till åtaganden med retroaktiv verkan, om åtagandet får till följd att konsumenten fråntas sin rätt att vända sig till den domstol som är behörig för rättslig reglering av tvisten.

VII

Representationsprincipen

Förfarandet får inte frånta parterna möjligheten att när som helst under förfarandet låta sig företrädas eller biträdas av en annan person.

DENNA REKOMMENDATION vänder sig till de instanser som har ansvaret för reglering av konsumenttvister utanför domstol, till alla fysiska och juridiska personer som har ansvaret för att sådana instanser inrättas och för hur de fungerar, liksom till medlemsstaterna i den mån de är delaktiga.

Utfärdad i Bryssel den 30 mars 1998.

På kommissionens vägnar

Emma BONINO

Ledamot av kommissionen