Den Europæiske Unions Tidende

DA
L-udgaven

2025/2647

30.12.2025

EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV (EU) 2025/2647

af 16. december 2025

om ændring af direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 og (EU) 2020/1828 efter nedlæggelsen af den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse

(EØS-relevant tekst)

EUROPA-PARLAMENTET OG RÅDET FOR DEN EUROPÆISKE UNION HAR —

under henvisning til traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde, særlig artikel 114,

under henvisning til forslag fra Europa-Kommissionen,

efter fremsendelse af udkast til lovgivningsmæssig retsakt til de nationale parlamenter,

under henvisning til udtalelse fra Det Europæiske Økonomiske og Sociale Udvalg ([1]),

efter den almindelige lovgivningsprocedure ([2]), og

ud fra følgende betragtninger:

(1) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU ([3]) blev vedtaget for at sikre, at forbrugere i Unionen har adgang til procedurer for alternativ tvistbilæggelse (»ATB«) af høj kvalitet med henblik på at bilægge kontraktlige tvister som følge af salg af varer eller tjenesteydelser mellem erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, og forbrugere, der er bosiddende i Unionen. Det sikrer, at der findes ATB-procedurer for alle typer nationale og grænseoverskridende tvister på forbrugerområdet i Unionen, og at ATB-procedurerne opfylder minimumskvalitetsstandarder. Det kræver, at medlemsstaterne overvåger, hvordan ATB-instanserne fungerer. For at øge forbrugernes bevidsthed om ATB og fremme brugen heraf fastsættes det også, at erhvervsdrivende skal oplyse forbrugerne om muligheden for udenretslig bilæggelse af tvister ved hjælp af ATB-procedurer.

(2) I 2019 offentliggjorde Kommissionen en rapport om gennemførelsen af direktiv 2013/11/EU og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 ([4]), som viste, at direktiv 2013/11/EU har medført, at flere forbrugermarkeder er dækket af ATB-instanser af god kvalitet i hele Unionen. Det fremgik dog også af rapporten, at forbrugernes og erhvervslivets brug af ATB-procedurer haltede bagefter i visse sektorer og i visse medlemsstater. En af grundene var den ringe bevidsthed hos forbrugere og erhvervsdrivende om sådanne procedurer i de medlemsstater, hvor de for nylig var blevet indført. En anden grund var den manglende tillid hos forbrugere og erhvervsdrivende til uregulerede ATB-instanser. Data fra de nationale kompetente myndigheder i begyndelsen af 2022 og den evaluering af gennemførelsen af direktiv 2013/11/EU, der blev foretaget i 2023, tyder på, at brugen af ATB var forholdsvis stabil, bortset fra en lille stigning i antallet af klager i forbindelse med covid-19-pandemien. De fleste interessenter, som blev hørt i forbindelse med den pågældende evaluering, bekræftede, at forbrugernes manglende bevidsthed om og forståelse af ATB-procedurerne, de erhvervsdrivendes ringe deltagelse, huller i ATB-dækningen i visse medlemsstater, høje omkostninger og komplekse nationale ATB-procedurer samt forskelle i ATB-instansers kompetencer er faktorer, som ofte står i vejen for brugen af ATB-procedurer. Der er yderligere hindringer i forbindelse med grænseoverskridende ATB-procedurer såsom anvendelse af mere end ét sprog og manglende kendskab til gældende ret samt særlige adgangsvanskeligheder for sårbare forbrugere.

([1]) Udtalelse af 23.4. 2024 (EUT C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Europa-Parlamentets holdning af 13.3.24 (EUT C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) og Rådets førstebehandlingsholdning af 17.11.2025 (endnu ikke offentliggjort i EUT). Europa-Parlamentets holdning af 16.12.2025 (endnu ikke offentliggjort i EUT).

([3]) 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) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) 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) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Eftersom mindst to ud af fem onlinetransaktioner, der i øjeblikket foretages af forbrugere, der er bosiddende i Unionen, er med erhvervsdrivende, der er etableret i tredjelande, bør anvendelsesområdet for direktiv 2013/11/EU udvides til at give erhvervsdrivende i tredjelande, der er villige til at deltage i en ATB-procedure, mulighed for dette, når disse erhvervsdrivende i tredjelande retter deres virksomhed mod en eller flere medlemsstater i den i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 ([5]) eller Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 ([6]) anvendte betydning. Hvorvidt erhvervsdrivende i tredjelande retter deres virksomhed mod en eller flere medlemsstater kan afgøres på grundlag af alle relevante omstændigheder, herunder faktorer såsom anvendelsen af et sprog eller en valuta, der normalt anvendes i de pågældende medlemsstater, muligheden for at bestille produkter eller tjenesteydelser, brugen af et relevant topdomæne, tilgængeligheden af en applikation i den relevante nationale applikationsbutik, lokal reklame eller reklame på et sprog, der anvendes i de pågældende medlemsstater, eller håndteringen af kunderelationer såsom ydelse af kundeservice på et sprog, der normalt anvendes i de pågældende medlemsstater. Medlemsstaterne bør kunne fastsætte betingelser for deltagelse i ATB-procedurer for erhvervsdrivende i tredjelande, navnlig for at undgå uforholdsmæssigt store byrder for ATB-instanser. Disse betingelser kan navnlig omfatte den erhvervsdrivendes og forbrugerens samtykke til bilæggelse af tvisten på grundlag af den lovgivning, der finder anvendelse i den medlemsstat, hvor ATB-instansen er etableret og forbrugeren har sin bopæl, og den erhvervsdrivendes forpligtelse til at være bundet af ATB-procedurereglerne, herunder i givet fald tilbagevendende gebyrer.

(4) Kompleksiteten af tvister på forbrugerområdet har udviklet sig væsentligt siden vedtagelsen af direktiv 2013/11/EU. Digitaliseringen af varer og tjenesteydelser og den stigende betydning af e-handel og digital reklame i forbindelse med indgåelsen af forbrugeraftaler har resulteret i, at et stigende antal forbrugere er udsat for vildledende onlineoplysninger og manipulerende grænseflader, der forhindrer dem i at træffe informerede købsbeslutninger. Det er derfor nødvendigt at præcisere, at kontraktuelle tvister, der opstår i forbindelse med salg af varer eller tjenesteydelser, omfatter tvister vedrørende digitalt indhold og digitale tjenester.

(5) Hvor der indgås en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, bør forbrugeren i henhold til direktiv 2013/11/EU kunne klage over en praksis, der har skadet vedkommende, uanset om det er før eller efter aftalens indgåelse.

(6) Det materielle anvendelsesområde for direktiv 2013/11/EU bør omfatte f.eks. situationer, der opstår i fasen forud for aftaleindgåelsen, hvor der er indgået en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, såsom hvor en forbruger indgår en aftale baseret på vildledende reklame med hensyn til et specifikt prisfremstød, som falder ind under anvendelsesområdet for Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF ([7]). Andre eksempler omfatter situationer vedrørende tilvejebringelse af obligatoriske oplysninger forud for indgåelsen af aftalen, der fremgår af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU ([8]), retten til gennemsigtighed for så vidt angår flybilletpriser eller luftfragtrater, der fremgår af Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1008/2008 ([9]), retten til at modtage oplysninger forud for rejsen, der er fastlagt i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 ([10]), retten til at modtage gennemskuelige oplysninger om detailvilkårene for roamingopkald og roaming-SMS'er, der er fastlagt i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/612 ([11]) eller tilvejebringelse af oplysninger forud for aftalens indgåelse vedrørende pakkerejser, der fremgår af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 ([12]).

([5]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 593/2008 af 17. juni 2008 om lovvalgsregler for kontraktlige forpligtelser (Rom I) (EUT L 177 af 4.7.2008, s. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 af 12. december 2012 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område (EUT L 351 af 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (direktivet om urimelig handelspraksis) (EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 1008/2008 af 24. september 2008 om fælles regler for driften af lufttrafiktjenester i Fællesskabet (EUT L 293 af 31.10.2008, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2021/782 af 29. april 2021 om jernbanepassagerers rettigheder og forpligtelser (EUT L 172 af 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/612 af 6. april 2022 om roaming på offentlige mobilkommunikationsnet i Unionen (EUT L 115 af 13.4.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302 af 25. november 2015 om pakkerejser og sammensatte rejsearrangementer samt om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU og om ophævelse af Rådets direktiv 90/314/EØF (EUT L 326 af 11.12.2015, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Indbringelse af en tvist for en ATB-instans udelukker ikke, at forbrugeren kan henvise sagen til et andet organ såsom en forbrugerorganisation eller en offentlig håndhævende myndighed, og forhindrer heller ikke dette andet organ i at træffe passende tiltag til at håndtere den pågældende praksis. Hvor det er relevant, arbejder offentlige håndhævende myndigheder og ATB-instanser på en supplerende måde. Selv om offentlige håndhævelsesmyndigheder bidrager væsentligt til forbrugernes klagemuligheder ved at søge tilsagn om afhjælpning til gavn for forbrugerne og lette erstatningssøgsmål, er det lige så vigtigt, at forbrugerne kan klage ved hjælp af en ATB-instans, uden at dette berører de relevante offentlige håndhævelsesmyndigheders kompetencer.

(8) Forbrugerrettigheder og erhvervsdrivendes forpligtelser over for forbrugere i forbindelse med købs- og tjenesteydelsesaftaler vedrører også situationer, hvor forbrugere påberåber sig deres rettigheder i forbindelse med den retlige garanti i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 ([13]). Der kan også opstå tvister vedrørende aftalefasen bl.a. med hensyn til urimelige kontraktvilkår, som det fremgår af Rådets direktiv 93/13/EØF ([14]), retten til at skifte udbyder af databehandlingstjenester, der er fastsat i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2023/2854 ([15]), passagerers og rejsendes rettigheder, der fremgår af direktiv (EU) 2015/2302 eller generelle forbrugerrettigheder, der fremgår af direktiv 2011/83/EU.

(9) Forbrugerrettigheder og erhvervsdrivendes forpligtelser over for forbrugere i forbindelse med købs- og tjenesteydelsesaftaler kan også give anledning til tvister, efter at aftalen er ophævet. Dette er bl.a. tilfældet med hensyn til erhvervsdrivendes forpligtelser til at afholde sig fra at anvende indhold afgivet eller genereret af forbrugeren, der fremgår af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 ([16]).

(10) Da direktiv 2013/11/EU har karakter af minimumsharmonisering, har medlemsstaterne ret til at anvende ATB-procedurer i forbindelse med tvister vedrørende andre rettigheder, der er fastsat i EU-retten og national ret såsom rettigheder, der stammer fra artikel 101 og 102 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde. Det er endvidere op til medlemsstaterne at afgøre, hvilken ATB-instans der er kompetent til hvilken type tvist.

(11) Hvis der opstår en tvist mellem en udbyder af en onlineplatform og en modtager af den pågældende udbyders tjenester, som vedrører den pågældende udbyderens aktiviteter i forbindelse med moderation af ulovligt eller skadeligt indhold på platformen, finder artikel 21 i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 ([17]) om udenretslig tvistbilæggelse med forbehold af nævnte forordnings artikel 2, stk. 4, anvendelse, eftersom nævnte forordnings artikel 21 indeholder mere detaljerede regler om sådanne tvister.

(12) Definitionerne i direktiv 2013/11/EU bør afspejle anvendelsesområde for direktiv 2013/11/EU som udvidet ved nærværende ændringsdirektiv.

(13) Digitalt indhold og digitale tjenester leveres ofte online i henhold til aftaler, ifølge hvilke forbrugeren ikke betaler en pris, men afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende. Direktiv 2013/11/EU finder i øjeblikket kun anvendelse på aftaler, for hvilke forbrugeren betaler eller påtager sig at betale en pris. Det udelukker derfor aftaler, for hvilke forbrugeren afgiver personoplysninger til den erhvervsdrivende og ikke betaler en pris. Eftersom der findes aftaler, hvor forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger i stedet for at betale en pris, bør definitionerne af »købsaftale« og »tjenesteydelsesaftale« tilpasses, og definitionerne af »varer«, »digitalt indhold« og »digital tjeneste« bør tilføjes.

([13]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler (EFT L 95 af 21.4.1993, s. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2023/2854 af 13. december 2023 om harmoniserede regler om fair adgang til og anvendelse af data og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv (EU) 2020/1828 (dataforordningen) (EUT L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019 om visse aspekter om aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2022/2065 af 19. oktober 2022 om et indre marked for digitale tjenester og om ændring af direktiv 2000/31/EF (forordning om digitale tjenester) (EUT L 277 af 27.10.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Medlemsstaterne bør indføre foranstaltninger, der fremmer erhvervsdrivendes og forbrugeres deltagelse i ATB-procedurerne. Sådanne foranstaltninger kan være af finansiel eller ikkefinansiel karakter. Foranstaltninger af ikkefinansiel karakter kan omfatte oplysningskampagner eller deltagercertifikater. Foranstaltninger af finansiel karakter kan f.eks. være i form af præferentielle gebyrer eller fortrinsbehandling af erhvervsdrivende, der overholder reglerne, gratis deltagelse for forbrugere og erhvervsdrivende, godtgørelse af omkostningerne til et vist antal ATB-procedurer for at lette at gøre sig bekendt med deres fordele, udbud af medarbejderuddannelsesordninger og medfinansiering af oprettelsen af sektorspecifikke ATB-instanser.

(15) Direktiv 2013/11/EU giver allerede medlemsstaterne mulighed for at vedtage nationale foranstaltninger, der gør det obligatorisk for erhvervsdrivende at deltage i ATB-procedurer, forudsat at disse nationale foranstaltninger ikke forhindrer parterne i at udøve deres ret til adgang til retssystemet. Flere medlemsstater har allerede truffet nationale foranstaltninger vedrørende erhvervsdrivendes obligatoriske deltagelse i ATB-procedurer i visse specifikke økonomiske sektorer. Obligatorisk deltagelse i specifikke sektorer har medført fordele for både forbrugere og erhvervsdrivende. Det er med til at øge de erhvervsdrivendes tillid og tiltro til ATB-ordningen, og de erhvervsdrivende er derfor mere tilbøjelige til at gennemføre ATB-afgørelserne. Obligatorisk deltagelse medfører også håndgribelige fordele for forbrugerne, idet det gør det nemmere, hurtigere og billigere at bilægge tvister med erhvervsdrivende, hvorved forbrugernes tillid og tiltro til ATB-procedurerne øges.

(16) Ved fastlæggelsen og gennemførelsen af foranstaltninger til fremme af erhvervsdrivendes og forbrugeres deltagelse i ATB-procedurer bør medlemsstaterne navnlig være opmærksomme på specifikke erhvervssektorer med lav deltagelse af erhvervsdrivende i ATB-procedurer og på praksis i de sektorer, som forbrugerne gentagne gange har indgivet klager over, som det fremgår af tilgængelige data og statistikker over klager. Dette er navnlig tilfældet i transport- og turismesektorer, navnlig når det gælder flypassagerers rettigheder. Som et alternativ til foranstaltninger, der fremmer erhvervsdrivendes deltagelse i ATB-procedurer i disse sektorer, bør medlemsstaterne kunne indføre obligatorisk deltagelse i ATB-procedurer for erhvervsdrivende i disse sektorer.

(17) For at sikre, at ATB-procedurerne er velegnede til den digitale tidsalder, hvor kommunikation sker online, herunder i en international sammenhæng, er det nødvendigt at sikre hurtige og retfærdige procedurer for alle forbrugere. Medlemsstater bør sikre, at ATB-instanser, der er etableret på deres område, har kompetence til at gennemføre ATB-procedurer i tvister mellem erhvervsdrivende, der er etableret uden for Unionen, og forbrugere, der er bosiddende på deres respektive områder.

(18) I henhold til direktiv 2013/11/EU skal medlemsstaterne sikre, at ATB-procedurer er til rådighed og lettilgængelig online og offline. Medlemsstaterne bør sikre, at hvor ATB-instanser gør det muligt for forbrugerne at indlede og følge ATB-procedurer ved hjælp af digitale værktøjer såsom onlinegrænseflader og onlineklageformularer, kan disse værktøjer anvendes af alle forbrugere, herunder sårbare forbrugere eller forbrugere med forskellige niveauer af digital kunnen. ATB-instanser, som er offentlige organer, er allerede omfattet af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/2102 ([18]). Det er vigtigt, at ATB-instanser, som er private organer, bestræber sig på at følge de samme tilgængelighedsstandarder, så vidt som det er muligt og gennemførligt.

(19) Medlemsstaterne bør sikre, at de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, har den nødvendige viden og de nødvendige færdigheder inden for alternativ eller retslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet samt generel retskundskab. Med henblik herpå bør medlemsstaterne også sikre, at ATB-instanser, hvor det er nødvendigt, tilbyder uddannelse til fysiske personer, der er ansvarlige for ATB. Denne uddannelse bør tilpasses det faktiske og det krævede ekspertiseniveau hos de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB.

(20) For at opfylde kravet om at indgive klager og den nødvendige tilhørende dokumentation online på en sporbar måde bør ATB-instanser som minimum være forpligtede til at anerkende modtagelsen heraf på et varigt medium og til at tilvejebringe midler til at identificere sådanne klager med henblik på yderligere kommunikation.

([18]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2016/2102 af 26. oktober 2016 om tilgængeligheden af offentlige organers websteder og mobilapplikationer (EUT L 327 af 2.12.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Teknologiske fremskridt kan bidrage til automatiseringen af tvistbilæggelse, så der kan opnås hurtigere og mere ensartede resultater. Automatiserede midler, der anvendes til at hjælpe ATB med at nå et resultat, kan indebære en vis risiko for partiskhed og uigennemsigtighed. Anvendelsen af sådanne automatiserede midler i beslutningsprocessen bør derfor være fuldstændig gennemsigtig, og parterne bør på forhånd underrettes om deres anvendelse. Derudover bør parterne i en ATB-procedure, der anvender automatiserede midler i beslutningsprocessen, kunne anmode om at få resultatet af denne procedure gennemgået af en fysisk person fra ATB-instansen. Denne fysiske person skal opfylde kravene i Direktiv 2013/11/EU med hensyn til den nødvendige sagkundskab, uafhængighed og uvildighed. Beslutningsprocessen bør forstås som tiltag, der påvirker afgørelserne om, hvorvidt tvisten bør behandles eller ej, og afgørelserne vedrørende tvistens udfald, og som ikke omfattende rent administrative eller tekniske opgaver.

(22) I forskellige situationer, f.eks. masseaflysninger af flyvninger under covid-19-pandemien, viste ATB-procedurerne sig at være en vigtig mekanisme til at håndtere det stigende antal forbrugerspørgsmål. Medlemsstaterne bør derfor give ATB-instanserne mulighed for at sambehandle sager for at gøre ATB-resultaterne ensartede for forbrugere, der er udsat for samme ulovlige praksis, og omkostningseffektive for ATB-instanser og erhvervsdrivende, f.eks. hvis sambehandling fører til hurtigere eller mere sammenhængende tvistbilæggelse. Medlemsstaterne bør sikre, at forbrugerne underrettes om en sådan sambehandling, så de kan beslutte, om de ønsker at deltage i den ATB-procedure, der omfatter sambehandling. Medlemsstaterne bør også have mulighed for at fastsætte yderligere betingelser for sambehandlingen af sager. Medlemsstaterne bør f.eks. kunne fastsætte, at forbrugerne har mulighed for at gøre indsigelse mod sambehandlingen af deres sager, eller at forbrugernes udtrykkelige samtykke er påkrævet for sambehandlingen. Medlemsstaterne bør også have mulighed for at afgøre, hvorvidt ATB-proceduren i tilfælde af indsigelser eller manglende udtrykkeligt samtykke vil fortsætte uden sambehandling eller vil blive indstillet. Yderligere betingelser kan omfatte krav om en bestemt grad af lighed mellem sagerne, der skal sambehandles. I den forbindelse bør medlemsstaterne have mulighed for at fastsætte regler for, hvordan lignende sager identificeres med henblik på sambehandling. Det er vigtigt at præcisere, at kravet om, at de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB, skal have den nødvendige viden og de nødvendige færdigheder inden for alternativ eller retslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, der er fastsat i direktiv 2013/11/EU som ændret ved nærværende direktiv, også gælder for sambehandling af sager.

(23) Medlemsstaterne bør sikre, at ATB-instanser ikke afviser at behandle tvister, hvor erhvervsdrivende har indført uforholdsmæssige regler i deres interne klagebehandlingssystemer, som skal følges, inden sagen kan henvises til en ATB-instans. I visse markedssektorer står nogle forbrugere f.eks. over for unødige byrder såsom flere obligatoriske trin i klagebehandlingen eller en forpligtelse til at bevise, at de har kontaktet en bestemt part af den erhvervsdrivendes eftersalgsservice.

(24) Ud over den sektorspecifikke EU-lovgivning, som gør erhvervsdrivendes deltagelse i ATB obligatorisk, har medlemsstaterne ifølge direktiv 2013/11/EU ret til at indføre national lovgivning for at gøre erhvervsdrivendes deltagelse i ATB obligatorisk i sektorer, hvor de finder det passende. Medlemsstaterne bør under alle omstændigheder sikre, at når en kompetent ATB-instans beslutter at behandle en forbrugerklage i overensstemmelse med sine procedureregler, tager ATB-instansen kontakt til og opfordrer den pågældende erhvervsdrivende til at deltage i ATB-proceduren, uanset om den erhvervsdrivendes deltagelse er obligatorisk eller ej. For at fremme erhvervsdrivendes deltagelse i ATB-procedurer og sikre passende og hurtige ATB-procedurer bør det være påkrævet for erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, inden for en bestemt frist at besvare forespørgsler fra ATB-instanser om, hvorvidt de agter at deltage i den foreslåede ATB-procedure. Formålet med svarpligten er at engagere erhvervsdrivende i ATB-proceduren og sikre, at ATB-instanser og forbrugere ved, hvorvidt den erhvervsdrivende i en bestemt sag vil deltage i ATB-proceduren eller ej. Svar fra en erhvervsdrivende bør dog ikke være påkrævet, hvor den gældende ret gør den erhvervsdrivendes deltagelse i ATB-proceduren obligatorisk, eller hvor den erhvervsdrivende er kontraktligt forpligtet til at deltage i ATB-proceduren. Dette berører ikke eventuelle procedureregler, der gør det muligt for ATB-instanser at afslutte sagen, når den erhvervsdrivende ikke deltager i ATB-proceduren inden for de frister, der er fastsat i dette direktiv. Tilsvarende bør den erhvervsdrivendes svar heller ikke være påkrævet, hvor ATB-instansen har ret til at nå frem til et resultat, selv hvor den erhvervsdrivende ikke deltager i ATB-proceduren.

(25) Den erhvervsdrivendes frist for at underrette ATB-instansen om, hvorvidt denne agter at deltage i ATB-proceduren, bør i princippet ikke overstige 20 arbejdsdage. I tilfælde af komplekse sager eller under ekstraordinære omstændigheder bør ATB-instansen dog have ret til at forlænge denne frist for at give den erhvervsdrivende mulighed for at analysere tvisten grundigt og beslutte, hvorvidt den ønsker at deltage i ATB-proceduren. Under alle omstændigheder bør fristen ikke overstige 30 arbejdsdage. Forbrugeren bør i givet fald underrettes om forlængelsen af fristen. Hvis en erhvervsdrivende undlader at svare ATB-instansen inden for den fastsatte frist, bør den pågældende ATB-instans have ret til at betragte den erhvervsdrivendes manglende svar som en afvisning på deltagelse og afslutte sagen. ATB-instansen bør underrette forbrugeren herom.

(26) For at reducere oplysnings- og rapporteringskravene og mindske omkostningerne for ATB-instanser og nationale kompetente myndigheder bør rapporterings- og oplysningskravene forenkles, og mængden af oplysninger, som ATB-instanser skal give de kompetente myndigheder, bør reduceres. ATB-instanser bør f.eks. offentliggøre aktivitetsrapporter om deres virksomhed mindst hvert andet år i stedet for hvert år. Medlemsstaterne bør dog kunne fastsætte kortere indberetningsperioder, f.eks. indberetningsperioder på ét år. ATB-instanser bør også have mulighed for at meddele disse rapporter til de relevante kompetente myndigheder med henblik på at opfylde andre indberetningsforpligtelser i henhold til direktiv 2013/11/EU, så længe de indeholder alle oplysninger, der kræves for så vidt angår sådanne forpligtelser.

(27) ATB-procedurer bør helst være gratis for forbrugeren. I fald der pålægges omkostninger, bør de ikke overstige et symbolsk gebyr. For at gøre ATB-procedurerne mere tilgængelige og attraktive for forbrugerne bør medlemsstaterne derudover tilskynde ATB-instanser til at tilbagebetale forbrugerne det symbolske gebyr, der er betalt, hvis og i det omfang en klage er berettiget. Det er vigtigt at præcisere, at sådanne tilbagebetalinger skal foretages af medlemsstaterne i fuld overensstemmelse med nærhedsprincippet og proportionalitetsprincippet og ikke af andre, f. eks. af den anden part i ATB-proceduren.

(28) For at effektivt reducere ATB-instansers arbejdsbyrde og give dem mere tid til at indgive deres indberetninger til de kompetente myndigheder bør fristen for indgivelse af den fireårige rapport, der er krævet i henhold til direktiv 2013/11/EU, forlænges med nogle få måneder.

(29) I mange medlemsstater er forbrugerne stadig ikke tilstrækkeligt informeret om eksistensen af ATB-instanser og de tjenester, de tilbyder. For at øge forbrugernes bevidsthed om ATB-instanser og erhvervsdrivende, der deltager i ATB-procedurer, bør de erhvervsdrivende give oplysninger om ATB på en klar, fremtrædende, forståelig og lettilgængelig måde. Hvis den erhvervsdrivende har et websted, bør den fremlægge oplysningerne på dette websted. Erhvervsdrivende bør også give sådanne oplysninger i deres generelle betingelser.

(30) Den erhvervsdrivendes gældende forpligtelse til at præcisere, hvor en tvist som følge af en klage fra en forbruger ikke kan bilægges, om den erhvervsdrivende har til hensigt at benytte de relevante ATB-instanser til at bilægge denne tvist, bør fjernes, da den er omfattet af den erhvervsdrivendes forpligtelse til at underrette ATB-instansen om, hvorvidt denne erhvervsdrivende agter at deltage i ATB-proceduren.

(31) Et hurtigt samarbejde mellem de forskellige organer, der er involveret i håndhævelsen af forbrugerrettigheder, er afgørende for at sikre den overordnede ensartethed og sammenhæng i forbrugerrettighedshåndhævelsessystemet. Samarbejdet mellem ATB-instanser og nationale myndigheder, der er betroet opgaven at håndhæve EU-retsakter om forbrugerbeskyttelse, bør omfatte gensidig udveksling af oplysninger om praksis i specifikke erhvervssektorer, som forbrugerne gentagne gange har klaget over, såsom urimelig handelspraksis eller urimelige handelsvilkår. Det er vigtigt at præcisere, at eftersom ATB-instanser ikke har kompetence til at afgøre, hvorvidt en praksis, der er beskrevet i forbrugerklager, udgør en urimelig handelspraksis, kan en sådan udveksling af oplysninger kun vedrøre potentielt urimelig handelspraksis og urimelige handelsvilkår.

(32) For at sikre, at ATB-instanser fungerer korrekt og effektivt, bør de kompetente myndigheder foretage kontrol af sådanne instansers funktion og aktiviteter, der er nødvendig for at overvåge overholdelsen af kravene i direktiv 2013/11/EU, hvis og når det er relevant, f.eks. når de modtager behørigt begrundede klager fra parter i ATB-procedurer, der tyder på en ATB-instans' systematiske manglende overholdelse af kravene i direktiv 2013/11/EU.

(33) For at yde forbrugerne og de erhvervsdrivende effektiv bistand i grænseoverskridende tvister, er det nødvendigt at sikre, at medlemsstaterne udpeger ATB-kontaktpunkter med ansvar for klart definerede opgaver. De europæiske forbrugercentre (»EFB'er«) er velegnede til at udføre sådanne opgaver, da de er specialiserede i at bistå forbrugerne, som har problemer i forbindelse med deres grænseoverskridende køb, men medlemsstaterne bør også kunne vælge andre organer med relevant sagkundskab. De udpegede ATB-kontaktpunkter bør meddeles Kommissionen og bør indgå i det netværk, der skal oprettes af Kommissionen.

(34) For at sikre, at ATB-instanser, kompetente myndigheder og ATB-kontaktpunkter kan udføre deres opgaver effektivt, navnlig de opgaver, der indføres med dette ændringsdirektiv, bør de have tilstrækkelige menneskelige, materielle og finansielle ressourcer til rådighed. Det bør fortsat være muligt for medlemsstaterne at bestemme de former for finansiering, der er passende til dette formål.

(35) Af hensyn til effektivitet og produktivitet blev forordning (EU) nr. 524/2013 ophævet ved Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2024/3228 ([19]), og den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse, der er oprettet i henhold til forordning (EU) nr. 524/2013, blev nedlagt. Under disse omstændigheder bør de relevante opgaver for kontaktpunkterne i henhold til forordning (EU) nr. 524/2013 overtages af ATB-kontaktpunkterne. Disse opgaver indebærer bl.a. og efter anmodning at give oplysninger til parter, der er involveret i en tvist, og at lette kommunikationen mellem disse parter og den kompetente ATB-instans.

(36) For at sikre proceduremæssig rimelighed bør forbrugere, der er involveret i grænseoverskridende tvister, henvende sig til ATB-kontaktpunktet på deres bopæl og derved modvirke det selektive valg af ATB-kontaktpunkter baseret på, hvad der er nemt, eller i håb om at opnå et mere fordelagtigt resultat.

(37) ATB-kontaktpunkterne bør efter anmodning yde bistand til forbrugere, der agter at indbringe en grænseoverskridende tvist for en ATB-instans. Deres opgaver bør begrænses til at tilbyde støtte og vejledning og bør ikke omfatte indgivelse af klager på vegne af forbrugere eller repræsentation af dem i tvisten. Den ydede bistand bør lette kommunikationen mellem parterne og ATB-instansen. En sådan bistand kan omfatte identifikation af den kompetente ATB-instans, tilvejebringelse af oplysninger om procedureregler og hjælp til at udarbejde og fremsende relevant dokumentation. En sådan bistand kan også, hvor det er relevant, bestå i at tilvejebringe resultaterne af maskinoversættelse af oplysninger, dokumenter eller procedureregler. ATB-kontaktpunkter kan også give generelle oplysninger om forbrugerrettigheder i henhold til EU-retten og national ret og underrette parterne om andre tilgængelige klagemuligheder, hvis en tvist ikke kan bilægges gennem ATB. Forbrugere og erhvervsdrivende bør kunne søge bistand hos ATB-kontaktpunktet i den medlemsstat, hvor de har bopæl eller hjemsted. I betragtning af den karakter af minimumsharmonisering, som direktiv 2013/11/EU har, bør medlemsstaterne kunne tillade ATB-kontaktpunkter yde bistand til forbrugere og erhvervsdrivende, når de får adgang til ATB-instanser, også med hensyn til nationale tvister. En sådan udvidet bistand kan omfatte bistand til sårbare forbrugere så som forbrugere med ingen eller begrænset adgang til digitale teknologier.

(38) Selv om det er tanken, at ATB-procedurer skal være enkle, bistås forbrugerne undertiden af en tredjepart efter eget valg såsom forbrugerorganisationer eller virksomheder, der tilbyder at håndtere krav under ATB-procedurer. En sådan bistand kan omfatte at hjælpe forbrugere med at indgive en anmodning og andre dokumenter, rådgive dem om eventuelle krav, følge den overordnede proces og give parterne mulighed for at nå frem til en mindelig løsning. Medlemsstaterne bør sikre, at udbydere af en sådan bistand gør dette i fuld gennemsigtighed, navnlig med hensyn til procedureregler og de forbundne omkostninger samt eventuelle gebyrer, der opkræves for bistanden. En sådan bistand til forbrugerne bør ydes i god tro.

(39) Direktiv 2013/11/EU finder fortsat udelukkende anvendelse på tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Tvister mellem erhvervsdrivende er ikke omfattet af nævnte direktivs anvendelsesområde. Ikke desto mindre kan medlemsstater kan imidlertid i overensstemmelse med EU-retten lette adgangen til ATB-procedurer for selvstændige eller mikrovirksomheder, således at sådanne virksomheder har mulighed for at drage fordel af uafhængige, uvildige, gennemsigtige, effektive, hurtige og retfærdige ATB-systemer.

(40) For at sikre, at forbrugere let kan finde en egnet ATB-instans, især i en grænseoverskridende sammenhæng, bør Kommissionen udvikle, fremme og vedligeholde et brugervenligt digitalt interaktivt værktøj med oplysninger om forbrugernes klagemuligheder, herunder oplysninger om anvendelse af ATB i en grænseoverskridende sammenhæng, samt links til oplysninger om forbrugerrettigheder. Formålet med dette værktøj bør være at hjælpe forbrugerne med at forstå, hvilke klagemuligheder der er passende i deres specifikke sag, og træffe passende tiltag. Det bør indeholde direkte links til ATB-instansers klageformular, hvis en sådan findes, og en maskinoversættelsesfunktion for ATB-instanser og ATB-kontaktpunkter. Desuden bør dette værktøj indeholde den liste over ATB-kontaktpunkter, der er meddelt Kommissionen. Selv om Kommissionen allerede er forpligtet til regelmæssigt at offentliggøre listen over ATB-instanser på sit websted, bør værktøjets yderligere funktioner såsom direkte links til klageformularerne og maskinoversættelsesfunktionen være tilgængelige snarest muligt og senest den 20. april 2026.

(41) Direktiv 2013/11/EU bør derfor ændres i overensstemmelse hermed.

([19]) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2024/3228 af 19. december 2024 om ophævelse af forordning (EU) nr. 524/2013 og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske platform for onlinetvistbilæggelse (EUT L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Efter ophævelsen af forordning (EU) nr. 524/2013 er det nødvendigt at ændre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ([20]) og (EU) 2020/1828 ([21]) —

VEDTAGET DETTE DIREKTIV:

Artikel 1

Ændring af direktiv 2013/11/EU

Direktiv 2013/11/EU ændres således:

1) Artikel 2, stk. 1, affattes således:

»1. Dette direktiv finder anvendelse på procedurer for udenretslig bilæggelse af nationale tvister, grænseoverskridende tvister og tvister med en erhvervsdrivende i et tredjeland mellem en forbruger, der er bosiddende i Unionen, og en erhvervsdrivende ved mellemkomst af en ATB-instans, der foreslår eller pålægger en løsning eller bringer parterne sammen med henblik på at formidle en mindelig løsning, hvor en købsaftale eller tjenesteydelsesaftale, herunder en aftale om levering af digitalt indhold eller digitale tjenesteydelser, er blevet indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, hvor forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen, og der opstår en tvist vedrørende kontraktlige forpligtelser, herunder forpligtelser, der hidrører fra fasen forud for aftaleindgåelsen.

Dette direktiv finder også anvendelse, hvor den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere digitalt indhold, som ikke er leveret på et fysisk medium, eller en digital tjeneste til forbrugeren, og forbrugeren afgiver eller påtager sig at afgive personoplysninger til den erhvervsdrivende.

Dette direktiv finder ikke anvendelse på tilfælde, der er omfattet af undtagelserne i artikel 3, stk. 1a, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2011/83/EU (*).

(*) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF samt om ophævelse af Rådets direktiv 85/577/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF (EUT L 304 af 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).«

2) I artikel 4, stk. 1, erstattes litra c), d), e) og f) med følgende:

»c) »købsaftale«: enhver aftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet til varer til forbrugeren, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser

ca) »varer«: varer som defineret i artikel 2, nr. 5), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 (*)

cb) »digitalt indhold«: digitalt indhold som defineret i artikel 2, nr. 1), i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 (**)

d) »tjenesteydelsesaftale«: enhver aftale, bortset fra købsaftaler, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse, herunder en digital tjeneste, til forbrugeren

da) »digital tjeneste«: en digital tjenesteydelse som defineret i artikel 2, nr. 2), i direktiv (EU) 2019/770

e) »national tvist«: en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende vedrørende kontraktlige forpligtelser som omhandlet i artikel 2, stk. 1, hvor denne forbruger på det tidspunkt, hvor vedkommende bestiller varerne eller tjenesteydelserne, er bosiddende i samme medlemsstat som den, hvor den erhvervsdrivende er etableret

([20]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU, for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse (EUT L 328 af 18.12.2019, s. 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2020/1828 af 25. november 2020 om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF (EUT L 409 af 4.12.2020, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) »grænseoverskridende tvist«: en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende vedrørende kontraktlige forpligtelser som omhandlet i artikel 2, stk. 1, hvor denne forbruger på det tidspunkt, hvor vedkommende bestiller de pågældende varer eller tjenesteydelser, er bosiddende i en anden medlemsstat end den medlemsstat, hvor den erhvervsdrivende er etableret

fa) »tvist med en erhvervsdrivende i et tredjeland«: en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende vedrørende kontraktlige forpligtelser som omhandlet i artikel 2, stk. 1, hvor denne forbruger på det tidspunkt, hvor vedkommende bestiller varerne eller tjenesteydelserne, er bosiddende i en medlemsstat, og den erhvervsdrivende er etableret uden for Unionen og retter sin virksomhed mod denne medlemsstat i den i artikel 6, stk. 1, litra b), i forordning (EF) nr. 593/2008 eller artikel 17, stk. 1, litra c), i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 (***) anvendte betydning

(*) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/771 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om salg af varer, om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og direktiv 2009/22/EF og om ophævelse af direktiv 1999/44/EF (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/770 af 20. maj 2019 om visse aspekter af aftaler om levering af digitalt indhold og digitale tjenester (EUT L 136 af 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 1215/2012 af 12. december 2012 om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område (EUT L 351 af 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).«

3) I kapitel I indsættes følgende artikel:

»*Artikel 4a*

Medlemsstaterne indfører foranstaltninger til fremme af erhvervsdrivendes og forbrugeres deltagelse i ATB-procedurer.«

4) I artikel 5 foretages følgende ændringer:

a) Følgende stykke indsættes:

»1a. Medlemsstaterne letter også adgangen for forbrugere, der er bosiddende på deres respektive område, til ATB-procedurer til bilæggelse af tvister med en erhvervsdrivende i et tredjeland, der er omfattet af dette direktiv og sikrer, at disse tvister kan indbringes for en ATB-instans, der opfylder kravene i dette direktiv, efter en fælles anmodning fra forbrugeren og den erhvervsdrivende i et tredjeland.

Medlemsstaterne kan gøre adgangen til ATB-procedurer til bilæggelse af tvister med en erhvervsdrivende i et tredjeland betinget af parternes samtykke til bilæggelse af tvisten på grundlag af den ret, der finder anvendelse i den medlemsstat, hvor ATB-instansen er etableret og hvor forbrugeren har bopæl, og af den erhvervsdrivendes forpligtelse til at være bundet af ATB-procedurereglerne, herunder i givet fald tilbagevendende gebyrer. Medlemsstaterne kan fastsætte yderligere betingelser for at sikre, at behandlingen af sådanne tvister ikke i alvorlig grad hindrer ATB-instanserne i at fungere effektiv.

Den erhvervsdrivendes og forbrugernes enighed om lovvalg i henhold til andet afsnit, må ikke medføre, at forbrugeren mister den beskyttelse, som vedkommende sikres ved de præceptive bestemmelser, der gælder i henhold til retten i den medlemsstat, hvor vedkommende har sit sædvanlige opholdssted.«

b) Stk. 2 affattes således:

»2. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser:

a) driver og ajourfører et websted, som giver parterne let adgang til oplysninger om ATB-procedurer og gør det muligt for forbrugerne at indgive klager og den nødvendige tilhørende dokumentation online på en sporbar måde

b) giver forbrugerne mulighed for at vælge, hvorvidt de vil indgive klager og anden tilhørende dokumentation og få adgang til ATB i digitalt eller ikkedigitalt format

c) hvis de tilbyder digitale ATB-procedurer, tilbyder dem ved hjælp af lettilgængelige og inklusive værktøjer

d) hvis automatiserede midler anvendes i ATB-beslutningsprocessen:

i) på forhånd på en klar, forståelig og lettilgængelig måde underretter parterne om anvendelsen heraf, og

ii) sikrer, at parterne har ret til at anmode om, at resultatet af ATB-proceduren gennemgås af en fysisk person fra den ATB-instans, der opfylder kravene i artikel 6, stk. 1

e) underretter parterne om deres ret til at anmode om, at resultatet af ATB-proceduren gennemgås af en fysisk person som omhandlet i litra d), nr. ii)

f) kan sambehandle sager på betingelse af, at:

i) den pågældende forbruger underrettes om sambehandlingen, og

ii) de fysiske personer, der er ansvarlige for sambehandlingen af sager, har tilstrækkelig viden til at behandle sagen i overensstemmelse med artikel 6, stk. 1, litra a)

g) accepterer nationale tvister, grænseoverskridende tvister og, hvis det er relevant, tvister med en erhvervsdrivende i et tredjeland

h) træffer de nødvendige foranstaltninger til at sikre, at behandlingen af personoplysninger overholder reglerne om beskyttelse af personoplysninger i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 (*).

Medlemsstaterne kan fastsætte yderligere betingelser for den i første afsnit, litra f), omhandlede sambehandling.

(*) Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2016/679 af 27. april 2016 om beskyttelse af fysiske personer i forbindelse med behandling af personoplysninger og om fri udveksling af sådanne oplysninger og om ophævelse af direktiv 95/46/EF (generel forordning om databeskyttelse) (EUT L 119 af 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).«

c) Stk. 4, litra a), affattes således:

»a) forbrugeren ikke har forsøgt at kontakte den pågældende erhvervsdrivende for at drøfte sin klage og i første omgang forsøge at løse problemet direkte med denne erhvervsdrivende, uden at indføre uforholdsmæssige regler om en sådan kontakts format eller indhold«.

d) Følgende stykker tilføjes:

»8. Medlemsstaterne sikrer, at hvor en kompetent ATB-instans beslutter at behandle en forbrugerklage i overensstemmelse med sine procedureregler, kontaktes den pågældende erhvervsdrivende af denne ATB-instans og opfordres til at deltage i ATB-proceduren, uanset om denne erhvervsdrivendes deltagelse er obligatorisk eller ej.

9. Medlemsstaterne sikrer, at erhvervsdrivende, der er etableret på deres område, og som kontaktes af en kompetent ATB-instans, underretter denne ATB-instans om, hvorvidt de indvilliger i at deltage i den foreslåede ATB-procedure eller ej. Den erhvervsdrivende svarer ATB-instansen inden for en rimelig frist, som ikke må overstige 20 arbejdsdage. I tilfælde af komplekse tvister eller under ekstraordinære omstændigheder kan den relevante ATB-instans forlænge denne frist, som under ingen omstændigheder må overstige 30 arbejdsdage. ATB-instansen underretter i givet fald forbrugeren om forlængelsen af fristen.

Når den erhvervsdrivende undlader at svare inden for fristen i første afsnit, kan ATB-instansen antage, at den erhvervsdrivende har afvist at deltage i ATB-proceduren og kan afslutte sagen. ATB-instansen underretter forbrugeren herom. Konsekvenserne af at undlade at svare fastsættes i den nationale lovgivning.

Den pligt til at svare, der er omhandlet i første afsnit, finder ikke anvendelse i følgende tilfælde:

a) hvis den erhvervsdrivendes deltagelse i ATB-proceduren er obligatorisk

b) hvis ATB-resultater kan opnås uden den erhvervsdrivendes samtykke til at deltage ATB-proceduren, eller

c) hvis den erhvervsdrivende allerede er kontraktligt forpligtet til at benytte ATB-instanser til at bilægge tvister med forbrugere.«

5) I artikel 6 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 1, litra a), affattes således:

»a) har den nødvendige viden og de nødvendige færdigheder inden for alternativ eller retslig bilæggelse af forbrugertvister samt generel retskundskab og, når de behandler grænseoverskridende tvister, en generel forståelse af international privatret«.

b) I stk. 3 indsættes følgende litra:

»aa) Hvis en tvist behandles af en ATB-instans, og de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelse, udelukkende er ansat eller aflønnet af den enkelte erhvervsdrivende, har ATB-instansen kun adgang til oplysninger, der er strengt relateret til sagen og specifikt er leveret af den erhvervsdrivende eller forbrugeren.«

c) Stk. 6 affattes således:

»6. Med henblik på denne artikels stk. 1, litra a), sikrer medlemsstaterne, at ATB-instanser sørger for den nødvendige uddannelse af de fysiske personer, der er ansvarlige for ATB. Kompetente myndigheder skal overvåge de uddannelsesprogrammer, som ATB-instanser etablerer, på grundlag af oplysninger, som meddeles dem i overensstemmelse med artikel 19, stk. 3, litra g).«

6) I artikel 7 foretages følgende ændringer:

a) I stk. 1 tilføjes følgende litra:

»p) hvis det er relevant, kontaktoplysninger for nationale myndigheder, der håndhæver EU-retsakter og nationale retsakter om urimelig handelspraksis og urimelige handelsvilkår.«

b) I stk. 2 foretages følgende ændringer:

i) Indledningen affattes således:

»2. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-instanser på deres websteder mindst hvert andet år offentliggør rapporter om deres virksomhed. Desuden stiller medlemsstaterne krav om, at ATB-instanser efter anmodning fremlægger disse rapporter om deres virksomhed på et varigt medium og på enhver anden måde, som ATB-instanser finder hensigtsmæssige. Disse rapporter skal indeholde følgende oplysninger om både nationale og grænseoverskridende tvister:«

ii) Litra h) udgår.

7) I artikel 13 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 2 affattes således:

»2. De i stk. 1 omhandlede oplysninger gives:

a) på den erhvervsdrivendes websted, hvis et sådant findes, på en klar, fremtrædende, forståelig og lettilgængelig måde

b) i de generelle betingelser, der gælder for købs- og tjenesteydelsesaftaler mellem den erhvervsdrivende og en forbruger.«

b) Stk. 3 affattes således:

»3. Medlemsstaterne sikrer, at den erhvervsdrivende i tilfælde, hvor en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, der er etableret på deres område, ikke kan bilægges efter en klage, som forbrugeren forelægger den erhvervsdrivende direkte, er forpligtet til at give forbrugeren de oplysninger, der er omhandlet i stk. 1.«

8) Artikel 14 affattes således:

»*Artikel 14*

Bistand i grænseoverskridende tvister

1. Medlemsstaterne sikrer, at forbrugere og erhvervsdrivende for så vidt angår grænseoverskridende tvister er i stand til at opnå bistand til at lette deres adgang til den eller de ATB-instanser, der er kompetente til at behandle deres grænseoverskridende tvist.

2. Hver medlemsstat udpeger et ATB- kontaktpunkt med ansvar for den opgave, der er omhandlet i stk. 1. Medlemsstaterne overdrager ansvaret for driften af ATB-kontaktpunkterne til deres center tilhørende Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre eller, hvis dette ikke er muligt, til forbrugerorganisationer eller ethvert andet organ, der beskæftiger sig med forbrugerbeskyttelse.

3. Når forbrugere anmoder om bistand i grænseoverskridende tvister, benytter de ATB-kontaktpunktet på deres bopæl, og erhvervsdrivende benytter ATB-kontaktpunktet på deres etableringssted.

4. Medlemsstaterne sikrer, at ATB-kontaktpunkterne efter anmodning letter kommunikationen mellem parterne og den kompetente ATB-instans. En sådan bistand omfatter som minimum følgende opgaver:

a) at bistå med indgivelsen af klagen og, hvor det er hensigtsmæssigt, relevant dokumentation

b) at støtte parterne, hvor det er nødvendigt, ved at tilvejebringe resultaterne af maskinoversættelse af oplysninger, dokumentation eller procedureregler

c) at give parterne generelle oplysninger om forbrugerrettigheder på EU-plan og deres nationale plan

d) at give parterne forklaringer om de procedureregler, der anvendes af de specifikke ATB-instanser

e) at underrette forbrugeren om andre klagemuligheder, hvor en tvist ikke kan bilægges ved hjælp af en ATB-procedure.

5. Medlemsstaterne kan give ATB-kontaktpunkterne ret til at yde den i denne artikel omhandlede bistand til forbrugere og erhvervsdrivende, når de har adgang til ATB-instanser vedrørende nationale tvister.

6. Medlemsstaterne stiller krav om, at alle aktører, der bistår forbrugere i grænseoverskridende eller nationale tvister, under udførelsen af deres aktiviteter giver relevante oplysninger til forbrugerne i fuld gennemsigtighed, herunder oplysninger om procedureregler og eventuelle gældende gebyrer, og gør dette i god tro.«

9) I artikel 17 foretages følgende ændringer:

a) Stk. 2 affattes således:

»2. Det i stk. 1 omhandlede samarbejde omfatter navnlig gensidig underretning om praksis i specifikke erhvervssektorer, som forbrugere gentagne gange har klaget over, herunder om urimelig handelspraksis og urimelige handelsvilkår. Det omfatter også levering af teknisk vurdering og tekniske oplysninger fra nationale myndigheder til ATB-instanser, hvor en sådan vurdering eller sådanne oplysninger er nødvendige for behandlingen af individuelle tvister og allerede er tilgængelige.«

b) Stk. 3 affattes således:

»3. Medlemsstaterne sikrer, at samarbejdet og den gensidige underretning i henhold til denne artikels stk. 1 og 2 overholder reglerne om beskyttelse af personoplysninger i forordning (EU) 2016/679.«

10) I artikel 20 foretages følgende ændringer:

a) I stk. 1 tilføjes følgende afsnit:

»De kompetente myndigheder foretager derudover den nødvendige kontrol af ATB-instansernes funktion og virksomhed for at overvåge overholdelsen af kravene i dette direktiv.«

b) Første punktum i stk. 6 affattes således:

»6. Senest den 9. juli 2018 og senest den 1. november hvert fjerde år derefter offentliggør hver kompetent myndighed en rapport om ATB-instansernes udvikling og virkemåde og sender den til Kommissionen.«

c) Følgende stykker tilføjes:

»8. Senest den 20. april 2026 udvikler Kommissionen et brugervenligt digitalt interaktivt værktøj, der giver oplysninger om forbrugernes klagemuligheder, herunder oplysninger om anvendelse af ATB i grænseoverskridende sammenhæng, samt links til oplysninger om forbrugerrettigheder. Dette værktøj skal også indeholde den i denne artikels stk. 4 omhandlede liste over ATB-instanser og listen over de ATB-kontaktpunkter, der er meddelt i henhold til artikel 24, stk. 4, og skal indeholde links til deres websteder. Værktøjet skal også omfatte en maskinoversættelsesfunktion, der er til rådighed for ATB-instanser og ATB-kontaktpunkter gratis. Kommissionen promoverer værktøjet og sikrer dets tekniske vedligeholdelse.

Medlemsstaterne opfordres til at sørge for et fremtrædende link til værktøjet, der er omhandlet i første afsnit, på alle nationale websteder, der tjener et lignende formål.

De kompetente myndigheder underretter ATB-kontaktpunkter og ATB-instanser om den maskinoversættelsesfunktion, der er omhandlet i første afsnit.

9. Kommissionen opretter et netværk af ATB-kontaktpunkter.«

11) I artikel 24 tilføjes følgende stykke:

»4. Senest den 20. marts 2028 meddeler medlemsstaterne Kommissionen navnene på og kontaktoplysningerne for de ATB-kontaktpunkter, der er udpeget i overensstemmelse med artikel 14, stk. 2.«

Artikel 2

Ændring af direktiv (EU) 2015/2302

Artikel 7, stk. 2, litra g), i direktiv (EU) 2015/2302 affattes således:

»g) oplysninger om tilgængelige interne klagebehandlingsprocedurer og om mekanismer til alternativ tvistbilæggelse (»ATB«) i henhold til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU (*) og, hvis det er relevant, den ATB-instans, som den erhvervsdrivende er omfattet af.

(*) 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) (EUT L 165 af 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).«

Artikel 3

Ændring af direktiv (EU) 2019/2161

Artikel 5, litra b), i direktiv (EU) 2019/2161 affattes således:

»b) indgive en klage til det kompetente center i Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre, afhængigt af de involverede parter.«

Artikel 4

Ændring af direktiv (EU) 2020/1828

I bilag I til direktiv (EU) 2020/1828 udgår punkt 44).

Artikel 5

Gennemførelse

1. Medlemsstaterne vedtager og offentliggør senest den 20. marts 2028 de love og bestemmelser, der er nødvendige for at efterkomme dette direktivs artikel 1-4. De underretter straks Kommissionen herom.

De anvender disse love og bestemmelser fra den 20. september 2028..

2. De i stk. 1 omhandlede love og bestemmelser skal ved vedtagelsen indeholde en henvisning til dette direktiv eller skal ved offentliggørelsen ledsages af en sådan henvisning. Medlemsstaterne fastsætter de nærmere regler for henvisningen.

3. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen teksten til de vigtigste nationale love og bestemmelser, som de udsteder på det område, der er omfattet af dette direktiv.

Artikel 6

Ikrafttræden

Dette direktiv træder i kraft på tyvendedagen efter offentliggørelsen i *Den Europæiske Unions Tidende*.

Artikel 7

Adressater

Dette direktiv er rettet til medlemsstaterne.

Udfærdiget i Strasbourg, den 16. december 2025.

På Europa-Parlamentets vegne	*På Rådets vegne*
R. METSOLA	M. BJERRE
Formand	*Formand*