Europeiska unionens
officiella tidning

SV
L-serien

2025/2647

30.12.2025

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS DIREKTIV (EU) 2025/2647

av den 16 december 2025

om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 och (EU) 2020/1828 till följd av stängningen av den europeiska plattformen för tvistlösning online

(Text av betydelse för EES)

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DETTA DIREKTIV

med beaktande av fördraget om Europeiska unionens funktionssätt, särskilt artikel 114,

med beaktande av Europeiska kommissionens förslag,

efter översändande av utkastet till lagstiftningsakt till de nationella parlamenten,

med beaktande av Europeiska ekonomiska och sociala kommitténs yttrande ([1]),

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet ([2]), och

av följande skäl:

(1) Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU ([3]) antogs för att säkerställa att konsumenter i unionen har tillgång till högkvalitativa alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa avtalstvister som uppstår när näringsidkare som är etablerade i unionen säljer varor eller tillhandahåller tjänster till konsumenter som är bosatta i unionen. I direktivet föreskrivs att alternativa tvistlösningsförfaranden ska finnas tillgängliga för alla typer av inhemska och gränsöverskridande konsumenttvister inom unionen, vilket säkerställer att de alternativa tvistlösningsförfarandena uppfyller vissa minimikrav i fråga om kvalitet. Enligt direktivet ska medlemsstaterna övervaka de alternativa tvistlösningsorganens funktion. För att öka konsumenternas medvetenhet och främja användningen av alternativ tvistlösning föreskrivs det också i direktivet att näringsidkare är skyldiga informera konsumenter om möjligheten att lösa tvisten utanför domstol genom alternativa tvistlösningsförfaranden.

(2) År 2019 offentliggjorde kommissionen en rapport om genomförandet av direktiv 2013/11/EU och Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 ([4]), vilken visade att direktiv 2013/11/EU har lett till att alternativa tvistlösningsorgan av hög kvalitet har ökat sin täckning av konsumentmarknaderna i hela unionen. I rapporten konstaterades dock också att konsumenternas och företagens användning av alternativa tvistlösningsförfaranden släpar efter i vissa sektorer och i vissa medlemsstater. En orsak till detta var konsumenternas och näringsidkarnas låga medvetenhet om sådana förfaranden i medlemsstater där de nyligen hade införts. Ett annat skäl var konsumenternas och näringsidkarnas bristande förtroende för oreglerade alternativa tvistlösningsorgan. Uppgifter som de nationella behöriga myndigheterna tillhandahållit i början av 2022 samt den utvärdering av genomförandet av direktiv 2013/11/EU som genomfördes 2023 tyder på att användningen av alternativa tvistlösningsförfaranden förblev relativt stabil, bortsett från en liten ökning av antalet klagomål i samband med covid-19-pandemin. De flesta berörda parter som rådfrågades i samband med utvärderingen bekräftade att konsumenternas bristande medvetenhet om och förståelse av alternativa tvistlösningsförfaranden, näringsidkarnas låga engagemang, luckor i täckningen för alternativ tvistlösning i vissa medlemsstater, höga kostnader och komplexa nationella alternativa tvistlösningsförfaranden samt skillnader i de alternativa tvistlösningsorganens befogenheter, är faktorer som ofta står i vägen för användningen av alternativa tvistlösningsförfaranden. Det finns ytterligare hinder för gränsöverskridande alternativa tvistlösningsförfaranden, såsom användning av mer än ett språk, bristande kunskaper om tillämplig lagstiftning och särskilda åtkomstsvårigheter för utsatta konsumenter.

([1]) Yttrande av den 23 april 2024 (EUT C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj).

([2]) Europaparlamentets ståndpunkt av den 13 mars 2024 (OJ C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj) och rådets ståndpunkt vid första behandlingen av den 17 november 2025 (ännu inte offentliggjord i EUT). Europaparlamentets ståndpunkt av den 16 december 2025 (ännu inte offentliggjord i EUT).

([3]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).

([4]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 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) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj).

(3) Eftersom åtminstone två av fem onlinetransaktioner som för närvarande utförs av konsumenter bosatta i unionen är med näringsidkare som är etablerade i tredjeländer, bör tillämpningsområdet för direktiv 2013/11/EU utvidgas så att näringsidkare i tredjeland som är villiga att delta i ett alternativt tvistlösningsförfarande kan göra det, om dessa näringsidkare i tredjeland riktar sin verksamhet till en eller flera medlemsstater i den mening som avses i Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 ([5]) eller Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 ([6]). Huruvida näringsidkare i tredjeland riktar sin verksamhet till en eller flera medlemsstater kan fastställas på grundval av alla relevanta omständigheter, inbegripet faktorer såsom användningen av ett språk eller en valuta som vanligen används i dessa medlemsstater, möjligheten att beställa varor eller tjänster, användningen av en relevant toppdomän, tillgången till en applikation i den relevanta nationella programvarubutiken, tillhandahållandet av lokal reklam eller reklam på ett språk som används i dessa medlemsstater eller hanteringen av kundkontakter, till exempel att kundtjänst tillhandahålls på ett språk som vanligen används i dessa medlemsstater. Medlemsstaterna bör kunna fastställa villkor för näringsidkare i tredjelands deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden, särskilt för att undvika en alltför stor börda för alternativa tvistlösningsorgan. Dessa villkor kan särskilt inbegripa näringsidkarens och konsumentens samtycke till att tvisten löses på grundval av tillämplig lag i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat och konsumenten har sin bosättningsort och näringsidkarens åtagande att vara bunden av förfaranderegelerna för alternativ tvistlösning, inbegripet återkommande avgifter, i förekommande fall.

(4) Komplexiteten i konsumenttvister har utvecklats avsevärt sedan direktiv 2013/11/EU antogs. Digitaliseringen av varor och tjänster och den ökande betydelsen av e-handel och digital reklam vid ingåendet av konsumentavtal har lett till att allt fler konsumenter utsätts för vilseledande onlineinformation och manipulativa gränssnitt som hindrar dem från att fatta välgrundade köpbeslut. Det är därför nödvändigt att klargöra att avtalstvister som uppstår vid försäljning av varor eller tjänster omfattar tvister avseende digitalt innehåll och digitala tjänster.

(5) När ett avtal ingås mellan en konsument och en näringsidkare bör konsumenten kunna söka gottgörelse enligt direktiv 2013/11/EU för metoder som har skadat denne, antingen före eller efter avtalets ingående.

(6) Det materiella tillämpningsområdet för direktiv 2013/11/EU bör till exempel omfatta situationer som uppstått i fasen innan ett avtal ingås när ett avtal har ingåtts mellan en konsument och en näringsidkare, till exempel när en konsument ingår ett avtal grundat på vilseledande reklam för en specifik priskampanj, vilket omfattas av Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG ([7]). Andra exempel är situationer som rör tillhandahållandet av obligatorisk information innan avtal ingås enligt Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU ([8]), rätten till pristransparens i fråga om passagerarpriser och fraktpriser enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 ([9]), rätten att få information före resan enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 ([10]), rätten att få transparent information om slutkundsvillkor för roamingsamtal och sms-meddelanden enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/612 ([11]) eller tillhandahållandet av förhandsinformation om paketresor enligt Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 ([12]).

([5]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I) (EUT L 177, 4.7.2008, s. 6, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj).

([6]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 av den 12 december 2012 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område (EUT L 351, 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).

([7]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2005/29/EG av den 11 maj 2005 om otillbörliga affärsmetoder som tillämpas av näringsidkare gentemot konsumenter på den inre marknaden och om ändring av rådets direktiv 84/450/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG, 98/27/EG och 2002/65/EG samt Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 2006/2004 (direktiv om otillbörliga affärsmetoder) (EUT L 149, 11.6.2005, s. 22, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj).

([8]) Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).

([9]) Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 1008/2008 av den 24 september 2008 om gemensamma regler för tillhandahållande av lufttrafik i gemenskapen (EUT L 293, 31.10.2008, s. 3, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj).

([10]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2021/782 av den 29 april 2021 om rättigheter och skyldigheter för tågresenärer (EUT L 172, 17.5.2021, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj).

([11]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/612 av den 6 april 2022 om roaming i allmänna mobilnät i unionen (EUT L 115, 13.4.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj).

([12]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302 av den 25 november 2015 om paketresor och sammanlänkade researrangemang, om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU samt om upphävande av rådets direktiv 90/314/EEG (EUT L 326, 11.12.2015, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj).

(7) Att en tvist hänskjuts till ett alternativt tvistlösningsorgan hindrar inte konsumenten från att hänskjuta ärendet till ett annat organ, såsom en konsumentorganisation eller en offentlig tillsynsmyndighet, och hindrar inte heller det andra organet från att vidta lämpliga åtgärder för att ta itu med metoden i fråga. I förekommande fall arbetar offentliga tillsynsmyndigheter och alternativa tvistlösningsorgan på ett kompletterande sätt. Även om offentliga tillsynsmyndigheter, genom att begära åtaganden om korrigerande åtgärder till förmån för konsumenterna och underlätta skadeståndsanspråk, i hög grad bidrar till konsumenternas gottgörelse, är det lika viktigt att konsumenterna kan söka gottgörelse med hjälp av ett alternativt tvistlösningsorgan utan att det påverkar de berörda offentliga tillsynsmyndigheternas befogenheter.

(8) Konsumenternas rättigheter och näringsidkarnas skyldigheter gentemot konsumenter i samband med köpeavtal och tjänsteavtal gäller också situationer där konsumenter åberopar sina rättigheter i samband med den rättsliga garantin, i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 ([13]). Tvister kan också uppstå beträffande avtalsfasen, bland annat när det gäller oskäliga villkor enligt rådets direktiv 93/13/EEG ([14]), rätten att byta leverantör av databehandlingstjänster enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/2854 ([15]), passagerares och resenärers rättigheter enligt direktiv (EU) 2015/2302 eller allmänna konsumenträttigheter enligt direktiv 2011/83/EU.

(9) Konsumenternas rättigheter och näringsidkarnas skyldigheter gentemot konsumenter i samband med köpeavtal och tjänsteavtal kan också ge upphov till tvister efter det att avtalet har sagts upp. Detta gäller bland annat näringsidkarnas skyldighet att avhålla sig från att använda innehåll som tillhandahållits eller skapats av konsumenten, såsom föreskrivs i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 ([16]).

(10) Med tanke på att direktiv 2013/11/EU föreskriver minimiharmonisering har medlemsstaterna rätt att tillämpa alternativa tvistlösningsförfaranden på tvister som rör andra rättigheter som föreskrivs i unionsrätten och nationell rätt, såsom de rättigheter som följer av artiklarna 101 och 102 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt. Det är dessutom upp till medlemsstaterna att avgöra vilket alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt för vilken typ av tvist.

(11) Om det uppstår en tvist mellan en leverantör av en onlineplattform och en mottagare av den leverantörens tjänster om leverantörens verksamhet för att moderera olagligt eller skadligt innehåll på sin plattform, är artikel 21 i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 ([17]) om tvistlösning utanför domstol tillämplig, i enlighet med artikel 2.4 i den förordningen, eftersom artikel 21 i den förordningen fastställer mer detaljerade regler för sådana tvister.

(12) Definitionerna i direktiv 2013/11/EU bör återspegla tillämpningsområdet för direktiv 2013/11/EU, såsom de utvidgats genom det här ändringsdirektivet.

(13) Digitalt innehåll och digitala tjänster tillhandahålls ofta på internet enligt avtal som innebär att konsumenten inte betalar ett pris, utan tillhandahåller näringsidkaren personuppgifter. Direktiv 2013/11/EU är för närvarande endast tillämpligt på avtal som innebär att konsumenten betalar eller åtar sig att betala ett pris. Därmed omfattar det inte avtal enligt vilka konsumenten tillhandahåller näringsidkaren personuppgifter utan att betala något pris. Eftersom det finns avtal där konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla personuppgifter i stället för att betala ett pris bör definitionerna av ”köpeavtal” och ”tjänsteavtal” anpassas och definitioner av ”varor”, ”digitalt innehåll” och ”digital tjänst” läggas till.

([13]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor, om ändring av förordning (EU) 2017/2394 och direktiv 2009/22/EG samt om upphävande av direktiv 1999/44/EG (EUT L 136, 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

([14]) Rådets direktiv 93/13/EEG av den 5 april 1993 om oskäliga villkor i konsumentavtal (EGT L 95, 21.4.1993, s. 29, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj).

([15]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2023/2854 av den 13 december 2023 om harmoniserade regler för skälig åtkomst till och användning av data och om ändring av förordning (EU) 2017/2394 och direktiv (EU) 2020/1828 (dataförordningen) (EUT L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj).

([16]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (EUT L 136, 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

([17]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2022/2065 av den 19 oktober 2022 om en inre marknad för digitala tjänster och om ändring av direktiv 2000/31/EG (förordningen om digitala tjänster) (EUT L 277, 27.10.2022, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj).

(14) Medlemsstaterna bör vidta åtgärder som främjar näringsidkares och konsumenters deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden. Sådana åtgärder kan vara av finansiell eller icke-finansiell karaktär. Åtgärder av icke-finansiell karaktär kan omfatta informationskampanjer eller intyg om deltagande. Åtgärder av finansiell karaktär kan till exempel ta formen av en förmånlig avgift eller förmånsbehandling för näringsidkare som följer reglerna, kostnadsfritt deltagande för konsumenter och näringsidkare, ersättning av kostnaderna för ett visst antal alternativa tvistlösningsförfaranden för att göra det lättare att bekanta sig med fördelarna med dessa förfaranden, tillhandahållande av utbildningsprogram för anställda och medfinansiering av inrättandet av sektorsspecifika alternativa tvistlösningsorgan.

(15) Direktiv 2013/11/EU ger redan medlemsstaterna möjlighet att anta nationella åtgärder som gör det obligatoriskt för näringsidkare att delta i alternativa tvistlösningsförfaranden, förutsatt att dessa nationella åtgärder inte hindrar parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning. Flera medlemsstater har redan antagit nationella åtgärder för obligatoriskt deltagande av näringsidkare i alternativa tvistlösningsförfaranden inom vissa specifika sektorer av ekonomin. Obligatoriskt deltagande inom specifika sektorer har medfört fördelar för både konsumenter och näringsidkare. Det bidrar till att öka näringsidkarnas förtroende för och tillit till systemet för alternativ tvistlösning, vilket gör näringsidkarna mer benägna att genomföra besluten från alternativ tvistlösning. Obligatoriskt deltagande medför också påtagliga fördelar för konsumenterna, genom att göra det enklare, snabbare och billigare att lösa tvister med näringsidkare, vilket ökar konsumenternas förtroende för och tillit till alternativa tvistlösningsförfaranden.

(16) Vid fastställandet och genomförandet av åtgärder som främjar näringsidkares och konsumenters deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden bör medlemsstaterna ägna särskild uppmärksamhet åt särskilda affärssektorer med lågt deltagande av näringsidkare i alternativa tvistlösningsförfaranden samt metoder inom dessa sektorer mot vilka konsumenter upprepade gånger har lämnat in klagomål, såsom framgår av tillgängliga uppgifter och klagomålsstatistik. Detta gäller framför allt transport- och turismsektorn och i synnerhet flygpassagerares rättigheter. Som ett alternativ till åtgärder som främjar näringsidkares deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden inom dessa sektorer bör medlemsstaterna kunna besluta att införa obligatoriskt deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden för näringsidkare inom dessa sektorer.

(17) För att säkerställa att alternativa tvistlösningsförfaranden är väl lämpade för den digitala tidsåldern där kommunikation sker online, inbegripet i ett internationellt sammanhang, är det nödvändigt att säkerställa snabba och rättvisa förfaranden för alla konsumenter. Medlemsstaterna bör säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan som är etablerade på deras territorium har behörighet att tillhandahålla tvistlösningsförfaranden vid tvister mellan näringsidkare som är etablerade utanför unionen och konsumenter som är bosatta på deras respektive territorier.

(18) Enligt direktiv 2013/11/EU ska medlemsstaterna säkerställa att alternativa tvistlösningsförfaranden finns tillgängliga och är lätta att få tillgång till både online och offline. Medlemsstaterna bör säkerställa att när alternativa tvistlösningsorgan ger konsumenter möjlighet att inleda och följa alternativa tvistlösningsförfaranden med hjälp av digitala verktyg, såsom onlinegränssnitt och klagomålsformulär online, kan dessa verktyg användas av alla konsumenter, inbegripet utsatta konsumenter eller konsumenter med olika nivåer av digital kompetens. Alternativa tvistlösningsorgan som är offentliga myndigheter omfattas redan av Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 ([18]). Det är viktigt att alternativa tvistlösningsorgan som är privata organ strävar efter att följa samma tillgänglighetsstandarder så långt det är möjligt och genomförbart.

(19) Medlemsstaterna bör säkerställa att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen. I detta syfte bör medlemsstaterna också säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen vid behov tillhandahåller utbildning för fysiska personer med ansvar för alternativ tvistlösning. Utbildningen bör anpassas till den faktiska och den erforderliga sakkunskapsnivån hos de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning.

(20) För att uppfylla kravet på att klagomål och nödvändiga styrkande handlingar ska kunna lämnas in online på ett spårbart sätt bör det krävas att alternativa tvistlösningsorgan åtminstone bekräftar mottagandet på ett varaktigt medium och tillhandahåller metoder för att identifiera sådana klagomål för ytterligare kommunikation.

([18]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2016/2102 av den 26 oktober 2016 om tillgänglighet avseende offentliga myndigheters webbplatser och mobila applikationer (EUT L 327, 2.12.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj).

(21) Tekniska framsteg kan bidra till automatisering av tvistlösning som gör det möjligt att uppnå snabbare och mer enhetliga resultat. Automatiserade metoder som används för att bidra till att alternativ tvistlösning når ett resultat kan medföra vissa risker för bias och bristande insyn. Användningen av sådana automatiserade metoder i beslutsprocessen bör därför vara helt transparent, och parterna bör i förväg informeras om att de används. Dessutom bör parterna i ett alternativt tvistlösningsförfarande där automatiserade metoder används i beslutsprocessen kunna begära att resultatet av förfarandet omprövas av en fysisk person från det alternativa tvistlösningsorganet. Den fysiska personen ska uppfylla kraven i direktiv 2013/11/EU när i fråga om nödvändig sakkunskap, oberoende och opartiskhet. Beslutsprocessen bör förstås som åtgärder som påverkar beslut om huruvida tvisten ska behandlas eller inte eller besluten om tvistens utgång och som att den utesluter rent administrativa eller tekniska arbetsuppgifter.

(22) I olika situationer, till exempel i samband med den stora mängden inställda flygningar under covid-19-pandemin, har alternativa tvistlösningsförfaranden visat sig vara en viktig mekanism för att hantera det ökade antalet konsumentproblem. Medlemsstaterna bör därför tillåta alternativa tvistlösningsorgan att lägga samman ärenden för att göra resultaten av alternativ tvistlösning enhetliga för konsumenter som utsätts för samma olagliga metoder och mer kostnadseffektiva för alternativa tvistlösningsorgan och näringsidkare, till exempel när sammanläggning leder till snabbare eller mer enhetlig tvistlösning. Medlemsstaterna bör säkerställa att konsumenterna informeras om sådan sammanläggning, så att de kan avgöra om de vill delta i det alternativa tvistlösningsförfarande som inbegriper sammanläggning eller inte. Medlemsstaterna bör också ha möjlighet att fastställa ytterligare villkor för sammanläggning av ärenden. Till exempel bör medlemsstaterna kunna föreskriva att konsumenter har möjlighet att invända mot sammanläggningen av deras ärenden eller att konsumenten måste ge sitt uttryckliga samtycke till sammanläggningen. Medlemsstaterna bör också ha rätt att fastställa huruvida förfarandet för frivillig tvistlösning vid invändningar eller avsaknad av uttryckligt samtycke ska fortsätta utan sammanläggning eller avbrytas. De ytterligare villkoren kan omfatta krav på en viss grad av likhet mellan de ärenden som ska sammanläggas. I detta hänseende bör medlemsstaterna ha möjlighet att fastställa regler om hur liknande fall ska identifieras i syfte att lägga samman dem. Det är viktigt att klargöra att kravet enligt direktiv 2013/11/EU, ändrat genom det här direktivet, på att de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning ska ha nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister även omfattar kunskaper om och färdigheter inom sammanläggning av ärenden.

(23) Medlemsstaterna bör säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan inte vägrar att behandla tvister om näringsidkare har infört oproportionella regler i sina interna system för hantering av klagomål vilka måste följas innan ett klagomål kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan. Till exempel ställs konsumenterna i vissa marknadssektorer inför en orimlig börda, såsom flera obligatoriska steg i klagomålshanteringen eller en skyldighet att bevisa att de har kontaktat en viss del av näringsidkarens kundservice.

(24) Enligt direktiv 2013/11/EU kan medlemsstaterna inom de sektorer de anser lämpliga införa nationell lagstiftning för att ålägga näringsidkare att delta i alternativ tvistlösning, utöver sektorsspecifik unionslagstiftning som föreskriver obligatoriskt deltagande i alternativ tvistlösning för näringsidkare. Medlemsstaterna bör under alla omständigheter säkerställa att ett behörigt alternativt tvistlösningsorgan som beslutar att behandla ett konsumentklagomål i enlighet med sina förfaranderegler kontaktar och bjuder in den berörda näringsidkaren att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet, oavsett om näringsidkarens deltagande är obligatoriskt eller inte. För att uppmuntra näringsidkare att delta i alternativa tvistlösningsförfaranden och för att säkerställa lämpliga och snabba alternativa tvistlösningsförfaranden bör näringsidkare som är etablerade i unionen åläggas att svara inom en viss period på förfrågningar från alternativa tvistlösningsorgan om huruvida de samtycker till att delta i det föreslagna alternativa tvistlösningsförfarandet. Syftet med skyldigheten att svara är att involvera näringsidkare i förfarandet för alternativ tvistlösning och säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen och konsumenterna vet om näringsidkaren kommer att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet eller inte i ett enskilt fall. En näringsidkares svar bör dock inte krävas när tillämplig lagstiftning föreskriver obligatoriskt deltagande för näringsidkare i det alternativa tvistlösningsförfarandet eller när näringsidkaren enligt avtal är skyldig att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet. Detta påverkar inte eventuella förfaranderegler som gör det möjligt för alternativa tvistlösningsorgan att avsluta ärendet när näringsidkaren inte deltar i det förfarandet inom de tidsfrister som fastställs i detta direktiv. Näringsidkarens svar bör inte heller krävas när det alternativa tvistlösningsorganet har rätt att fastställa ett resultat även om näringsidkaren inte deltar i det alternativa tvistlösningsförfarandet.

(25) Näringsidkarens frist för att informera det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida den avser att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet eller inte bör i princip vara högst 20 arbetsdagar. Vid komplexa tvister eller under exceptionella omständigheter bör det alternativa tvistlösningsorganet dock ha rätt att förlänga denna frist för att ge näringsidkaren möjlighet att analysera tvisten grundligt och besluta huruvida den vill delta i ett alternativt tvistlösningsförfarande. Den fristen bör under inga omständigheter överstiga 30 arbetsdagar. Konsumenten bör i förekommande fall informeras om att fristen har förlängts. Om en näringsidkare inte svarar det alternativa tvistlösningsorganet inom den föreskrivna fristen bör det alternativa tvistlösningsorganet ha rätt att betrakta det uteblivna svaret som en vägran från näringsidkarens sida att delta och avsluta ärendet. Det alternativa tvistlösningsorganet bör då informera konsumenten om detta.

(26) För att minska informations- och rapporteringskraven och sänka kostnaderna för alternativa tvistlösningsorgan och nationella behöriga myndigheter bör rapporterings- och informationskraven förenklas och mängden information som de alternativa tvistlösningsorganen lämnar till de behöriga myndigheterna minskas. Exempelvis bör de alternativa tvistlösningsorganen offentliggöra sina verksamhetsrapporter åtminstone vartannat år, i stället för årligen. Medlemsstaterna bör dock tillåtas att fastställa kortare rapporteringsperioder, till exempel rapporteringsperioder på ett år. De alternativa tvistlösningsorganen bör också ha möjlighet att översända dessa verksamhetsrapporter till de berörda behöriga myndigheterna för att fullgöra andra rapporteringsskyldigheter enligt direktiv 2013/11/EU, förutsatt att de innehåller alla uppgifter som krävs gällande sådana skyldigheter.

(27) Alternativa tvistlösningsförfaranden bör helst vara kostnadsfria för konsumenterna. Om kostnader tillämpas bör de inte överstiga en nominell avgift. För att göra alternativa tvistlösningsförfaranden mer tillgängliga och attraktiva för konsumenterna bör medlemsstaterna dessutom uppmuntra de alternativa tvistlösningsorganen att ersätta konsumenterna för den nominella avgift som betalats om och i den mån ett klagomål är motiverat. Det är viktigt att klargöra att det ankommer på medlemsstaterna att betala ut sådan ersättning, i full överensstämmelse med subsidiaritets- och proportionalitetsprinciperna, och inte på andra, till exempel den andra parten i det alternativa tvistlösningsförfarandet.

(28) För att effektivt minska de alternativa tvistlösningsorganens arbetsbörda och ge dem mer tid att lämna sina rapporter till de behöriga myndigheterna bör tidsfristen för inlämnande av den fyraårsrapport som krävs enligt direktiv 2013/11/EU förlängas med några månader.

(29) I många medlemsstater informeras konsumenterna fortfarande inte tillräckligt om förekomsten av alternativa tvistlösningsorgan och om de tjänster som dessa erbjuder. För att öka konsumenternas kännedom om alternativa tvistlösningsorgan och näringsidkare som deltar i alternativa tvistlösningsförfaranden bör näringsidkarna tillhandahålla information om alternativ tvistlösning på ett tydligt, framträdande, begripligt och lättillgängligt sätt. Om näringsidkaren har en webbplats bör den tillhandahålla informationen på den webbplatsen. Näringsidkarna bör också ta med sådan information i sina allmänna villkor.

(30) Näringsidkarens befintliga skyldighet att, om en tvist till följd av ett klagomål från en konsument inte kunde lösas, meddela huruvida den näringsidkaren avser att anlita de relevanta alternativa tvistlösningsorganen för att lösa tvisten eller inte bör utgå, eftersom den omfattas av näringsidkarens skyldighet att informera det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida näringsidkaren avser att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet eller inte.

(31) Ett smidigt samarbete mellan de olika organ som är involverade i upprätthållandet av konsumenträttigheter är avgörande för att säkerställa den övergripande följdriktigheten och konsekvensen i systemet för tillsyn av konsumenträttigheter. Samarbetet mellan alternativa tvistlösningsorgan och nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter om konsumentskydd bör omfatta ömsesidigt utbyte av information om metoder inom särskilda affärssektorer mot vilka konsumenter upprepade gånger har lämnat in klagomål, såsom otillbörliga affärsmetoder eller villkor. Det är viktigt att klargöra att eftersom alternativa tvistlösningsorgan inte är behöriga att besluta om huruvida en metod som beskrivs i konsumentklagomål utgör en otillbörlig affärsmetod, kan sådant utbyte av information endast röra potentiellt otillbörliga affärsmetoder och villkor.

(32) För att säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan fungerar korrekt och effektivt bör de behöriga myndigheterna utföra de kontroller av de alternativa tvistlösningsorganens funktion och verksamhet som är nödvändiga för att övervaka efterlevnaden av kraven i direktiv 2013/11/EU när så är lämpligt, till exempel när de tar emot vederbörligen motiverade klagomål från parter i alternativa tvistlösningsförfaranden som indikerar att ett alternativt tvistlösningsorgan systematiskt inte uppfyller kraven i direktiv 2013/11/EU.

(33) För att ge effektivt stöd till konsumenter och näringsidkare i gränsöverskridande tvister är det nödvändigt att säkerställa att medlemsstaterna utser kontaktpunkter för alternativ tvistlösning med ansvar för tydligt definierade uppgifter. De europeiska konsumentcentrumen är väl lämpade att utföra sådana uppgifter, eftersom de är specialiserade på att hjälpa konsumenter som stött på problem i samband med gränsöverskridande inköp, men medlemsstaterna bör också kunna välja andra organ med relevant sakkunskap. Dessa utsedda kontaktpunkter för alternativ tvistlösning bör meddelas kommissionen och bör ingå i det nätverk som kommissionen ska inrätta.

(34) För att säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan, behöriga myndigheter och kontaktpunkter för alternativ tvistlösning kan utföra sina uppgifter på ett effektivt sätt, särskilt de uppgifter som införs genom detta ändringsdirektiv, bör de ha tillräckliga personalresurser samt materiella och ekonomiska resurser till sitt förfogande. Det bör även i fortsättningen vara möjligt för medlemsstaterna att fastställa lämpliga former av finansiering för detta ändamål.

(35) Av effektivitets- och ändamålsenlighetsskäl har förordning (EU) nr 524/2013 upphävts genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2024/3228 ([19]) och den europeiska plattform för tvistlösning online som inrättades i enlighet med förordning (EU) nr 524/2013 har stängts. Under dessa omständigheter bör kontaktpunkternas relevanta uppgifter enligt förordning (EU) nr 524/2013 övertas av kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning. Dessa uppgifter omfattar bland annat att på begäran tillhandahålla information till parterna i en tvist och underlätta kommunikationen mellan parterna och det behöriga alternativa tvistlösningsorganet.

(36) För att säkerställa rättvisa förfaranden bör konsumenter i gränsöverskridande tvister ha kontakt med kontaktpunkten för alternativ tvistlösning på sin bosättningsort, varvid man avskräcker från selektiva val av kontaktpunkter för alternativ tvistlösning av bekvämlighetsskäl eller för att eventuellt kunna uppnå mera fördelaktiga resultat.

(37) Kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning bör på begäran bistå konsumenter som avser att hänskjuta en gränsöverskridande tvist till ett alternativt tvistlösningsorgan. Deras uppgifter bör begränsas till att erbjuda stöd och vägledning och bör inte inbegripa att lämna in klagomål på konsumenters vägnar eller att företräda dem i tvisten. Det bistånd som tillhandahålls bör underlätta kommunikationen mellan parterna och det alternativa tvistlösningsorganet. Sådant bistånd kan inbegripa fastställande av det behöriga alternativa tvistlösningsorganet, tillhandahållande av information om förfaranderegler samt hjälp med att utarbeta och översända relevant dokumentation. Detta bistånd kan också, i förekommande fall, inbegripa tillhandahållande av resultaten av maskinöversättning av information, handlingar eller förfaranderegler. Kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning kan också tillhandahålla allmän information om konsumenträttigheter enligt unionsrätten och nationell rätt och informera parterna om andra sätt att söka gottgörelse om en tvist inte kan lösas genom alternativ tvistlösning. Konsumenter och näringsidkare bör kunna söka bistånd från kontaktpunkten för alternativ tvistlösning i den medlemsstat där de är bosatta eller etablerade. Med tanke på att direktiv 2013/11/EU föreskriver minimiharmonisering bör medlemsstaterna ha möjlighet att tillåta att kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning ger konsumenter och näringsidkare bistånd med tillgång till alternativa tvistlösningsorgan även när det gäller inhemska tvister. Sådant utökat bistånd skulle kunna omfatta stöd till utsatta konsumenter, till exempel konsumenter som saknar eller har begränsad tillgång till digital teknik.

(38) Trots att alternativa tvistlösningsförfaranden är avsedda att vara enkla kan konsumenterna ibland låta sig bistås av en tredje part som de själva har valt, såsom konsumentorganisationer eller företag som erbjuder hantering av anspråk under alternativa tvistlösningsförfaranden. Sådant bistånd skulle kunna omfatta att hjälpa konsumenterna att lämna in en begäran och andra handlingar, ge dem råd om eventuella anspråk, följa den övergripande processen och göra det möjligt för parterna att nå en uppgörelse i godo. Medlemsstaterna bör säkerställa att de som tillhandahåller sådant bistånd gör detta med full insyn, särskilt när det gäller förfaranderegler och kostnader samt eventuella avgifter som tas ut för biståndet. Biståndet till konsumenterna bör tillhandahållas med ärligt uppsåt.

(39) Direktiv 2013/11/EU ska fortfarande vara tillämpligt endast på tvister mellan näringsidkare och konsumenter. Tvister mellan näringsidkare omfattas inte av detta direktiv. Medlemsstaterna kan emellertid, i enlighet med unionsrätten, underlätta tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden för egenföretagare eller mikroföretag så att sådana företag har möjlighet att dra nytta av oberoende, opartiska, transparenta, effektiva, snabba och rättvisa system för alternativ tvistlösning.

(40) För att säkerställa att konsumenterna enkelt kan hitta ett lämpligt alternativt tvistlösningsorgan, särskilt i ett gränsöverskridande sammanhang, bör kommissionen utveckla, främja och upprätthålla ett användarvänligt digitalt interaktivt verktyg som ger information om gottgörelse för konsumenter, inbegripet information om användning av alternativ tvistlösning i ett gränsöverskridande sammanhang, och länkar till information om konsumenträttigheter. Syftet med det verktyget bör vara att hjälpa konsumenterna att identifiera lämpliga lösningar för gottgörelse i deras specifika fall och att vidta lämpliga åtgärder. Det bör innehålla direkta länkar till de alternativa tvistlösningsorganens klagomålsformulär, i förekommande fall, och en maskinöversättningsfunktion för alternativa tvistlösningsorgan och kontaktpunkter för alternativ tvistlösning. Dessutom bör verktyget hysa förteckningen över de kontaktpunkter för alternativ tvistlösning som anmälts till kommissionen. Kommissionen är redan skyldig att regelbundet offentliggöra förteckningen över alternativa tvistlösningsorgan på sin webbplats, men verktygets ytterligare funktioner, såsom direkta länkar till klagomålsformulären och maskinöversättningsfunktionen, bör göras tillgängliga så snart som möjligt och senast den 20 april 2026.

(41) Direktiv 2013/11/EU bör därför ändras i enlighet med detta.

([19]) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2024/3228 av den 19 december 2024 om upphävande av förordning (EU) nr 524/2013 och om ändring av förordningarna (EU) 2017/2394 och (EU) 2018/1724 vad gäller stängning av den europeiska plattformen för tvistlösning online (EUT L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj).

(42) Eftersom förordning (EU) nr 524/2013 har upphävts är det nödvändigt att ändra Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 ([20]) och (EU) 2020/1828 ([21]).

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Ändringar av direktiv 2013/11/EU

Direktiv 2013/11/EU ska ändras på följande sätt:

1. I artikel 2 ska punkt 1 ersättas med följande:

”1. Detta direktiv tillämpas på förfaranden för att utanför domstol lösa inhemska tvister, gränsöverskridande tvister och tvister med näringsidkare i tredjeland mellan en konsument som är bosatt i unionen och en näringsidkare genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan, som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo, när en konsument och en näringsidkare ingått ett köpeavtal eller tjänsteavtal, inbegripet avtal om digitalt innehåll eller digitala tjänster, där konsumenten betalar eller åtar sig att betala priset och en tvist uppstår om avtalsförpliktelser, inklusive förpliktelser som uppstått innan avtalet ingåtts.

Detta direktiv tillämpas också när näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla digitalt innehåll som inte tillhandahålls på ett fysiskt medium eller en digital tjänst till konsumenten, och konsumenten tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla personuppgifter till näringsidkaren.

Detta direktiv tillämpas inte på fall som omfattas av undantagen i artikel 3.1a i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2011/83/EU (*).

(*) Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter och om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 1999/44/EG och om upphävande av rådets direktiv 85/577/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 97/7/EG (EUT L 304, 22.11.2011, s. 64, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj).”

2. I artikel 4.1 ska leden c, d, e och f ersättas med följande:

”c) *köpeavtal*: varje avtal där näringsidkaren överlåter eller åtar sig att överlåta äganderätten till en vara till konsumenten, inbegripet avtal vari både varor och tjänster ingår.

ca) *varor*: varor enligt definitionen i artikel 2.5 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 (*).

cb) *digitalt innehåll*: digitalt innehåll enligt definitionen i artikel 2.1 i Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 (**).

d) *tjänsteavtal*: varje avtal som inte är ett köpeavtal, där näringsidkaren tillhandahåller eller åtar sig att tillhandahålla en tjänst, inbegripet en digital tjänst, till konsumenten.

da) *digital tjänst*: en digital tjänst enligt definitionen i artikel 2.2 i direktiv (EU) 2019/770.

e) *inhemsk tvist*: en tvist mellan en konsument och en näringsidkare som rör avtalsförpliktelser enligt vad som avses i artikel 2.1, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i samma medlemsstat som den där näringsidkaren är etablerad.

([20]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/2161 av den 27 november 2019 om ändring av rådets direktiv 93/13/EEG och Europaparlamentets och rådets direktiv 98/6/EG, 2005/29/EG och 2011/83/EU vad gäller bättre upprätthållande och modernisering av unionens konsumentskyddsregler (EUT L 328, 18.12.2019, s. 7, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj).

([21]) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2020/1828 av den 25 november 2020 om grupptalan för att skydda konsumenters kollektiva intressen och om upphävande av direktiv 2009/22/EG (EUT L 409, 4.12.2020, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj).

f) *gränsöverskridande tvist*: en tvist mellan en konsument och en näringsidkare som rör avtalsförpliktelser enligt vad som avses i artikel 2.1, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i en annan medlemsstat än den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad.

fa) *tvist med näringsidkare i tredjeland*: en tvist mellan en konsument och en näringsidkare som rör avtalsförpliktelser enligt vad som avses i artikel 2.1, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i en medlemsstat och näringsidkaren är etablerad utanför unionen och riktar sin verksamhet till den medlemsstaten i den mening som avses i artikel 6.1 b i förordning (EG) nr 593/2008 eller artikel 17.1 c i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 (***).

(*) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/771 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om försäljning av varor, om ändring av förordning (EU) 2017/2394 och direktiv 2009/22/EG samt om upphävande av direktiv 1999/44/EG (EUT L 136, 22.5.2019, s. 28, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj).

(**) Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2019/770 av den 20 maj 2019 om vissa aspekter på avtal om tillhandahållande av digitalt innehåll och digitala tjänster (EUT L 136, 22.5.2019, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj).

(***) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 1215/2012 av den 12 december 2012 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område (EUT L 351, 20.12.2012, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj).".

3. I kapitel I ska följande artikel införas:

"*Artikel 4a*

Medlemsstaterna ska vidta åtgärder som främjar näringsidkares och konsumenters deltagande i alternativa tvistlösningsförfaranden."

4. Artikel 5 ska ändras på följande sätt:

a) Följande punkt ska införas:

"1a. Medlemsstaterna ska också underlätta tillgången för konsumenter som är bosatta på deras respektive territorium till alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister med näringsidkare i tredjeland som omfattas av detta direktiv och säkerställa att dessa tvister kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i detta direktiv, på gemensam begäran av konsumenten och näringsidkaren i tredjeland.

Medlemsstaterna får göra tillgången till alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister med näringsidkare i tredjeland avhängig av en överenskommelse mellan parterna om att tvisten ska lösas på grundval av tillämplig lag i den medlemsstat där det alternativa tvistlösningsorganet är etablerat och den berörda konsumenten har sin bosättningsort och näringsidkarens åtagande att vara bunden av förfaranderegelerna för alternativ tvistlösning, inbegripet återkommande avgifter, i förekommande fall. Medlemsstaterna får fastställa ytterligare villkor för att säkerställa att hanteringen av sådana tvister inte allvarligt hindrar de alternativa tvistlösningsorganen från att fungera effektivt.

Näringsidkarens och konsumentens överenskommelse om tillämplig lag enligt andra stycket får inte leda till att konsumenten fråntas det skydd som denne har enligt regler som inte kan avtalas bort enligt lagen i den medlemsstat där denne har sin hemvist.".

b) Punkt 2 ska ersättas med följande:

"2. Medlemsstaterna ska säkerställa att alternativa tvistlösningsorgan

a) har en webbplats som uppdateras regelbundet och som ger parterna lättillgänglig information om det alternativa tvistlösningsförfarandet och ger konsumenterna möjlighet att lämna in klagomål och nödvändiga styrkande handlingar online på ett spårbart sätt,

b) gör det möjligt för konsumenterna att välja om de vill lämna in klagomål och andra styrkande handlingar och få tillgång till alternativa tvistlösningsorgan i digitalt eller icke-digitalt format;

c) om alternativa tvistlösningsorgan erbjuder digitala alternativa tvistlösningsförfaranden, gör detta genom lättillgängliga och inkluderande verktyg,

d) om automatiserade metoder använts i beslutsprocessen för alternativ tvistlösning,

i) i förväg informerar parterna på ett tydligt, begripligt och lättillgängligt sätt om användningen av dessa och

ii) säkerställer att parterna har rätt att begära att resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet omprövas av en fysisk person från det alternativa tvistlösningsorganet som uppfyller kraven i artikel 6.1,

e) informerar parterna om deras rätt att begära att resultatet av det alternativa tvistlösningsförfarandet omprövas av en fysisk person enligt vad som avses i led d ii,

f) får lägga samman ärenden under förutsättning att

i) den berörda konsumenten informeras om sammanläggningen, och

ii) de fysiska personer som ansvarar för de sammanlagda ärendena har tillräckliga kunskaper för att kunna hantera ärendet i enlighet med artikel 6.1a;

g) tar emot inhemska och gränsöverskridande tvister och, i förekommande fall, tvister med näringsidkare i tredjeland,

h) vidtar nödvändiga åtgärder för att säkerställa att behandlingen av personuppgifter uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 (*).

Medlemsstaterna får fastställa ytterligare villkor för sammanläggning av ärenden som avses i led f i första stycket.

(*) Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2016/679 av den 27 april 2016 om skydd för fysiska personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter och om upphävande av direktiv 95/46/EG (allmän dataskyddsförordning) (EUT L 119, 4.5.2016, s. 1, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj).".

c) I punkt 4 ska led a ersättas med följande:

"a) konsumenten inte har försökt kontakta den berörda näringsidkaren för att diskutera klagomålet och i första hand försöka lösa frågan direkt med näringsidkaren, utan att införa oproportionerliga regler om den närmare formen av eller innehållet i en sådan kontakt,".

d) Följande punkter ska läggas till:

"8. Medlemsstaterna ska säkerställa att ett behörigt alternativt tvistlösningsorgan som beslutar att behandla ett konsumentklagomål i enlighet med sina förfaranderegler kontaktar och bjuder in den berörda näringsidkaren att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet, oavsett om näringsidkarens deltagande är obligatoriskt eller inte.

9. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkare som är etablerade på deras territorium och som kontaktas av ett behörigt alternativt tvistlösningsorgan underrättar det alternativa tvistlösningsorganet om huruvida de samtycker till att delta i det föreslagna alternativa tvistlösningsförfarandet eller inte. Näringsidkaren ska svara det alternativa tvistlösningsorganet inom en rimlig period som inte får överstiga 20 arbetsdagar. Vid komplexa tvister eller under exceptionella omständigheter får det berörda alternativa tvistlösningsorganet förlänga denna period, som under inga omständigheter får överstiga 30 arbetsdagar. Det alternativa tvistlösningsorganet ska i förekommande fall informera konsumenten om att perioden har förlängts.

Om näringsidkaren inte svarar inom den period som anges i första stycket får det alternativa tvistlösningsorganet anta att näringsidkaren har vägrat att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet och avsluta ärendet. Det alternativa tvistlösningsorganet ska informera konsumenten om detta. Följderna av att inte svara ska fastställas i den nationella lagstiftningen.

Den skyldighet att svara som avses i första stycket ska inte gälla i följande fall:

a) Om näringsidkarens deltagande i det alternativa tvistlösningsförfarandet är obligatoriskt.

b) Om den alternativa tvistlösningen kan ge resultat utan näringsidkarens samtycke till att delta i det alternativa tvistlösningsförfarandet.

c) Om näringsidkaren redan genom avtal har åtagit sig att använda alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister med konsumenter.”.

5. Artikel 6 ska ändras på följande sätt:

a) I punkt 1 ska led a ersättas med följande:

”a) har nödvändiga kunskaper och färdigheter inom alternativ eller rättslig lösning av konsumenttvister samt allmän kännedom om lagen och, vid hantering av gränsöverskridande tvister, allmän kännedom om internationell privaträtt,”.

b) I punkt 3 ska följande led införas:

”aa) Om en tvist hanteras av ett alternativt tvistlösningsorgan och de fysiska personer som ansvarar för alternativ tvistlösning är anställda eller får ersättning enbart av den enskilda näringsidkaren, ska det alternativa tvistlösningsorganet endast ha tillgång till uppgifter som är strikt kopplade till ärendet och som uttryckligen tillhandahållits av näringsidkaren eller konsumenten.”.

c) Punkt 6 ska ersättas med följande:

”6. Vid tillämpningen av punkt 1 a i denna artikel ska medlemsstaterna säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen tillhandahåller nödvändig utbildning för fysiska personer med ansvar för alternativ tvistlösning. De behöriga myndigheterna ska övervaka de utbildningsplaner som upprättas av de alternativa tvistlösningsorganen på grundval av den information som lämnas till dem i enlighet med artikel 19.3 g.”.

6. Artikel 7 ska ändras på följande sätt:

a) I punkt 1 ska följande led läggas till:

”p) i förekommande fall, kontaktuppgifter till nationella myndigheter med ansvar för tillämpning av unionsrättsakter och nationella rättsakter om otillbörliga affärsmetoder och villkor.”.

b) Punkt 2 ska ändras på följande sätt:

i) Inledningen ska ersättas med följande:

”2. Medlemsstaterna ska säkerställa att de alternativa tvistlösningsorganen åtminstone vartannat år på sina webbplatser offentliggör verksamhetsrapporter. Dessutom ska medlemsstaterna ålägga de alternativa tvistlösningsorganen att på begäran tillhandahålla dessa verksamhetsrapporter på ett varaktigt medium samt på andra sätt som de alternativa tvistlösningsorganen anser lämpliga. Dessa rapporter ska innehålla följande information om både inhemska och gränsöverskridande tvister:”.

ii) Led h ska utgå.

7. Artikel 13 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 2 ska ersättas med följande:

”2. Den information som avses i punkt 1 ska tillhandahållas

a) på näringsidkarens webbplats, om en sådan finns, på ett tydligt, framträdande, begripligt och lättillgängligt sätt,

b) i de allmänna villkoren för köpe- eller tjänsteavtal mellan näringsidkaren och en konsument.”.

b) Punkt 3 ska ersättas med följande:

”3. Medlemsstaterna ska säkerställa att näringsidkaren, i fall där en tvist mellan en konsument och en näringsidkare som är etablerad på deras territorium inte har kunnat lösas efter det att ett klagomål har lämnats direkt till näringsidkaren av konsumenten, åläggs att ge konsumenten den information som avses i punkt 1.”.

8. Artikel 14 ska ersättas med följande:

”*Artikel 14*

Bistånd i gränsöverskridande tvister

1. Medlemsstaterna ska säkerställa att konsumenter och näringsidkare i samband med gränsöverskridande tvister kan få bistånd för att underlätta deras tillgång till det eller de alternativa tvistlösningsorgan som är behöriga att hantera den gränsöverskridande tvisten.

2. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för alternativ tvistlösning att ansvara för den uppgift som avses i punkt 1. Medlemsstaterna ska överlåta ansvaret för driften av kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning till de centrum som ingår i nätverket av europeiska konsumentcentrum eller, om detta inte är möjligt, till konsumentorganisationer eller något annat organ som arbetar med konsumentskydd.

3. När konsumenter och näringsidkare begär bistånd i gränsöverskridande tvister ska konsumenterna vända sig kontaktpunkten för alternativ tvistlösning på deras bosättningsort, medan näringsidkarna ska vända sig till kontaktpunkten för alternativ tvistlösning på sin etableringsort.

4. Medlemsstaterna ska säkerställa att kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning på begäran underlättar kommunikationen mellan parterna och det behöriga alternativa tvistlösningsorganet. Detta underlättande ska omfatta åtminstone följande uppgifter:

a) Bistå vid inlämnande av klagomålet och om lämpligt med relevant dokumentation.

b) Vid behov stödja parterna genom att tillhandahålla resultaten av maskinöversättning av information, dokumentation eller förfaranderegler.

c) Ge parterna allmän information om konsumenträttigheter på unionsnivå och nationell nivå.

d) Ge parterna förklaringar om de förfaranderegler som tillämpas av de specifika alternativa tvistlösningsorganen.

e) Informera konsumenten om andra sätt att söka gottgörelse om en tvist inte kan lösas genom ett alternativt tvistlösningsförfarande.

5. Medlemsstaterna får ge kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning rätt att tillhandahålla konsumenter och näringsidkare bistånd enligt denna artikel när de vänder sig till alternativa tvistlösningsorgan i samband med inhemska tvister.

6. Medlemsstaterna ska ålägga alla aktörer som bistår konsumenter i gränsöverskridande eller inhemska tvister att när de utövar sin verksamhet ge relevant information till konsumenterna med full insyn, inbegripet information om förfaranderegler och eventuella tillämpliga avgifter, och därvid handla med ärligt uppsåt.”.

9. Artikel 17 ska ändras på följande sätt:

a) Punkt 2 ska ersättas med följande:

”2. Det samarbete som avses i punkt 1 ska i synnerhet omfatta ömsesidigt utbyte av information om metoder inom särskilda affärssektorer mot vilka konsumenter upprepade gånger har lämnat in klagomål, inbegripet om otillbörliga affärsmetoder eller villkor. Det ska också omfatta teknisk bedömning och information från de nationella myndigheterna till de alternativa tvistlösningsorganen, om bedömningen eller informationen är nödvändig för hanteringen av enskilda tvister och redan finns tillgänglig.”.

b) Punkt 3 ska ersättas med följande:

”3. Medlemsstaterna ska säkerställa att det samarbete och ömsesidiga informationsutbyte som avses i punkterna 1 och 2 i denna artikel uppfyller kraven för skydd av personuppgifter i förordning (EU) 2016/679.”.

10. Artikel 20 ska ändras på följande sätt:

a) I punkt 1 ska följande stycke läggas till:

”Dessutom ska de behöriga myndigheterna utföra nödvändiga kontroller av de alternativa tvistlösningsorganens funktion och verksamhet i syfte att övervaka efterlevnaden av kraven i detta direktiv.”.

b) I punkt 6 ska första meningen ersättas med följande:

”6. Senast den 9 juli 2018 och därefter senast den 1 november vart fjärde år ska varje behörig myndighet offentliggöra en rapport om de alternativa tvistlösningsorganens utveckling och om hur de fungerar och översända rapporten till kommissionen.”.

c) Följande punkter ska läggas till:

”8. Senast den 20 april 2026 ska kommissionen utveckla ett användarvänligt digitalt interaktivt verktyg som ger information om gottgörelse för konsumenter, inbegripet information om användning av alternativ tvistlösning i ett gränsöverskridande sammanhang, och länkar till information om konsumenträttigheter. Verktyget ska också hysa den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som avses i punkt 4 i den här artikeln och förteckningen över de kontaktpunkter för alternativ tvistlösning som anmälts enligt artikel 24.4 och ska inbegripa länkar till deras webbplatser. Verktyget ska även innehålla en maskinöversättningsfunktion som ska vara kostnadsfritt tillgänglig för de alternativa tvistlösningsorganen och kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning. Kommissionen ska främja verktyget och säkerställa dess tekniska underhåll.

Medlemsstaterna uppmanas att tillhandahålla en framträdande länk till det verktyg som avses i första stycket på alla nationella webbplatser som tjänar ett liknande syfte.

De behöriga myndigheterna ska informera kontaktpunkterna för alternativ tvistlösning och de alternativa tvistlösningsorganen om den ovannämnda maskinöversättningsfunktionen.

9. Kommissionen ska inrätta ett nätverk av kontaktpunkter för alternativ tvistlösning.”.

11. I artikel 24 ska följande punkt läggas till:

”4. Senast den 20 mars 2028 ska medlemsstaterna meddela kommissionen namn och kontaktuppgifter för de kontaktpunkter för alternativ tvistlösning som utsetts i enlighet med artikel 14.2.”.

Artikel 2

Ändring av direktiv (EU) 2015/2302

I artikel 7.2 i direktiv (EU) 2015/2302 ska led g ersättas med följande:

”g) Information om tillgängliga interna förfaranden för hantering av klagomål och om alternativa tvistlösningsmekanismer i enlighet med Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU (*) och, i förekommande fall, om det alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren omfattas av.

(*) Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG (direktivet om alternativ tvistlösning) (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63, ELI: http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj).”.

Artikel 3

Ändring av direktiv (EU) 2019/2161

I artikel 5 i direktiv (EU) 2019/2161 ska led b ersättas med följande:

”b) inge ett klagomål till behörigt konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, beroende på vilka parter som berörs.”.

Artikel 4

Ändring av direktiv (EU) 2020/1828

I bilaga I till direktiv (EU) 2020/1828 ska punkt 44 utgå.

Artikel 5

Införlivande

1. Senast den 20 mars 2028 ska medlemsstaterna anta och offentliggöra de bestämmelser som är nödvändiga för att följa artiklarna 1–4 i detta direktiv. De ska genast underrätta kommissionen om detta.

De ska tillämpa dessa bestämmelser från och med den 20 september 2028.

2. När en medlemsstat antar de bestämmelser som avses i punkt 1 ska de innehålla en hänvisning till detta direktiv eller åtföljas av en sådan hänvisning när de offentliggörs. Närmare föreskrifter om hur hänvisningen ska göras ska varje medlemsstat själv utfärda.

3. Medlemsstaterna ska underrätta kommissionen om texten till de centrala bestämmelser i nationell rätt som de antar inom det område som omfattas av detta direktiv.

Artikel 6

Ikraftträdande

Detta direktiv träder i kraft den tjugonde dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

Artikel 7

Adressater

Detta direktiv riktar sig till medlemsstaterna.

Utfärdat i Strasbourg den 16 december 2025.

På Europaparlamentets vägnar	*På rådets vägnar*
R. METSOLA	M. BJERRE
Ordförande	*Ordförande*