EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 17.10.2023
COM(2023) 648 final

RAPPORT FRÅN KOMMISSIONEN TILL EUROPAPARLAMENTET, RÅDET OCH EUROPEISKA EKONOMISKA OCH SOCIALA KOMMITTÉN

om tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister

1. Inledning

Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister[1] (*direktivet om alternativ tvistlösning*) innehåller en rättslig ram för att säkerställa konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden av hög kvalitet för att lösa tvister med näringsidkare. Följande föreskrivs i artikel 26: ”Kommissionen ska senast den 9 juli 2019 och därefter vart fjärde år lägga fram en rapport om tillämpningen av detta direktiv för Europaparlamentet, rådet och Europeiska ekonomiska och sociala kommittén. I rapporten ska utvecklingen och användningen av alternativa tvistlösningsorgan och konsekvenserna av detta direktiv för konsumenter och näringsidkare beaktas, särskilt konsumenternas kunskaper och omfattningen av näringsidkarnas användning. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av detta direktiv”.

Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister[2] (*förordningen om tvistlösning online*) är tillämplig på tvister om nätköp och upprättar en digital infrastruktur (*den europeiska plattformen för tvistlösning online*) som gör det möjligt för konsumenter att kontakta e-handelsföretag och föreslå att deras tvist ska lösas med hjälp av ett alternativt tvistlösningsorgan av hög kvalitet som uppfyller kraven i direktivet om alternativ tvistlösning. I artikel 21.2 i förordningen om tvistlösning online föreskrivs följande: ”Senast den 9 juli 2018 och därefter vart tredje år ska kommissionen för Europaparlamentet och rådet lägga fram en rapport om tillämpningen av denna förordning, inbegripet särskilt om klagomålsformulärets användarvänlighet och eventuella behov av anpassning av uppgifterna i bilagan till denna förordning. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av denna förordning”.

Tillsammans med direktivet om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen[3] utgör dessa rättsakter ett heltäckande regelverk som medlemsstaterna måste genomföra för att säkerställa effektiva prövningsmöjligheter för konsumenter i EU.

I rapporten från 2019 om tillämpningen av reglerna för alternativ tvistlösning/tvistlösning online[4] konstaterades att tack vare direktivet om alternativ tvistlösning har ”EU:s konsumenter tillgång till alternativa tvistlösningsförfarande av hög kvalitet i hela unionen och inom praktiskt taget alla detaljhandelssektorer, oavsett om tvisten är inhemsk eller gränsöverskridande och om köpet gjorts online eller offline”. När det gäller tvistlösning online underströks i rapporten att den europeiska plattformen för tvistlösning online blivit ett flerspråkigt nav med 8,5 miljoner besökare och 120 000 inlämnade tvister.

---

[1] Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning).

[2] Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister).

[3] Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen.

[4] Rapport från kommissionen till Europaparlamentet, rådet och europeiska ekonomiska och sociala kommittén om tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister, COM(2019) 425 final.

I rapporten konstaterades dock också att alternativ tvistlösning för konsumenter fortfarande var underutnyttjad på grund av bristande medvetenhet och svårigheter att navigera i de olika alternativa tvistlösningssystemen i vissa medlemsstater, men också på grund av näringsidkares allmänna ovilja att delta. När det gäller plattformen för tvistlösning online påpekade man i rapporten att det, trots ett stort antal besök, fanns ett begränsat konsumentintresse av att begära ett alternativt tvistlösningsförfarande med de berörda näringsidkarna, som i de allra flesta fall antingen inte svarade eller erbjöd konsumenterna att avgöra ärendet utanför plattformen. Därför skickades bara omkring 2 % av ärendena till ett alternativt tvistlösningsorgan.

Den föreliggande rapporten läggs fram i enlighet med artikel 26 i direktivet om alternativ tvistlösning och artikel 21.2 i förordningen om tvistlösning online. Den ingår i ett bredare paket med förslag om ändring av direktivet om alternativ tvistlösning, en rekommendation från kommissionen till e-marknadsplatser och EU:s branschorganisationer och upphävande av förordningen om tvistlösning online. I denna rapport sammanfattas de viktigaste resultaten av det bedömningsarbete som utförts sedan 2019, men den måste läsas tillsammans med den omfattande konsekvensbedömning som gjorts för översynen av direktivet om alternativ tvistlösning, som innehåller en heltäckande utvärdering av direktivet om alternativ tvistlösning och i bilaga 6 till konsekvensbedömningen en detaljerad bedömning av hur förordningen om tvistlösning online fungerar.

De informationskällor som ligger till grund för denna rapport förtecknas i bilagan.

2. Direktiv 2013/11/EU

2.1 Tillämpningsområde och mål

Enligt direktivet ska medlemsstaterna underlätta EU-konsumenternas tillgång till alternativa tvistlösningsförfaranden och se till att konsumenterna kan vända sig till kvalitetscertifierade alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister med näringsidkare i EU avseende köpet av en produkt eller tjänst. Konsumenterna bör ha tillgång till alternativ tvistlösning inom alla ekonomiska sektorer[5], både vid inköp online och offline, och vid inhemska och gränsöverskridande tvister.

I direktivet tillämpas en strategi för minimal harmonisering: Även om dess syfte[6] är att säkerställa att konsumenter kan lämna in klagomål mot näringsidkare till organ som erbjuder oberoende, opartiska, öppna, effektiva, snabba och rättvisa alternativa tvistlösningsförfaranden, ger det medlemsstaterna ett stort utrymme att själva utforma systemen:

- Medlemsstaterna måste säkerställa fullständig täckning genom alternativa tvistlösningsorgan som **uppfyller kraven på tillgänglighet, sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet, rättvisa, frihet och legalitet** i fråga om sammansättning, insatser och resultat som bindande kvalitet.

[5] Undantag i artikel 2.2: icke-ekonomiska tjänster av allmänt intresse, hälso- och sjukvårdstjänster och offentlig utbildning.
[6] Artikel 1.

- Genom direktivet införs en **särskild mekanism för att säkerställa kvaliteten på det alternativa tvistlösningsförfarandet**: Medlemsstaterna ska utse nationella behöriga myndigheter som ska upprätta och uppdatera nationella förteckningar över alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller direktivets kvalitetskrav[7], vilket myndigheterna ska intyga. Förteckningen över alternativa tvistlösningsorgan av god kvalitet meddelas kommissionen och finns allmänt tillgänglig på plattformen för tvistlösning online. De behöriga myndigheterna kan också stryka alternativa tvistlösningsorgan från förteckningen om dessa inte längre uppfyller kvalitetskraven.
- Samtidigt som näringsidkarna omfattas av vissa informationskrav om användningen av alternativ tvistlösning **står det medlemsstaterna fritt att besluta om näringsidkarnas deltagande är obligatoriskt eller frivilligt, eller om resultatet är bindande[8]**.
- I direktivet fastställs dock **garantier för konsumenterna för att säkerställa att alternativ tvistlösning förblir tillgänglig**, t.ex. begränsning av avgifter (kostnadsfria eller nominella avgifter) eller tidsfrister för förfaranden (15 dagar för att avgöra om klagomålet kan handläggas och 90 dagar för att nå ett resultat).

2.2 Utveckling av alternativa tvistlösningsorgan

Enligt artikel 25.1 i direktivet om alternativ tvistlösning var medlemsstaterna skyldiga att senast den 9 juli 2015 sätta i kraft de lagar och andra författningar som är nödvändiga för att följa direktivet. Trots vissa förseningar, som vederbörligen hade åtgärdats, drogs i 2019 års rapport slutsatsen att införlivandet var fullständigt i EU:s medlemsstater, som regelbundet meddelar alternativa tvistlösningsorgan till kommissionen, som därefter offentliggör förteckningen, tillsammans med de viktigaste uppgifterna om alternativa tvistlösningsförfaranden, på plattformen för tvistlösning online[9]. Den 1 juli 2017 blev direktivet om alternativ tvistlösning tillämpligt i EES-länderna Island[10], Liechtenstein och Norge.

Medlemsstaterna har fullt ut utnyttjat den flexibilitet som föreskrivs i förordningen: Vissa länder föredrar sektorsspecifika alternativa tvistlösningsorgan, medan andra föredrar en allmän strategi (blandad strategi, med vissa sektorsspecifika enheter och ett ”resterande” organ som omfattar andra tvister). Vissa länder har bevarat historiska alternativa tvistlösningsorgan som är kopplade till särskilda näringsidkar- eller näringslivsorganisationer[11], och vissa länder har ett decentraliserat system med separata alternativa tvistlösningsorgan för olika regioner och provinser.

Medlemsstat	Antal alternativa tvistlösningsorgan	Krävs det att näringsidkare deltar?
Österrike	8	Specifika branscher

[7] Kapitel II i direktivet om alternativ tvistlösning: sakkunskap, oberoende och opartiskhet, öppenhet, effektivitet, rättvisa, frihet och legalitet.
[8] I artikel 9.2 och 9.3 i direktivet om alternativ tvistlösning fastställs ytterligare garantier för rättvisa för de resultat som kan bli bindande, dvs. förhandsinformation och rimlig betänketid, samtidigt som nationell lagstiftning som gör resultaten bindande för en näringsidkare när en konsument har godtagit resultatet tillåts.
[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2.
[10] Även om införlivandet på Island försenades antogs den nödvändiga lagstiftningen och de alternativa tvistlösningsorganen anmäldes till kommissionen 2020.
[11] I direktivet om alternativ tvistlösning föreskrivs ytterligare garantier för oberoende, t.ex. separat budget, för organ som drivs av näringsidkare eller deras organisationer.

Belgien	13	Särskilda omständigheter
Bulgarien	17	
Kroatien	7	Särskilda omständigheter
Cypern	4	Specifika branscher
Tjeckien	8	
Danmark	26	Ja
Estland	4	
Finland	3	
Frankrike	82	
Tyskland	28	Specifika branscher
Grekland	4	Specifika branscher
Ungern	21	Ja
Island	6	Ja
Irland	4	
Italien	53	
Lettland	5	Ja
Liechtenstein	2	
Litauen	4	Ja
Luxemburg	5	
Malta	8	
Nederländerna	4	
Norge	12	
Polen	25	
Portugal	12	Särskilda omständigheter
Rumänien	2	
Slovakien	7	Ja
Slovenien	12	
Spanien	37	Specifika branscher
Sverige	7	Särskilda omständigheter
TOTALT	**430**	

Källa: Datainsamlingsstudie, bilagor + officiella uppgifter om plattformen för tvistlösning online

Enligt uppgifter från de nationella behöriga myndigheterna lägger 64 % av alla anmälda alternativa tvistlösningsorgan fram icke-bindande förslag till lösningar, 20 % kommer fram till lösningar som är bindande för båda parter, medan de återstående alternativa tvistlösningsorganens resultat endast är bindande för näringsidkare, eller mer än en typ av lösning kan föreslås[12]. Som konstaterades i utvärderingen[13] tillåter åtta medlemsstater inte bindande resultat, medan 17 medlemsstater endast gör resultaten bindande under vissa omständigheter/på vissa villkor.

Näringsidkares användning av de alternativa tvistlösningsorganen

[12] Källa: officiell förfarandeinformation som meddelats på plattformen för tvistlösning online.
[13] Se avsnitt 4.1.2 i utvärderingsrapporten.

Resultattavlan för konsumentvillkor för 2019[14] visade att endast 30 % av detaljhandlarna i EU var villiga att och kunde använda alternativ tvistlösning, medan 43 % inte kände till dess existens. Utvärderingen[15] visar dock att näringsidkare i de flesta medlemsstater, när en konsument kontaktar ett alternativt tvistlösningsorgan om en tvist, i allmänhet är villiga att delta: 10 % eller färre av näringsidkarna vägrar att delta i de föreslagna alternativa tvistlösningsförfarandena i genomsnitt.

Konsumenters användning av alternativa tvistlösningsorgan

I 2019 års rapport drogs slutsatsen att den praktiska effekten av direktivet om alternativ tvistlösning var begränsad eftersom många konsumenter inte känner till möjligheten. Det måste sägas att nästan alla medlemsstater redan vidtar åtgärder för att främja användningen av alternativ tvistlösning för konsumenter[16], men att endast 6 % av de konsumenter som hade problem med en näringsidkare hade anmält det till ett alternativt tvistlösningsorgan[17].

När det gäller det faktiska antalet tvister som hanteras av de alternativa tvistlösningsorganen är uppgifterna ofullständiga. Det verkar som om de alternativa tvistlösningsorganen i de 23 medlemsstater som lämnade uppgifter totalt får omkring 300 000 berättigade tvister per år. Två tredjedelar av dessa ärenden behandlades i Italien, Tyskland och Frankrike, medan det lägsta antalet tvister var i Kroatien. Vid justering för befolkningsstorleken finns dock det största antalet ärenden om alternativ tvistlösning per capita i Norge, Estland och Litauen, och det lägsta i Syd- och Österuropa.

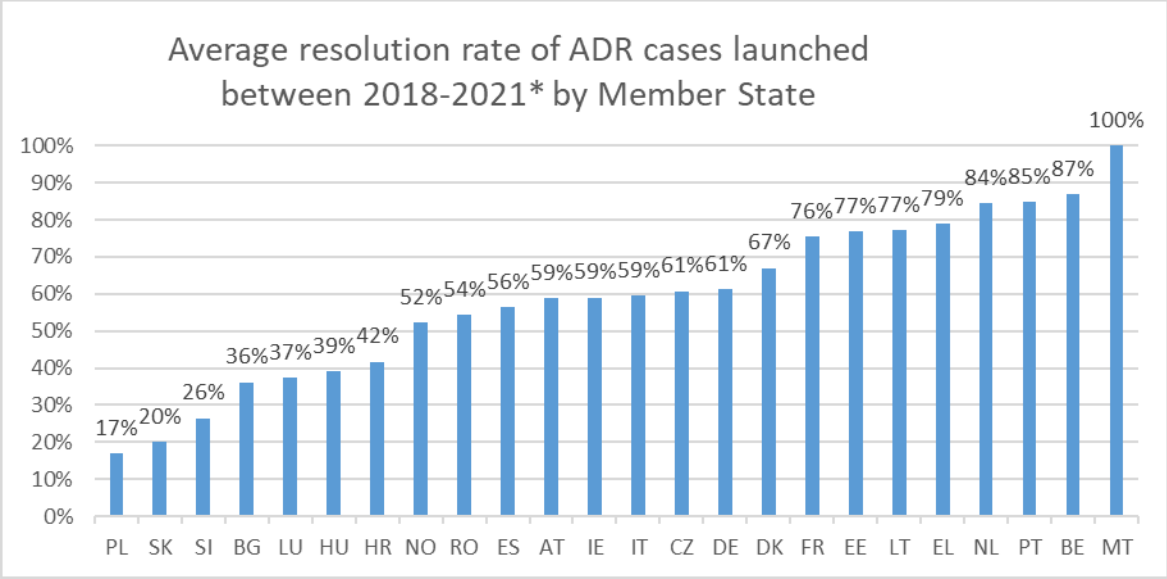
Lösningsfrekvensen (andelen ärenden där ett alternativt tvistlösningsorgan kom fram till ett resultat jämfört med antalet ärenden som handlagts) varierar avsevärt per medlemsstat, även om de flesta rapporterar en lösning på 50 % eller mer:

[14] Resultattavla för konsumentvillkor – *Consumers at home in the Single Market, 2019*, https://commission.europa.eu/system/files/2020-07/consumers-conditions-scoreboard-2019_pdf_en.pdf.

[15] Se avsnitt 3 i utvärderingsrapporten.

[16] 2023 års resultattavla för rättskipningen i EU, figur 26 https://commission.europa.eu/system/files/2023-06/Justice%20Scoreboard%202023_0.pdf.

[17] *Survey of Consumers' Attitudes Towards Cross-border Trade and Consumer-related issues 2023*, Europeiska kommissionen, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Detta antal visar endast en blygsam ökning på 0,7 % jämfört med 2022 års uppgifter som nämns i konsekvensbedömningen.



Källa: Datainsamlingsstudie: Uppgifter för tre medlemsstater omfattade endast några av åren: Belgien (baserat på uppgifter 2018–2021), Frankrike (baserat på uppgifter 2019 och 2020) och Rumänien (baserat på uppgifter 2018–2020).

3. Förordning (EU) nr 524/2013

3.1 Tillämpningsområde och mål

Målet med förordningen om tvistlösning online är att inrätta den europeiska plattformen för tvistlösning online för att underlätta tillgången till alternativ tvistlösning för e-handelstvister. I genomförandeförordningen[18] fastställdes de tekniska formerna för hur plattformen och nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online ska fungera.

Kommissionen ansvarar för utvecklingen och driften av plattformen för tvistlösning online, inklusive alla översättningsfunktioner som behövs för förordningens syfte, samt underhåll, finansiering och uppgiftsskydd. Kommissionen offentliggör också rapporter och statistik och organiserar mötena för de nationella kontaktpunkterna för tvistlösning online.

Medlemsstaterna ansvarar för att inrätta och upprätthålla de nationella kontaktpunkterna för tvistlösning online med två nationella rådgivare. Det är upp till medlemsstaterna att bestämma vem som ska anförtros denna funktion. Oftast delegeras det till ett europeiskt konsumentcentrum, med undantag för tre medlemsstater[19] där denna roll utövas av en nationell myndighet. Kontaktpunkternas roll i enlighet med artikel 7.2 i förordningen om tvistlösning online är att

[18] Kommissionens genomförandeförordning (EU) 2015/1051 av den 1 juli 2015 om bestämmelser om fullgörandet av uppgifterna med avseende på plattformen för tvistlösning online, bestämmelser om det elektroniska klagomålsformuläret och bestämmelser om samarbetet mellan kontaktpunkterna i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 Europaparlamentets och rådets förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister.
[19] Litauen, Slovenien och Polen.

hjälpa parterna (konsumenter, näringsidkare, alternativa tvistlösningsorgan) att använda plattformen och ge dem allmän information om tillämpliga konsumenträttigheter och alternativ för prövning.

De alternativa tvistlösningsorganen är skyldiga att handlägga de tvister som inkommer via den europeiska plattformen för tvistlösning online, förutsatt att näringsidkaren och konsumenten gick med på att hänskjuta tvisten till detta organ.

Dessutom föreskrivs i förordningen en skyldighet för marknadsplatser och näringsidkare som erbjuder sina varor och tjänster på nätet att tillhandahålla en lättillgänglig länk till plattformen för tvistlösning online på sin webbplats. Näringsidkare (men inte marknadsplatser) måste också ha en e-postadress som ska användas för tvistlösning online. Denna skyldighet gäller endast näringsidkare som är etablerade i EU. Det bör noteras att dessa skyldigheter gäller oavsett om näringsidkaren är skyldig eller på annat sätt har åtagit sig att använda alternativ tvistlösning. Eftersom den europeiska plattformen för tvistlösning online är ett frivilligt verktyg innebär tillhandahållandet av en länk och kontaktuppgifter inte att näringsidkaren kommer att delta i tvistlösningsförfarandet, och uppgifter visar att majoriteten av de kontaktade näringsidkarna inte deltar.

3.2 Huvuddragen i plattformen för tvistlösning online och förteckningen över uppgifter i bilagan till förordningen

Plattformen för tvistlösning online är en flerspråkig interaktiv webbplats där konsumenter kan lämna in klagomål mot näringsidkare och be att de ska inleda ett alternativt tvistlösningsförfarande på nätet. Verktyget är frivilligt för parterna. Om näringsidkaren inte samtycker inom 30 dagar avslutas ärendet automatiskt. Alternativa tvistlösningsorgan har möjlighet att använda plattformens verktyg för ärendehantering eller sina egna verktyg.

I bilagan till förordningen finns en förteckning över de uppgifter som behövs för att handlägga ett ärende. Sådana uppgifter har visat sig vara tillräckliga för att de alternativa tvistlösningsorganen ska kunna hantera de ärenden som översänds till dem via plattformen. Kommissionen har aldrig mottagit klagomål om den eller begäranden om att ändra den.

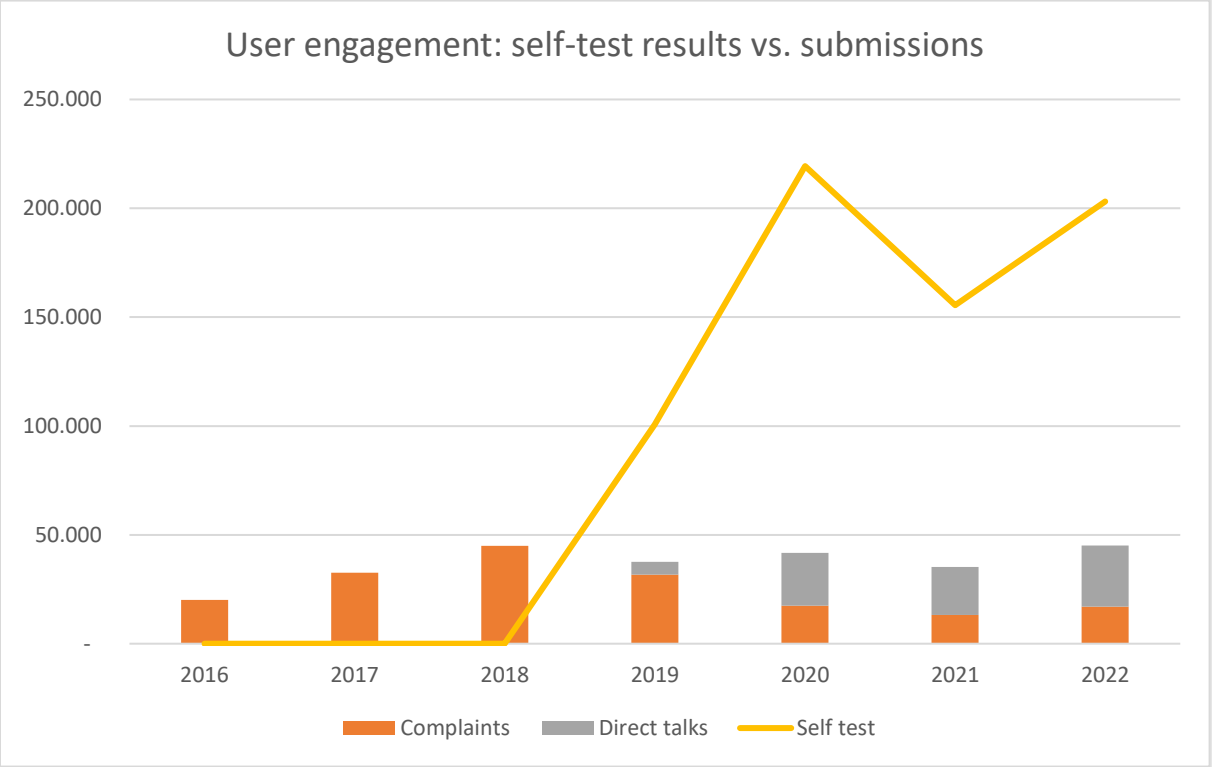
Från och med 2019 lade kommissionen till de funktioner som beskrivs nedan och som inte krävs enligt förordningen om tvistlösning online i ett försök att förbättra användarupplevelsen och konsumenternas förståelse av om deras ärende var lämpligt för plattformen eller inte:

(1) Ett självtest för att fastställa vilken lösning som skulle vara lämpligast för deras specifika problem: inleda ett klagomål på plattformen för tvistlösning online, kontakta näringsidkaren direkt, söka hjälp från ett europeiskt konsumentcentrum eller lämna in ett klagomål direkt till ett alternativt tvistlösningsorgan. Detta blev den mest framgångsrika funktionen hos plattformen för tvistlösning online: Över 200 000 besökare gjorde självtestet 2022, jämfört med 17 000 som lämnade in ett klagomål.
(2) Ett alternativ att dela ett utkast till klagomål med en näringsidkare innan det lämnas in officiellt, för att försöka lösa tvisten direkt (s.k. modulen för direkta samtal). Denna

funktion infördes som svar på uppgifterna i användarundersökningen, som visade på en högre andel konsumenter och näringsidkare som löste tvisten utanför plattformen (upp till 40 %, beroende på år, jämfört med 2 % av ärendena som nådde det alternativa tvistlösningsstadiet beroende på år). Endast omkring 1 % av de direkta samtalen leder dock till en uppgörelse som registreras på plattformen för tvistlösning online.

3.3 Plattformens användning och resultat

Plattformen för tvistlösning online har varit öppen för allmänheten sedan februari 2016. Plattformens offentliga webbplats är en av kommissionens mest besökta webbplatser (2,5 miljoner besök 2022). Mindre än 2 % av besökarna använder dock klagomålsformuläret. Bilden nedan visar att självtestet används av 200 000 konsumenter (beroende på år) och att dess användning har lett till att färre konsumenter använt klagomålsformuläret, vilket visar att många konsumenter som hamnar på plattformen inte förstår dess syfte och behöver vägledning.



Källa: webbplatsanalys för plattformen för tvistlösning online.

Sedan plattformen öppnade 2016 har det kommit in 180 000 klagomål och som en följd har 19 000 företag, från stora plattformar till små och medelstora företag, registrerat sig på plattformen. Ändå förblir 80–85 % av klagomålen obesvarade på plattformen, och endast omkring 1 % av klagomålen (dvs. mindre än 200 ärenden) leder till ett alternativt tvistlösningsresultat.

Kommissionen har därför investerat i att förbättra plattformens utformning och tekniska prestanda. Utöver de nya funktioner som nämns i föregående avsnitt omarbetades plattformen

helt under 2017 och 2018, i enlighet med kommissionens riktlinjer, för att effektivisera klagomålsförfarandet, skriva aviseringarna på ett klart och tydligt språk och se till att aviseringarna inte behandlas som skräppost. Dessutom gjorde kommissionen en teknisk analys av de nödvändiga och önskade plattformsfunktionerna och av olika tekniska lösningar för att förbättra plattformen. Man använde sig av ett designtänkande för att bättre förstå konsumenternas hjälpbehov och gjorde ett beteendeexperiment för att testa om olika budskap på plattformen kunde förbättra konsumenternas förståelse.

Konsumenternas deltagande förblev dock lågt, oavsett de tekniska och designmässiga förbättringarna, eller kommissionens informationskampanjer.

Budgetår	Webbplatsbesök	Klagomål	Klagomål som skickats till tvistlösningsorgan	Ärenden som lett till tvistlösningsresultat
2016*	1 715 794	20 176	406	112
2017*	2 743 509	32 559	597	249
2018*	5 246 777	44 979	860	396
2019*	2 765 583	31 694	598	294
2020*	3 315 599	17 461	429	163
2021	2 616 235	13 246	400	169
2022	2 455 677	17 012	318	107
Totalt 2016–2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Konsumenter, näringsidkare och alternativa tvistlösningsorgan i Storbritannien använde fortfarande plattformen mellan 2016 och 2020. Även om brexit påverkade antalet inlämnade klagomål hade det inte någon märkbar inverkan på andelen klagomål som nådde alternativ tvistlösning.

Den låga nivån på näringsidkares deltagande kan förklaras av olika faktorer som beskrivs i bilaga 6 till den konsekvensbedömning som genomförts för översynen av direktivet om alternativ tvistlösning. Huvudfaktorn är dock strukturell, eftersom e-handeln oftast ägde rum via stora marknadsplatser som snabbt införde effektiva tvistlösningssystem för att kunderna skulle kunna lita på att om något går fel kan lösningar enkelt tillhandahållas. Förordningen om tvistlösning online föreslogs 2011 i syfte att hjälpa små och medelstora företag att digitalisera sin verksamhet och sälja sina varor på den inre marknaden, vid en tidpunkt då den snabba utvecklingen av marknadsplatser inte förutsågs.

Användarundersökningarna[20] visar att själva webbplatsen och klagomålsformuläret är relativt användarvänliga[21], men återkopplingen om verktygets användbarhet visade på besvikelse, särskilt för de flesta konsumenter som inte får någon återkoppling från näringsidkare och vars ärende automatiskt avslutas. 56 % av konsumenterna rapporterar att de inte skulle använda plattformen igen.

[20] Konsumenter och näringsidkare får olika enkätlänkar, med något olika frågor.
[21] På frågan om webbplatsen var enkel att använda svarade 36 % av konsumenterna mycket enkel eller enkel, och 34 % ansåg att den varken var enkel eller svår att använda. 51 % av konsumenterna ansåg att klagomålsformuläret var mycket enkelt eller enkelt att använda, medan ytterligare 30 % ansåg att det varken var lätt eller svårt.

Kommissionen gjorde omfattande undersökningar för att se om detta kunde rättas till genom att ge näringsidkarna tydligare information eller förbättra plattformens design eller teknik[22]. Undersökningarna visade dock att ingen design eller teknisk förändring skulle garantera en högre svarsfrekvens bland näringsidkarna.

Möjligheten att modernisera plattformen för tvistlösning online förkastades därför i ett tidigt skede av diskussionerna om hur reglerna för alternativ tvistlösning/tvistlösning online skulle kunna moderniseras[23]. Eftersom uppgraderingar under de sju år som plattformen varit i drift inte medfört några betydande förbättringar är det osannolikt att ytterligare förändringar kommer att leda till ett annat resultat. Under tiden medför driften av plattformen för tvistlösning online betydande kostnader för Europeiska kommissionen, för de medlemsstater som måste upprätthålla nätverket av rådgivare för tvistlösning online och för de näringsidkare som måste tillhandahålla en länk till plattformen och följa upp potentiella konsumentklagomål som näringsidkare inte vill lösa på plattformen.

3.4 De nationella kontaktpunkternas roll

Alla medlemsstater samt Norge och Liechtenstein har utsett en kontaktpunkt för tvistlösning online. Ett fåtal medlemsstater begränsar deras roll till endast gränsöverskridande tvister, men de flesta kontaktpunkter hanterar både lokala och gränsöverskridande fall.

Sedan 2016 har kommissionen anordnat nätverksmöten med de nationella kontaktpunkterna för tvistlösning online. Kommissionen driver även ett it-baserat samarbetsverktyg där kontaktpunkterna kan utbyta information och bästa praxis. Nätverket är i fullt bruk och får upp till 500 frågor per år. Under rapporteringsperioden gäller de flesta konsumentfrågor den automatiska avslutningen av ärendet.

Kontaktpunkterna för tvistlösning online har till uppgift att hjälpa konsumenter, näringsidkare och alternativa tvistlösningsorgan att använda plattformen, men många av dem har blivit kontaktpunkter för hela ramen för alternativ tvistlösning, eftersom de hjälper konsumenter vars ärende automatiskt har stängts för att hitta en alternativ lösning för att söka upprättelse.

4. Slutsatser och det fortsatta arbetet

Genom **direktivet om alternativ tvistlösning** har man skapat en bas för ett tillgängligt alternativt tvistlösningsförfarande av hög kvalitet i hela unionen och inom praktiskt taget alla detaljhandelssektorer, oavsett om tvisten är inhemsk eller gränsöverskridande och om köpet gjorts online eller offline. I likhet med slutsatserna i 2019 års rapport är dock den praktiska användningen fortfarande begränsad. Under tiden har utvecklingen av konsumentmarknaderna skapat nya utmaningar som sätter press på den nuvarande strukturen för alternativ tvistlösning. Dessa utmaningar beskrivs närmare i en fullständig utvärdering av direktivet om alternativ tvistlösning samt i en konsekvensbedömning som får kommissionen att föreslå några riktade ändringar av det direktivet samt en rekommendation riktad till marknadsplatser online och EU:s branschorganisationer som tillhandahåller system för tvistlösning.

[22] För ytterligare information, se bilaga 6 till konsekvensbedömningen.
[23] Se avsnitt 5.3 i konsekvensbedömningen.

Förordningen om och plattformen för tvistlösning online utformades vid en tidpunkt då digitala marknader fortfarande utvecklades, och det var oklart om lämpliga privata eller offentliga verktyg skulle införas för att hjälpa näringsidkare och konsumenter på nätet att använda alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet. Den snabba utvecklingen av system för hantering av klagomål på digitala marknadsplatser blev dock en av de viktigaste tvistlösningskanalerna för små och medelstora företag som säljer på nätet, vilket gjorde plattformen för tvistlösning online överflödig. Den begränsade användningen av plattformen som förklaras ovan motiverar därför att den upphör, och kommissionen föreslår därför att förordningen om tvistlösning online upphävs.

Bilaga: informationskällor för denna rapport

- Nationell lagstiftning om införlivandet av direktivet om alternativ tvistlösning.
- Rapporter från medlemsstaternas nationella myndigheter som har behörighet i fråga om alternativ tvistlösning för konsumenter (*nationella behöriga myndigheter*) om hur de alternativa tvistlösningsorganen har utvecklats och om hur de fungerar, vilka lades fram 2022 i enlighet med artikel 20.6 i direktivet om alternativ tvistlösning.
- Särskilda studier: Studier av datainsamling för alternativ tvistlösning (som omfattar skrivbordsundersökningar, undersökningar och intervjuer med myndigheter, alternativa tvistlösningsorgan och andra berörda parter, beteendestudien för alternativ tvistlösning och den rättsliga ministudien) som finns på kommissionens webbsida om alternativ tvistlösning.
- Sammanträdet med nationella behöriga myndigheter (2022).
- Resultat från mötet för alternativ tvistlösning (2012) och andra evenemang med berörda parter som anordnas av kommissionen.
- Statistiska uppgifter från plattformen för tvistlösning online och rapporterna om hur den europeiska plattformen för tvistlösning online fungerar (*rapporter om tvistlösning online*), vilka lagts fram i enlighet med artikel 21.1 i förordningen om tvistlösning online.
- Verksamhetsrapporter från medlemsstaternas kontaktpunkter för tvistlösning online, som lagts fram 2020 och 2022 i enlighet med artikel 7.2 b i förordningen om tvistlösning online.
- Möten med nätverket av kontaktpunkter för tvistlösning online.
- Utvärdering av direktivet om alternativ tvistlösning och konsekvensbedömning.