EUROPA-
KOMMISSIONEN

Bruxelles, den 17.10.2023
COM(2023) 648 final

RAPPORT FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET OG DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG

om anvendelsen af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet

1. Indledning

Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet[1] (herefter "ATB-direktivet") fastsætter en retlig ramme, der sikrer forbrugernes adgang til ATB-procedurer af høj kvalitet til bilæggelse af deres tvister med erhvervsdrivende. Artikel 26 fastsætter, at hvert fjerde år *"forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet, Rådet og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg en rapport om anvendelsen af dette direktiv. Rapporten skal vurdere udviklingen vedrørende og anvendelsen af ATB-instanser samt dette direktivs virkninger for forbrugerne og de erhvervsdrivende, navnlig for så vidt angår forbrugernes bevidsthed og de erhvervsdrivendes efterlevelse heraf. Rapporten ledsages i givet fald af forslag for ændringer af dette direktiv".*

Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet[2] (herefter "OTB-forordningen") finder anvendelse på tvister om onlinekøb og opretter en digital infrastruktur (den europæiske OTB-platform), der giver forbrugere mulighed for at række ud til onlineerhvervsdrivende og foreslå, at deres tvist løses ved en ATB-instans af høj kvalitet, der er i overensstemmelse med ATB-direktivet. OTB-forordningens artikel 21, stk. 2, fastsætter, at hvert tredje år "*forelægger Kommissionen Europa-Parlamentet og Rådet en rapport om anvendelsen af nærværende forordning, herunder navnlig om klageformularens brugervenlighed og et eventuelt behov for at tilpasse de oplysninger, der er opført i bilaget til denne forordning. Rapporten ledsages om nødvendigt af forslag med henblik på tilpasning af forordningen".*

Sammen med direktivet om gruppesøgsmål[3] opstiller disse retsakter en omfattende retlig ramme, som medlemsstaterne skal gennemføre for at sikre effektiv klageadgang for forbrugerne i EU.

I gennemførelsesrapporten vedrørende ATB/OTB-rammen[4] konkluderes det, at takket være ATB-direktivet *"har EU-forbrugerne adgang til ATB-procedurer af høj kvalitet i hele Unionen og i praktisk talt alle detailsektorer, uanset om tvisten er national eller grænseoverskridende, og om købet er foretaget online eller offline"*. Med hensyn til OTB er det i rapporten fremhævet, at den europæiske OTB-platform er et flersproget knudepunkt med mere end 8,5 mio. besøgende og indgivelse af 120 000 tvister.

Imidlertid konkluderes det også i rapporten, at ATB på forbrugerområdet stadig ikke udnyttes fuldt ud på grund af manglende kendskab, vanskeligheder med at navigere i det mangfoldige ATB-landskab i visse medlemsstater, men også på grund af erhvervsdrivendes generelle

[1] Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet).

[2] Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet).

[3] Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2020/1828 af 25. november 2020 om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser.

[4] Rapport fra Kommissionen til Europa-Parlamentet, Rådet og Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg om anvendelsen af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (COM(2019) 425 final af 25.9.2019).

modvilje mod at deltage. Hvad angår OTB-platformen fremhæves det i rapporten, at der på trods af et højt antal besøgende var en begrænset interesse fra forbrugerne i at anmode de berørte erhvervsdrivende om en ATB-procedure, som i langt de fleste tilfælde enten forblev tavse eller tilbød forbrugerne at løse sagen uden om platformen. Som følge heraf blev ca. 2 % af anmodningerne om en ATB-procedure sendt til en ATB-instans.

Denne rapport forelægges i overensstemmelse med ATB-direktivets artikel 26 og OTB-forordningens artikel 21, stk. 2. Den indgår i en bredere pakke, der indeholder et forslag om at ændre ATB-direktivet, en anbefaling fra Kommissionen til onlinemarkedspladser og EU-handelsorganisationer og at ophæve OTB-forordningen. Selv om denne rapport opsummerer hovedresultaterne af det vurderingsarbejde, der er udført siden 2019, skal den læses i sammenhæng med den omfattende konsekvensanalyse, der er udført i forbindelse med revisionen af ATB-direktivet, som indeholder en omfattende evaluering af ATB-direktivet og en detaljeret vurdering af OTB-forordningens virkemåde i bilag 6 til konsekvensanalysen.

De informationskilder, der danner grundlag for den foreliggende rapport, er anført i bilaget.

2. Direktiv 2013/11/EU

2.1 Anvendelsesområde og mål

I henhold til direktivet skal medlemsstaterne lette EU-forbrugernes adgang til ATB og sikre, at forbrugere kan henvende sig til kvalitetscertificerede ATB-instanser for at løse deres tvister med en erhvervsdrivende i EU i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse. Forbrugere skal have adgang til ATB i alle økonomiske sektorer[5], både til online- og offlinekøb og til indenlandske og grænseoverskridende tvister.

Direktivets tilgang er minimumsharmonisering: Dets formål[6] er at sikre, at forbrugere kan indgive klager mod erhvervsdrivende til instanser, der tilbyder uafhængige, uvildige, gennemsigtige, effektive, hurtige og retfærdige procedurer for alternativ tvistbilæggelse, men det giver medlemsstaterne en bred skønsmargen til at udforme disse systemer:

- Medlemsstaterne skal sikre fuld dækning fra ATB-instanser, der **overholder kravene om tilgængelighed, sagkundskab, uafhængighed, upartiskhed, gennemsigtighed, effektivitet, retfærdighed, frihed og lovlighed** med hensyn til sammensætningen, driften og resultaterne som bindende kvalitet.
- Direktivet opretter en **specifik mekanisme til at sikre ATB-processens kvalitet**: Medlemsstaterne udpeger nationale kompetente myndigheder, der opstiller og opretholder nationale lister over ATB-instanser, hvis overholdelse af direktivets kvalitetskrav[7] disse myndigheder har certificeret. Listen over ATB-instanser af høj kvalitet meddeles Europa-Kommissionen og er offentlig tilgængelig på OTB-platformen.

[5] Undtagelser artikel 2, stk. 2: ikkeøkonomiske tjenesteydelser af almen interesse, sundhed og offentlig uddannelse.
[6] Artikel 1
[7] Kapitel II i direktivet om ATB på forbrugerområdet: sagkundskab, uafhængighed og uvildighed, gennemsigtighed, effektivitet, retfærdighed, frihed og lovlighed.

De kompetente myndigheder kan også fjerne ATB-instanser fra listen, hvis disse instanser ikke længere overholder kvalitetskravene.

- De erhvervsdrivende er underlagt nogle informationskrav om anvendelsen af ATB, men **medlemsstaterne kan frit beslutte, om erhvervsdrivendes deltagelse er obligatorisk eller frivillig, eller om resultatet er bindende**[8].
- Ikke desto mindre fastsætter direktivet **garantier for forbrugerne for at sikre, at ATB vedbliver med at være tilgængelig**, såsom begrænsning af gebyrer (gratis eller symbolsk gebyr) eller proceduremæssige frister (15 dage til at gennemgå klagens antagelighed og 90 dage til at nå frem til et resultat).

2.2 Udviklingen af ATB-instanser

I henhold til ATB-direktivets artikel 25, stk. 1, skulle medlemsstaterne sætte de nødvendige love og administrative bestemmelser i kraft for at efterkomme dette direktiv senest den 9. juli 2015. På trods af nogle forsinkelser, som var blevet behørigt løst, konkluderes det i 2019-rapporten, at gennemførelsen var fuldført i EU-medlemsstaterne, som regelmæssigt meddeler Kommissionen om ATB-instanser, som efterfølgende offentliggør listen sammen med de vigtigste oplysninger om ATB-procedurer på OTB-platformen[9]. Den 1. juli 2017 trådte ATB-direktivet i kraft i EØS-landene Island[10], Liechtenstein og Norge.

Medlemsstaterne har fuldt ud udnyttet den fleksibilitet, som forordningen giver: Nogle lande foretrækker sektorspecifikke ATB-instanser, mens andre foretrækker en generel tilgang (blandet tilgang, hvor nogle sektorinstanser og en "rest"-instans dækker andre tvister). Nogle lande har bevaret historiske ATB-instanser knyttet til en specifik erhvervsdrivende eller handelsorganisationer[11], og nogle lande opretholder et decentraliseret system med separate ATB-instanser for forskellige regioner og provinser.

Medlemsstat	Antal ATB-instanser	Krav om erhvervsdrivendes deltagelse?
Østrig	8	Specifikke sektorer
Belgien	13	Særlige omstændigheder
Bulgarien	17	
Kroatien	7	Særlige omstændigheder
Cypern	4	Specifikke sektorer
Tjekkiet	8	
Danmark	26	Ja
Estland	4	
Finland	3	
Frankrig	82	

[8] Artikel 9, stk. 2 og stk. 3, i direktivet om ATB på forbrugerområdet fastsætter yderligere garantier for retfærdighed for de resultater, der kan blive bindende, dvs. forudgående information og rimelig betænkningstid, samtidig med at den tillader national lovgivning, der indebærer, at resultatet bliver bindende for en erhvervsdrivende, når forbrugeren har accepteret resultatet.

[9] https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2.

[10] Gennemførelsen i Island blev forsinket, og den nødvendige lovgivning blev vedtaget og ATB-instanserne meddelt Kommissionen i 2020.

[11] ATB-direktivet giver mulighed for yderligere uafhængighedsgarantier, såsom adskilt budget, for de instanser, der drives af erhvervsdrivende eller deres organisationer.

Tyskland	28	Specifikke sektorer
Grækenland	4	Specifikke sektorer
Ungarn	21	Ja
Island	6	Ja
Irland	4	
Italien	53	
Letland	5	Ja
Liechtenstein	2	
Litauen	4	Ja
Luxembourg	5	
Malta	8	
Nederlandene	4	
Norge	12	
Polen	25	
Portugal	12	Særlige omstændigheder
Rumænien	2	
Slovakiet	7	Ja
Slovenien	12	
Spanien	37	Særlige sektorer
Sverige	7	Særlige omstændigheder
I ALT	**430**	

Kilde: Dataindsamlingsundersøgelse, bilag + officielle oplysninger fra OTB-platformen

Som meddelt af de nationale kompetente myndigheder leverer 64 % af alle anmeldte ATB-instanser ikke-bindende resultater, yderligere 20 % leverer resultater, der er bindende for begge parter, mens de resterende ATB-instanser resultater kun er bindende for erhvervsdrivende, eller de kan levere mere end én type resultat[12]. Samlet set tillader otte medlemsstater som konkluderet i evalueringen[13] ikke-bindende resultater, mens 17 medlemsstater kun gør resultaterne bindende under visse omstændigheder/under visse betingelser.

Erhvervsdrivendes anvendelse af ATB-instanserne

Resultattavlen for forbrugervilkår for 2019[14] viste, at kun 30 % af EU-detailhandlere var villige og i stand til at anvende ATB, mens 43 % var uvidende om eksistensen heraf. Evalueringen[15] viser imidlertid, at i de fleste medlemsstater er de erhvervsdrivende generelt villige til at deltage, når en forbruger henvender sig til en ATB-instans med en tvist: 10 % af erhvervsdrivende eller mindre nægter i gennemsnit at deltage i de foreslåede ATB-procedurer.

Forbrugernes anvendelse af ATB-instanserne

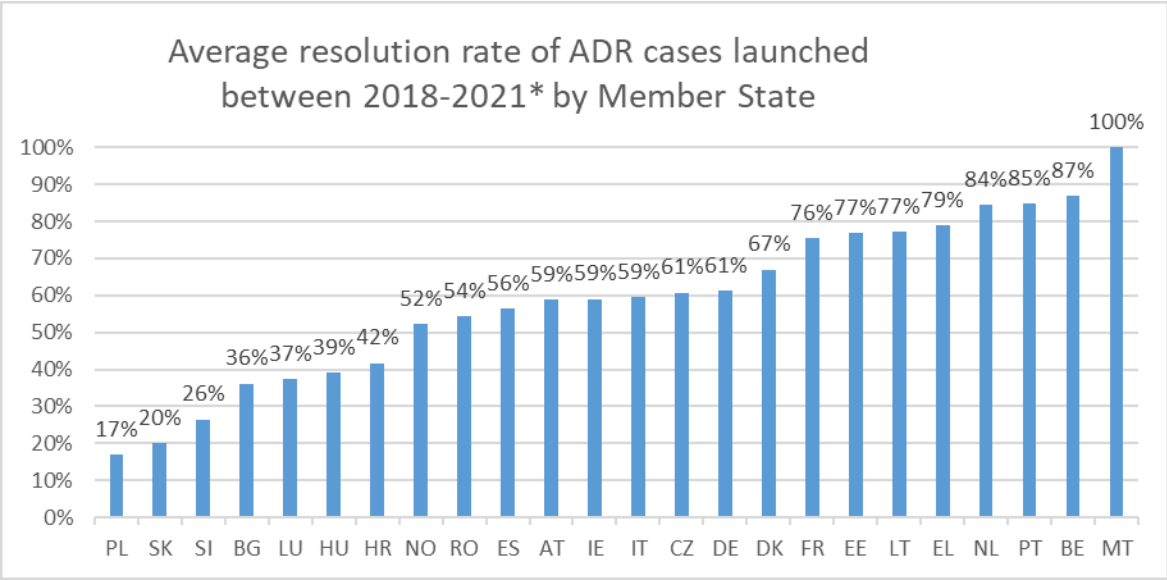
I rapporten fra 2019 konkluderes det, at den praktiske virkning af ATB-direktivet var begrænset på grund af den relativt lave forbrugerbevidsthed. Det skal siges, at næsten alle medlemsstater

[12] Kilde: officielle procedureoplysninger meddelt på OTB-platformen.
[13] Se afsnit 4.1.2 i konsekvensanalysen.
[14] Consumer Conditions Scoreboard – 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 afsnit 2 i konsekvensanalysen.

allerede træffer foranstaltninger til at fremme og tilskynde til brugen af ATB for forbrugere. [16]. Ikke desto mindre havde kun 6 % af forbrugerne, der oplevede et problem med en erhvervsdrivende, anmeldt det til et ATB-organ[17].

Med hensyn til det faktiske antal tvister, der håndteres af ATB-instanserne, er oplysningerne ufuldstændige. Det ser ud til, at ATB-instanserne i de 23 medlemsstater, der har fremlagt oplysninger, modtager omkring 300 000 støtteberettigede tvister om året i alt. To tredjedele af disse sager blev behandlet i Italien, Tyskland og Frankrig, mens det laveste antal tvister var i Kroatien. Når der korrigeres for befolkningsstørrelsen, findes den højeste tæthed af ATB-sager pr. indbygger imidlertid i Norge, Estland og Litauen, mens den laveste er i Syd- og Østeuropa.

Problemløsningsprocenten (andelen af sager, hvor en ATB-instans leverede et resultat sammenlignet med antallet af sager indgivet til ATB-instanser) varierer betydeligt fra medlemsstat til medlemsstat, selv om de fleste rapporterer en løsningsprocent på 50 % eller højere:



Kilde: Dataindsamlingsundersøgelse: Oplysningerne fra tre medlemsstater dækkede kun nogle af årene: BE (baseret på oplysninger fra 2018-2021), FR (baseret på oplysninger fra 2019 og 2020) og RO (baseret på oplysninger fra 2018-2020).

[16] 2023 Justice Scoreboard, 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, Europa-Kommissionen, https://commission.europa.eu/system/files/2023-03/ccs_2022_executive_summary.pdf. Dette tal viser kun en beskeden stigning på 0,7 % sammenlignet med de oplysninger fra 2022, der er angivet i konsekvensanalysen.

3. Forordning (EU) nr. 524/2013

3.1 Anvendelsesområde og mål

Formålet med OTB-forordningen er at oprette den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse (herefter "OTB-platformen") for at lette adgangen til ATB for tvister, der stammer fra onlinekøb. Gennemførelsesforordningen[18] fastlægger de tekniske regler for, hvordan platformen og netværket af OTB-kontaktpunkter fungerer.

Kommissionen er ansvarlig for OTB-platformens udvikling og drift, herunder alle de oversættelsesfunktioner, der er nødvendige med henblik på denne forordning, dens vedligeholdelse, finansiering og databeskyttelse. Kommissionen offentliggør også rapporter og statistiske oplysninger og organiserer møderne i de nationale OTB-kontaktpunkter.

Medlemsstaterne er ansvarlige for at oprette og vedligeholde de nationale OTB-kontaktpunkter med to nationale OTB-rådgivere. Det er op til medlemsstaterne at beslutte, hvem de overlader denne funktion til. Den er oftest delegeret til et europæisk forbrugercenter (ECC), bortset fra tre medlemsstater[19], hvor denne rolle varetages af en national myndighed. Kontaktpunkternes rolle i henhold til OTB-forordningens artikel 7, stk. 2, er at støtte parterne (forbrugere, erhvervsdrivende, ATB-instanser) i at bruge platformen og give dem generel information om gældende forbrugerrettigheder og klagemuligheder.

ATB-instanserne er forpligtet til at behandle de tvister, der indkommer via den europæiske OTB-platform, forudsat at den erhvervsdrivende og forbrugeren er enige om at henvise tvisten til denne instans.

Derudover indeholder forordningen en forpligtelse for onlinemarkedspladser og erhvervsdrivende, der tilbyder deres varer og tjenesteydelser online, til at indsætte et let tilgængeligt link til OTB-platformen på deres websted. Erhvervsdrivende (men ikke markedspladser) skal også oplyse den e-mailadresse, der skal bruges til OTB-processen. Denne forpligtelse vedrører kun erhvervsdrivende, der er etableret i EU. Det skal bemærkes, at disse forpligtelser gælder, uanset om den erhvervsdrivende er forpligtet til at anvende ATB. Da den europæiske OTB-platform er et frivilligt værktøj, betyder det, at et link og kontaktoplysninger ikke er ensbetydende med, at den erhvervsdrivende vil deltage i OTB-processen, og oplysningerne viser, at størstedelen af de kontaktede erhvervsdrivende ikke deltager i processen.

3.2 OTB-platformens hovedtræk og informationslisten i bilaget til forordningen

OTB-platformen er et flersproget interaktivt websted, der giver forbrugerne mulighed for at anmode erhvervsdrivende om at indlede en ATB-procedure online. Værktøjet er frivilligt for parterne. Hvis den erhvervsdrivende ikke accepterer inden 30 dage, lukkes sagen automatisk.

[18] Kommissionens gennemførelsesforordning (EU) 2015/1051 af 1. juli 2015 om de nærmere vilkår for varetagelsen af de funktioner, som platformen for onlinetvistbilæggelse (OTB) har, om de nærmere vilkår for den elektroniske klageformular og om de nærmere vilkår for samarbejdet mellem kontaktpunkterne i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.

[19] Litauen, Slovenien og Polen.

ATB-instanser har mulighed for at bruge platformens sagshåndteringsværktøj eller deres egne værktøjer.

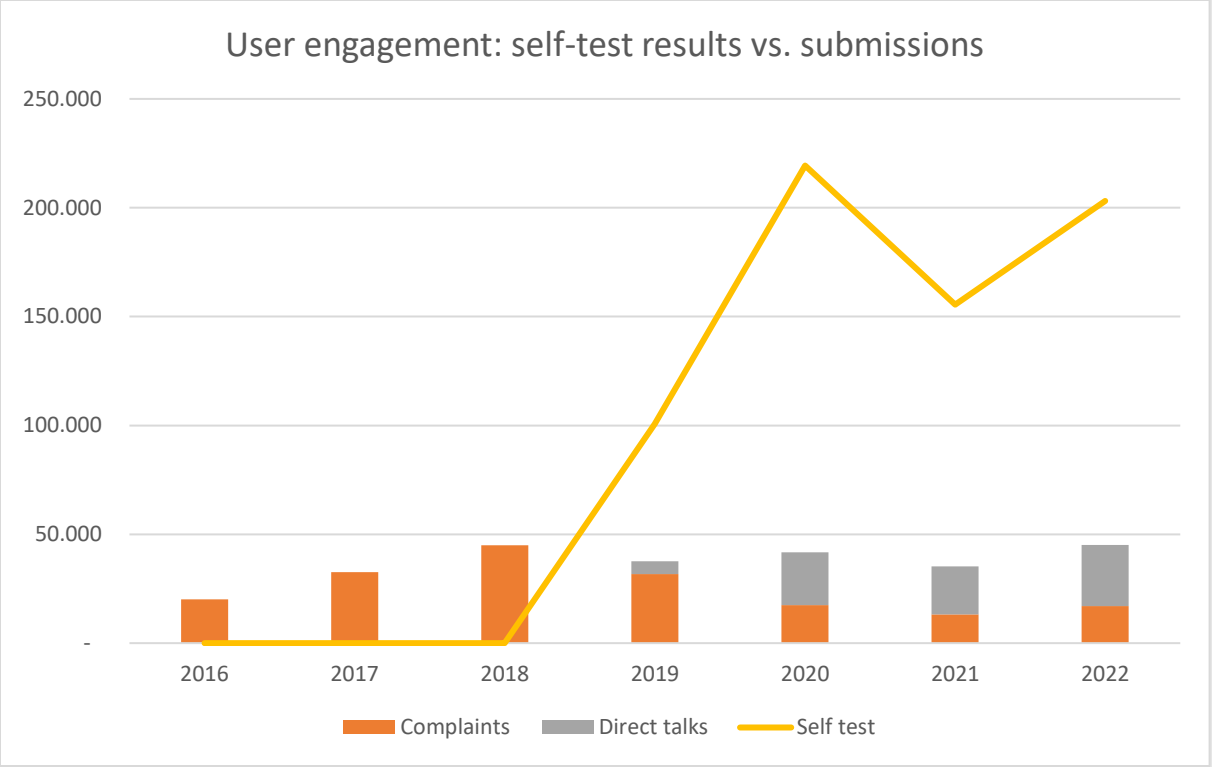
Forordningens bilag indeholder en liste over de oplysninger, der er nødvendige for at behandle en sag. Sådanne oplysninger har vist sig at være tilstrækkelige til, at ATB-instanser kan behandle de sager, som platformen sender til dem. Kommissionen har aldrig modtaget klager herom eller anmodninger om at ændre den.

Fra 2019 tilføjede Kommissionen de funktioner, der er beskrevet nedenfor, som ikke er påkrævet i henhold til OTB-forordningen, i et forsøg på at forbedre brugeroplevelsen og forbrugernes forståelse af, om deres sag er egnet til platformen eller ej:

(1) En selvtest for at finde frem til, hvilken klageløsning der ville være den mest hensigtsmæssige til deres specifikke problem: indgive en klage på OTB-platformen, kontakte den erhvervsdrivende bilateralt, søge hjælp fra et europæisk forbrugercenter eller indgive en klage direkte til en ATB-instans. Dette blev OTB-platformens mest vellykkede funktion: Over 200 000 besøgende har gennemført selvtesten i 2022, sammenlignet med 17 000, der indgav en klage.
(2) En mulighed for at dele et udkast til klage med en erhvervsdrivende, før den indsendes officielt, for at forsøge at bilægge tvisten direkte (det såkaldte "direkte samtale"-modul). Denne funktion blev indført som svar på oplysninger fra brugerundersøgelsen, som viste, at en højere andel af forbrugere og erhvervsdrivende afgør tvisten uden om platformen (op til 40 %, alt efter hvilket år, der er tale om, sammenlignet med de 2 %, der nåede ATB-stadiet, alt efter hvilket år, der er tale om). Imidlertid er det kun omkring 1 % af direkte samtale-sagerne, der faktisk resulterer i et forlig registreret på OTB-platformen.

3.3 Platformens anvendelse og resultater

OTB-platformen har været åben for offentligheden siden februar 2016. Platformens offentlige websted er et af Europa-Kommissionens mest besøgte websteder (2,5 mio. besøgende i 2022). Mindre end to procent af de besøgende bruger dog reelt klageformularen. Grafikken nedenfor viser, at selvtesten benyttes af 200 000 forbrugere (alt efter hvilket år, der er tale om), og at brugen af den har ført til, at færre forbrugere bruger klageformularen, hvilket viser, at mange forbrugere, der besøger platformen, ikke forstår dens formål og har brug for vejledning.



Kilde: webstedsanalyse af OTB-platformen.

Platformen har samlet 180 000 klager siden lanceringen i 2016, og som følge heraf har 19 000 virksomheder, fra store platforme til SMV'er, siden da registreret sig på platformen. Alligevel forbliver 80-85 % af klagerne ubesvarede på platformen, og kun omkring 1 % af klagerne (dvs. mindre end 200 sager) resulterer i et ATB-resultat.

Derfor investerede Kommissionen i at forbedre platformens design og tekniske ydeevne. Ud over de nye funktioner, der er nævnt i det foregående afsnit, blev platformen fuldstændigt lavet om i 2017-2018 i overensstemmelse med Kommissionens virksomhedsretningslinjer, hvilket indebar en strømlining af klageprocessen, omskrivning af meddelelser på et klart og specifikt sprog og iværksættelse af foranstaltninger mod, at meddelelserne bliver klassificeret som spam. Kommissionen foretog endvidere en teknisk analyse af de nødvendige og ønskede platformsfunktioner samt forskellige teknologiske løsninger, der kunne gøre platformen mere effektiv, og en designtænkeøvelse for bedre at forstå forbrugernes bistandsbehov samt et adfærdseksperiment for at undersøge om forskellige budskaber på platformen kunne forbedre forbrugernes forståelse.

Forbrugernes deltagelsesprocent forblev dog lav, uanset de tekniske og designmæssige forbedringer eller oplysningskampagner, som Kommissionen gennemførte.

År	Besøg på websted	Klager	Klager henvist til ATB	ATB-resultater afsluttet
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
I alt 2016-2022	**20 859 174**	**177 127**	**3 608**	**1 490**

* Britiske forbrugere, erhvervsdrivende og ATB-instanser brugte stadig platformen mellem 2016 og 2020. Selv om Brexit påvirkede antallet af indbringelser, havde det ikke en mærkbar ændring på andelen af klager, der nåede frem til ATB.

Det lave niveau af erhvervsdrivendes deltagelse kan forklares med forskellige faktorer, der er beskrevet i bilag 6 til konsekvensanalysen, som er udført i forbindelse med ATB-direktivets revision. Hovedfaktoren er dog strukturel, da e-handel for det meste skete gennem store markedspladser, som hurtigt gennemførte effektive tvistbilæggelsessystemer for at fastholde forbrugernes tillid til, at hvis noget går galt, kan der nemt findes løsninger. OTB-forordningen blev foreslået i 2011 med det formål at hjælpe SMV'er med at digitalisere og sælge grænseoverskridende i det indre marked, hvor den hurtige udvikling af markedspladser ikke var forudset.

Selv om brugerundersøgelserne[20] viser, at selve webstedet og klageformularen er relativt brugervenlige[21], viste tilbagemeldingerne om nytten af værktøjet skuffelse, især for flertallet af forbrugere, som ikke modtager feedback fra adspurgte erhvervsdrivende, og hvis sag automatisk lukkes. 56 % af forbrugerne rapporterer, at de ikke ville bruge platformen igen.

Kommissionen udførte omfattende undersøgelser for at se, om dette kunne rettes op ved at give de erhvervsdrivende klarere oplysninger eller ved at forbedre platformens design eller teknologi[22]. Disse undersøgelser viste, at ingen design eller tekniske ændringer ville garantere forbedringer af de erhvervsdrivendes svarprocent.

Derfor er muligheden for at forny OTB-platformen blevet forkastet i de tidlige faser af overvejelser om modernisering af ATB/OTB-rammen[23]. Da opgraderingerne i løbet af de syv år, som platformen har været operationel, ikke medførte væsentlige forbedringer, er det usandsynligt, at yderligere ændringer vil opnå et andet resultat. I mellemtiden skaber vedligeholdelsen af OTB-platformen betydelige omkostninger for Europa-Kommissionen, for de medlemsstater, der skal vedligeholde netværket af OTB-rådgivere, og for de erhvervsdrivende, der skal opretholde forbindelsen til platformen og overvåge potentielle forbrugerklager, som de erhvervsdrivende ikke ønsker at løse på platformen.

[20] Forbrugere og erhvervsdrivende modtager et andet undersøgelseslink med lidt anderledes spørgsmål.
[21] På spørgsmålet om siden var nem at bruge, svarede 36 % af forbrugerne meget nem eller nem, mens yderligere 34 % fandt, at siden hverken var nem eller svær. 51 % af forbrugerne fandt, at klageformularen var meget nem eller nem at bruge, mens yderligere 30 % anså den for hverken nem eller svær.
[22] For detaljerede oplysninger henvises til bilag 6 til konsekvensanalysen.
[23] Se afsnit 5.3 i konsekvensanalysen.

3.4 De nationale kontaktpunkters rolle

Alle medlemsstater og Norge og Liechtenstein har udpeget et OTB-kontaktpunkt. Selv om nogle få medlemsstater begrænser deres rolle til kun at omfatte grænseoverskridende tvister, håndterer størstedelen af kontaktpunkterne både lokale og grænseoverskridende sager.

Kommissionen har holdt netværksmøder med OTB-kontaktpunkterne siden 2016 og vedligeholder et samarbejdende it-værktøj, hvor OTB-kontaktpunkterne kan udveksle oplysninger og bedste praksis. Netværket er fuldt operationelt og modtager op til 500 forespørgsler om året. I hele rapporteringsperioden vedrører de fleste forbrugerhenvendelser den automatiske lukning af sagen.

OTB-kontaktpunkternes rolle er at bistå forbrugere, erhvervsdrivende og ATB-instanser med brugen af platformen, men mange af dem er blevet de-facto-kontaktpunkter for hele ATB-rammen, da de hjælper forbrugere, hvis sag automatisk er blevet lukket med at finde en alternativ klagemulighed.

4. Konklusioner og det videre forløb

ATB-direktivet har skabt et grundlag for tilgængelig klageadgang for forbrugere af høj kvalitet i hele Unionen og i praktisk talt alle detailsektorer, uanset om tvisten er national eller grænseoverskridende, og om købet er foretaget online eller offline. I lighed med konklusionerne i 2019-rapporten er dets praktiske anvendelse imidlertid fortsat begrænset. I mellemtiden skabte udviklingen på forbrugermarkederne nye udfordringer, der sætter den nuværende ATB-arkitektur under pres. Disse udfordringer er yderligere beskrevet i en fuldstændig evaluering af ATB-direktivet samt i en konsekvensanalyse, som får Kommissionen til at foreslå nogle målrettede ændringer af ATB-direktivet samt en anbefaling rettet til onlinemarkedspladser og EU-handelsorganisationer, der leverer tvistbilæggelsessystemer.

OTB-forordningen og -platformen blev udtænkt på et tidspunkt, hvor digitale markeder stadig udviklede sig, og det var uklart, om der ville blive gennemført passende private eller offentlige værktøjer til at hjælpe onlineerhvervsdrivende og forbrugere med at bruge ATB-instanser af høj kvalitet. Den hurtige udvikling af onlineklagebehandlingssystemer på digitale markedspladser blev imidlertid en af de vigtigste tvistbilæggelseskanaler for SMV'er, der sælger online, hvilket overflødiggjorde OTB-platformen. Den begrænsede anvendelse af platformen, som er beskrevet ovenfor, berettiger derfor, at den nedlægges, og derfor foreslår Kommissionen at ophæve OTB-forordningen.

Bilag: informationskilder til denne rapport

- National lovgivning til gennemførelse af ATB-direktivet
- Rapporter fra medlemsstaternes nationale kompetente myndigheder for ATB på forbrugerområdet ("nationale kompetente myndigheder") om ATB-instansernes udvikling og virkemåde fremsendt i 2022 i overensstemmelse med ATB-direktivets artikel 20, stk. 6
- Særlige undersøgelser: ATB-dataindsamlingsundersøgelse (som omfatter dokumentationsundersøgelser, undersøgelser og interviews med myndigheder, ATB-instanser og andre interessenter, ATB-adfærdsundersøgelsen og den mindre juridiske undersøgelse), som kan tilgås her
- Møde med nationale kompetente myndigheder (2022)
- Resultaterne af ATB-forsamlingen i 2012 og andre interessentarrangementer afholdt af Kommissionen
- Statistiske oplysninger fra OTB-platformen og rapporterne om OTB-platformens virkemåde ("OTB-rapporter") indsendt i overensstemmelse med OTB-forordningens artikel 21, stk. 1
- Aktivitetsrapporter fra medlemsstaternes OTB-kontaktpunkter indsendt i 2020 og 2022 i overensstemmelse med OTB-forordningens artikel 7, stk. 2, litra b)
- Møder med netværket af OTB-kontaktpunkter
- Evaluering af ATB-direktivet og konsekvensanalysen.