



EUROPEISKA KOMMISSIONEN

Bryssel den 29.11.2011
KOM(2011) 794 slutlig

2011/0374 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

om tvistlösning online vid konsumenttvister

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

Det här förslaget och förslaget till direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister ska ses mot bakgrund av insatserna för att förbättra den inre detaljhandelsmarknadens funktionssätt, särskilt genom att öka konsumenternas möjligheter till rättelse i samband med gränsöverskridande e-handel.

För närvarande är utbudet av alternativa tvistlösningssystem för att lösa konsumenttvister vid e-handel splittrat och ofullständigt. Dessutom ger hälften av de befintliga systemen visserligen konsumenterna möjlighet att lämna in sina klagomål online, men mycket få ger konsumenterna möjlighet att genomföra hela förfarandet online (s.k. tvistlösning online)¹. Om hela processen hanterades online skulle det medföra tidsbesparingar och förenkla kommunikationen mellan parterna.

Med e-handels utveckling har omfattningen och storleken på de marknader där företagen och konsumenterna är aktiva ökat kraftigt och sträcker sig över nationsgränserna. Såväl konsumenter som näringsidkare ser emellertid gränsöverskridande e-handel som riskfyllt, eftersom de fruktar att tvister kan bli svåra att lösa på grund av att handeln är virtuell.

Svårigheten att få rättelse vid klagomål vid gränsöverskridande e-handel påverkar både konsumenter och företag negativt. Konsumenterna förlorar på att inte kunna handla från andra länder. De utnyttjar således inte möjligheten att jämföra priserna på produkter på hela EU-marknaden och att köpa dem där de är billigast. Företagen, särskilt små och medelstora företag, avskräcks från att skaffa sig den administrativa kapacitet som krävs för att hantera tvister med konsumenter från en annan medlemsstat. Detta hämmar utvecklingen av den digitala inre marknaden.

I flaggskeppsinitiativet *En digital agenda för Europa*² inom Europa 2020-strategin lanserades en EU-strategi för att förbättra de alternativa tvistlösningssystemen, där kommissionen kommer att ”föreslå ett EU-verktyg för onlinerekamationer för e-handel” för att öka konsumenternas och företagens förtroende för den digitala marknaden. I inre marknadsakten³ från 2011 var en av huvudprioriteringarna att inrätta ”verktyg för reglering av konsumenttvister utanför domstol som resulterar i enkla, snabba och billiga lösningar för konsumenterna och skyddar relationerna mellan företag och deras kunder. Denna åtgärd omfattar även e-handeln.”

Mot bakgrund av de problem som fastställts syftar den föreslagna förordningen till att inrätta ett EU-omfattande onlinesystem för tvistlösning som ska underlätta lösningen av tvister vid

¹ Enligt 2010 års rapport från nätverket av europeiska konsumentcentrum (ECC-Net) rörde över hälften av klagomålen (56,3 %) till ECC-Net e-handel. Av de 35 000 gränsöverskridande klagomålen till ECC-Net under 2010 kunde dock 91 % inte hänskjutas till ett alternativt tvistlösningssystem i en annan medlemsstat, eftersom det inte fanns något lämpligt system (http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf).

² Flaggskeppsinitiativet inom Europa 2020-strategin *En digital agenda för Europa*, KOM(2010) 245, s. 13.

³ Meddelande från kommissionen *Inre marknadsakten*, KOM(2011) 206, s. 9.

gränsöverskridande försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online mellan en näringsidkare och en konsument.

2. RESULTAT AV SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNING

2.1. Extern experthjälp och samråd med berörda parter

Kommissionen har genomfört flera studier om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister där man behandlat frågor som rör onlineverktyg för tvistlösning. Exempel på sådana studier är *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union* från 2009 med en djupgående analys av befintliga alternativa tvistlösningssystem och hur de fungerar i medlemsstaterna, studien om konsumenternas möjligheter till rättelse i EU⁴, *Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)* från 2011 och *Cross-border Alternative Dispute Resolution in the European Union* från 2011.

I det offentliga samråd om användningen av alternativ tvistlösning som inleddes i januari 2011 behandlades också frågor rörande tvistlösning online och hur man på bästa sätt kan säkerställa konsumenternas möjligheter till rättelse vid gränsöverskridande e-handel⁵. Det visade sig finnas ett starkt stöd för att förbättra onlineverktygen för tvistlösning, särskilt vid e-handel, där antalet klagomål ökar, i synnerhet i fall som gäller små belopp. Det framhölls särskilt att språkfrågan måste åtgärdas och att parterna måste få tillräcklig information om processen och dess resultat. Det stora flertalet svarande menade att utgångspunkten måste vara de positiva erfarenheter som gjorts i vissa sektorer.

Debatten vid toppmötet om alternativ tvistlösning för den inre marknaden och konsumenterna, som kommissionen och Europaparlamentet anordnade gemensamt i mars 2011, visade på ett allmänt stöd för utveckling av onlineverktyg för tvistlösning vid konsumenttvister genom EU-åtgärder för att klargöra villkoren och säkerställa att det finns alternativa tvistlösningssystem av hög kvalitet för e-handel inom alla sektorer. Under seminariet *ADR: how to make it work better?*, som anordnades vid den europeiska konsumentkonferensen i april 2011⁶, behandlades frågor med koppling till tvistlösning online.

Även Europeiska datatillsynsmannen har rådfrågats.

2.2. Konsekvensbedömning

Kommissionen har gjort en detaljerad konsekvensbedömning där man analyserade en rad alternativ för både ”alternativ tvistlösning: täckning, information och kvalitet” och ”tvistlösning online vid gränsöverskridande e-handel”.

I konsekvensbedömningen konstaterades det att endast en kombination av två rättsakter om alternativ tvistlösning och tvistlösning online kan säkerställa tillgång till opartiska, öppna och effektiva metoder för lösning utanför domstol av konsumenttvister vid gränsöverskridande e-handel. Genom en förordning inrättas ett EU-omfattande onlinesystem för tvistlösning som

⁴ *Consumer redress in the European Union: consumer experiences, perceptions and choices*, 2009, http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf.

⁵ Offentligt samråd om användningen av alternativ tvistlösning för att lösa konsumenttvister i EU. Svar och synpunkter finns på http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm.

⁶ http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp

effektivt kan hantera tvister vid gränsöverskridande e-handel på grundval av den fullständiga täckning med alternativa tvistlösningssystem av hög kvalitet som ska uppnås i enlighet med direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister.

3. RÄTTSLIGA ASPEKTER PÅ FÖRSLAGET

3.1. Hur det EU-omfattande onlinesystemet för tvistlösning ska fungera

3.1.1. Inrättande av det europeiska onlinesystemet för tvistlösning

Det här förslaget syftar till att inrätta en europeisk onlineplattform för tvistlösning (nedan kallad *plattformen*). Plattformen ska bestå av en interaktiv webbplats som ger konsumenter och näringsidkare en enda ingång för lösning utanför domstol av tvister som uppstått vid gränsöverskridande e-handel. Plattformen kommer att finnas på alla officiella EU-språk och användningen av den kommer att vara kostnadsfri. De alternativa tvistlösningssystem i medlemsstaterna som anmälts till kommissionen i enlighet med direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister kommer att registreras elektroniskt hos plattformen.

Konsumenter och näringsidkare kommer att kunna lämna in sina klagomål via ett elektroniskt formulär som kommer att finnas på webbplatsen på alla officiella EU-språk. Plattformen kommer att kontrollera om ett klagomål kan behandlas och be om parternas medgivande att hänskjuta det till det alternativa tvistlösningssystem som är behörigt att behandla tvisten. Det behöriga systemet kommer att försöka lösa tvisten i enlighet med sina egna förfaranderegler inom 30 dagar efter det att man tagit emot klagomålet. Systemet kommer att behöva meddela plattformen vissa uppgifter som rör tvistens utveckling (dag då parterna fick meddelande om klagomålet, dag då tvisten löstes, resultat av tvisten).

Enligt förslaget kommer ett nätverk av kontaktpersoner för tvistlösning online att inrättas, vilket ska bestå av en kontaktpunkt för tvistlösning online i varje medlemsstat. Nätverket ska bistå vid lösning av tvister som lämnas in via plattformen.

3.1.2. Information om det EU-omfattande onlinesystemet för tvistlösning

I förslaget åläggs näringsidkare som är etablerade i EU och som ägnar sig åt gränsöverskridande e-handel att informera konsumenterna om plattformen. Informationen ska göras tillgänglig på ett enkelt, direkt, väl synligt och beständigt sätt på näringsidkarnas webbplatser och när konsumenten lämnar in ett klagomål till näringsidkaren.

3.1.3. Övervakning

Varje år kommer det att utarbetas en verksamhetsrapport om hur plattformen fungerar. De behöriga myndigheter som ska utses i medlemsstaterna i enlighet med direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister kommer att kontrollera att de alternativa tvistlösningssystemen fullgör skyldigheterna enligt denna förordning. Vart tredje år kommer kommissionen att lägga fram en rapport för Europaparlamentet och rådet om tillämpningen av förordningen.

3.1.4. Regler för uppgiftsskydd

De uppgifter som parterna och de alternativa tvistlösningssystemen lämnar på plattformen kommer att lagras i en databas och omfattas av den gällande lagstiftningen om uppgiftsskydd.

3.2. Subsidiaritetsprincipen

Förslaget grundar sig på artikel 114 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.

Utvecklingen av ett EU-omfattande onlinesystem för tvistlösning vid gränsöverskridande onlinetvister som bygger på de befintliga alternativa tvistlösningssystemen i medlemsstaterna och respekterar dessas respektive förfaranderegler kommer att öka förtroendet för den digitala inre detaljhandelsmarknaden och skapa nya möjligheter för företagen.

Den gränsöverskridande e-handels andel är visserligen låg, men den digitala detaljhandelsmarknaden växer snabbt i medlemsstaterna. Således krävs det enkla, billiga och effektiva metoder för tvistlösning utanför domstol för att stärka konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för gränsöverskridande e-handel.

Det behövs åtgärder på EU-nivå för att inrätta en europeisk onlineplattform för tvistlösning, som är ett nödvändigt verktyg för att främja e-handeln. Det är också nödvändigt att erbjuda konsumenterna i EU samma skyddsnivå och att främja konkurrensen mellan företagen och på så sätt öka utbytet av varor och tjänster online och över gränserna.

3.3. Proportionalitetsprincipen

Förslaget är förenligt med proportionalitetsprincipen av följande skäl:

Förslaget syftar till att införa det effektivaste sättet att uppnå det mål som eftersträvas till de jämförelsevis lägsta kostnaderna. I stället för att det inrättas en helt ny struktur på EU-nivå bygger den föreslagna lagstiftningen på befintliga nationella alternativa tvistlösningssystem som efterlever kraven i den gällande unionslagstiftningen.

Den föreslagna förordningen kommer således att säkerställa fullständig tillgång till alternativa tvistlösningstjänster av hög kvalitet vid gränsöverskridande onlinetvister, samtidigt som genomförandekostnaderna begränsas till det som förslaget bidrar med utöver de befintliga strukturerna för alternativ tvistlösning på nationell nivå.

Bestämmelserna i förslaget har genomgått ett proportionalitetstest och intensivt samråd för att säkerställa en lämplig och proportionerlig reglering.

4. BUDGETKONSEKVENSER

Åtgärden är ett led i konsumentprogrammet 2014–2020⁷. Budgetkonsekvenserna kommer att hanteras genom omfördelning för åren 2012 och 2013. De ekonomiska anslagen för genomförandet av förslaget mellan 2012 och 2020 kommer att uppgå till 4,586 miljoner euro i löpande priser. Personalbehoven ska täckas med personal inom generaldirektoratet som redan har avdelats för att förvalta åtgärden i fråga, eller genom en omfördelning av personal inom generaldirektoratet, om så krävs kompletterad med ytterligare resurser som kan tilldelas det förvaltande generaldirektoratet som ett led i det årliga förfarandet för tilldelning av anslag och

⁷ Förslag till Europaparlamentets och rådets förordning om ett konsumentprogram 2014–2020, SEK(2011) 1320 slutlig och SEK(2011) 1321 slutlig.

med hänsyn tagen till rådande begränsningar i fråga om budgetmedel. En finansieringsöversikt åtföljer förslaget.

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

om tvistlösning online vid konsumenttvister

EUROPAPARLAMENTET OCH EUROPEISKA UNIONENS RÅD HAR ANTAGIT DENNA FÖRORDNING

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 yttrande⁸,

efter att ha hört Europeiska datatillsynsmannen,

i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och

av följande skäl:

- (1) Enligt artikel 169.1 och 169.2 a i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt (nedan kallat *fördraget*) ska unionen bidra till att en hög konsumentskyddsnivå uppnås genom åtgärder som antas i enlighet med artikel 114 i fördraget. Enligt artikel 38 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna ska en hög konsumentskyddsnivå tryggas i unionens politik.
- (2) Enligt artikel 26.2 i fördraget ska den inre marknaden omfatta ett område utan inre gränser där fri rörlighet för varor och tjänster säkerställs. För att konsumenterna ska ha förtroende för och kunna dra nytta av den digitala delen av den inre marknaden måste de ha tillgång till enkla och billiga sätt att lösa tvister som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online. Det är särskilt viktigt när konsumenterna handlar över gränserna.
- (3) I inre marknadsakten⁹ har kommissionen angett lagstiftning om alternativ tvistlösning som även omfattar e-handeln som en av de tolv åtgärderna för att stimulera tillväxten och stärka förtroendet för den inre marknaden.
- (4) Europeiska rådet har uppmanat Europaparlamentet och rådet att före utgången av 2012 anta en första uppsättning prioriterade åtgärder, så att den inre marknaden ges ny stimulans¹⁰.

⁸ EUT C , , s. .

⁹ Meddelande från kommissionen *Inre marknadsakten*, KOM(2011) 206, s. 9.

- (5) Den inre marknaden är en realitet för konsumenterna i deras vardagsliv när de reser, handlar och utför betalningar. Konsumenterna är viktiga aktörer på den inre marknaden och bör därför stå i centrum för den. Den digitala delen av den inre marknaden börjar få avgörande betydelse för både konsumenter och näringsidkare. Konsumenterna handlar allt mer på internet, och allt fler näringsidkare säljer online. Konsumenter och näringsidkare bör känna sig trygga när de utför transaktioner i en digital miljö.
- (6) Möjligheten till enkel och billig tvistlösning kan öka konsumenternas och näringsidkarnas förtroende för den inre marknaden. Konsumenter och näringsidkare stöter dock fortfarande på hinder för att finna lösningar utanför domstol i synnerhet av tvister som uppstår vid gränsöverskridande onlinetransaktioner. Sådana tvister förblir därför ofta olösta.
- (7) Tvistlösning online erbjuder enkel och billig lösning utanför domstol av tvister som uppstår vid gränsöverskridande onlinetransaktioner. Det finns emellertid för få mekanismer som ger konsumenter och näringsidkare möjlighet att lösa sådana tvister på elektronisk väg. Denna situation leder till nackdelar för konsumenterna, utgör ett hinder för gränsöverskridande onlinetransaktioner, medför olika villkor för näringsidkarna och hämmar således e-handelns utveckling.
- (8) Denna förordning bör gälla för lösning utanför domstol av avtalstvister mellan konsumenter och näringsidkare som uppstår vid näringsidkares gränsöverskridande försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online. Den bör inte gälla för tvister mellan konsumenter och näringsidkare som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online om minst en av parterna är etablerad eller bosatt utanför en av unionens medlemsstater vid den tidpunkt då konsumenten beställer varorna eller tjänsterna eller om näringsidkaren och konsumenten är etablerade eller bosatta i samma medlemsstat.
- (9) Den här förordningen bör inte påverka tillämpningen av Europaparlamentets och rådets direktiv 2008/52/EG av den 21 maj 2008 om vissa aspekter på medling på privaträttens område¹¹, rådets förordning (EG) nr 44/2001 av den 22 december 2000 om domstols behörighet och om erkännande och verkställighet av domar på privaträttens område¹², Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 864/2007 av den 11 juli 2007 om tillämplig lag för utomobligatoriska förpliktelser (Rom II)¹³ och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 593/2008 av den 17 juni 2008 om tillämplig lag för avtalsförpliktelser (Rom I)¹⁴.
- (10) Definitionen av *konsument* bör omfatta fysiska personer som agerar utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten. Om avtalet ingås för ändamål som faller delvis inom och delvis utanför personens egen näringsverksamhet (avtal med dubbla syften) och näringssyftet är så begränsat att det inte dominerar i sammanhanget bör dock den personen även anses som konsument.

¹⁰ Europeiska rådets slutsatser av den 24–25 mars 2011, EUCO 10/11, s 4. Se även Europeiska rådets slutsatser av den 23 oktober 2011, EUCO 52/11, s. 1–2.

¹¹ EUT L 136, 24.5.2008, s. 3.

¹² EGT L 12, 16.1.2001, s. 32.

¹³ EUT L 199, 31.7.2007, s. 40.

¹⁴ EUT L 177, 4.7.2008, s. 6.

- (11) Definitionen av *försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online* bör omfatta transaktioner vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online där näringsidkaren eller dennes mellanhand har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annan elektronisk väg och konsumenten har beställt varorna eller tjänsterna på den webbplatsen eller på annan elektronisk väg. Detta bör även omfatta fall där konsumenten fått tillgång till webbplatsen eller en annan av informationssamhällets tjänster genom en mobil elektronisk anordning, t.ex. en mobiltelefon.
- (12) Denna förordning bör inte gälla för tvister mellan konsumenter och näringsidkare som uppstår vid gränsöverskridande försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster offline. Förordningen bör inte gälla för tvister mellan näringsidkare.
- (13) Denna förordning bör ses i förbindelse med Europaparlamentets och rådets direktiv .../.../EU [*Office of Publications insert reference number*] av den [*Office of Publications insert date of adoption*] om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister¹⁵, där medlemsstaterna åläggs att se till att alla sådana tvister mellan konsumenter och näringsidkare bosatta eller etablerade i unionen som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster kan hänskjutas till ett alternativt tvistlösningsorgan.
- (14) Syftet med denna förordning är att inrätta en onlineplattform för tvistlösning (nedan kallad *plattformen*) på europeisk nivå. Plattformen bör bestå av en interaktiv webbplats som ger en enda ingång för konsumenter och näringsidkare som utanför domstol vill lösa tvister som uppstått vid gränsöverskridande e-handel. Den bör ge konsumenter och näringsidkare möjlighet att lämna in klagomål genom ett elektroniskt formulär som finns på unionens samtliga officiella språk och vidarebefordra klagomålen till ett alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt att behandla tvisten i fråga. Plattformen bör ge de alternativa tvistlösningsorganen och parterna möjlighet att genomföra hela tvistlösningsförfarandet via plattformen.
- (15) Ett onlinesystem för tvistlösning på europeisk nivå bör bygga på de befintliga alternativa tvistlösningsorganen i medlemsstaterna och respektera dessas rättsliga traditioner. De organ till vilka ett klagomål vidarebefordrats via plattformen bör därför tillämpa sina egna förfaranderegler, inklusive kostnadsregler. I denna förordning fastställs dock vissa gemensamma regler för de förfarandena som ska säkerställa deras effektivitet. De reglerna bör omfatta regler som garanterar att tvistlösningen genomförs snabbt.
- (16) Att alla alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen i enlighet med artikel 17.2 i direktiv .../.../EU [*Office of Publications insert reference number*] kopplas elektroniskt till den europeiska onlineplattformen för tvistlösning bör möjliggöra fullständig täckning med tvistlösning online utanför domstol vid gränsöverskridande tvister som uppstår vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online.
- (17) Denna förordning lägger inga hinder i vägen för arbetet inom de befintliga organ för tvistlösning online som verkar i unionen. Den bör inte hindra alternativa

¹⁵ EUT L ..., ..., s.

tvistlösningsorgan från att behandla gränsöverskridande onlinetvister som lämnats in till dem på något annat sätt än via plattformen.

- (18) Ett nätverk av kontaktpersoner för tvistlösning online bör bistå vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnats in via plattformen. Nätverket bör bestå av kontaktpunkter för tvistlösning online i medlemsstaterna där kontaktpersonerna arbetar.
- (19) Rätten till ett effektivt rättsmedel och rätten till en rättvis rättegång är grundläggande rättigheter som garanteras i artikel 47 i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna. Onlineförfaranden för tvistlösning får inte syfta till att ersätta domstolsförfaranden och bör inte fränta konsumenter eller näringsidkare rätten att försöka få rättelse inför en domstol. Inget i denna förordning bör därför hindra parterna från att utöva sin rätt till domstolsprövning.
- (20) Behandlingen av uppgifter i enlighet med den här förordningen bör omfattas av stränga garantier för sekretess och uppfylla reglerna för skydd av personuppgifter i Europaparlamentets och rådets direktiv 95/46/EG av den 24 oktober 1995 om skydd för enskilda personer med avseende på behandling av personuppgifter och om det fria flödet av sådana uppgifter¹⁶ och Europaparlamentets och rådets förordning (EG) nr 45/2001 av den 18 december 2000 om skydd för enskilda då gemenskapsinstitutionerna och gemenskapsorganen behandlar personuppgifter och om den fria rörligheten för sådana uppgifter¹⁷. Dessa regler bör gälla för den behandling av personuppgifter i enlighet med den här förordningen som utförs av aktörerna på plattformen, oavsett om de agerar enskilt eller tillsammans med andra aktörer på plattformen.
- (21) De registrerade bör underrättas om behandlingen av deras personuppgifter på plattformen och om sina rättigheter vid den behandlingen genom ett omfattande integritetsmeddelande som kommissionen offentliggör och där den behandling som aktörerna på plattformen ansvarar för förklaras på ett tydligt och enkelt sätt i enlighet med artiklarna 11 och 12 i förordning (EG) nr 45/2001 och med den nationella lagstiftning som antagits i enlighet med artiklarna 10 och 11 i direktiv 95/46/EG.
- (22) Näringsidkarna bör på sina webbplatser informera konsumenterna om plattformen och tillhandahålla en elektronisk länk till dess webbplats. De bör också lämna denna information när en konsument lämnar in ett klagomål till en näringsidkare, ett system för hantering av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren eller en företagsombudsman. Denna skyldighet bör inte påverka tillämpningen av artikel 10.1–10.3 i direktiv .../.../EU [*Office of Publications insert reference number*] beträffande näringsidkares information till konsumenter om de alternativa tvistlösningsförfaranden som näringsidkarna omfattas av och om huruvida de åtar sig att använda sig av alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister med konsumenter. Denna skyldighet bör inte heller påverka tillämpningen av artiklarna 6.1 t och 8 i Europaparlamentets och rådets direktiv 2011/83/EU av den 25 oktober 2011 om konsumenträttigheter¹⁸. I artikel 6.1 t i direktiv 2011/83/EU föreskrivs det i fråga om

¹⁶ EGT L 281, 23.11.1995, s. 31.

¹⁷ EGT L 8, 12.1.2001, s. 1.

¹⁸ EUT L ..., ..., s.

konsumentavtal som ingås på distans eller utanför fasta affärslokaler att näringsidkaren måste ge konsumenten information om möjligheten att anlita ett förfarande för klagomål och prövning utanför domstol som näringsidkaren omfattas av och om villkoren för detta innan konsumenten är bunden av avtalet.

- (23) För att kunna komplettera eller ändra vissa icke väsentliga delar av denna förordning bör befogenheten att anta akter i enlighet med artikel 290 i fördraget delegeras till kommissionen när det gäller den typ av uppgifter som en klagande måste lämna i det elektroniska klagoförmuläret på plattformen. Det är av särskild vikt att kommissionen genomför lämpliga samråd, även på expertnivå, under sitt förberedande arbete. Kommissionen bör, då den förbereder och utarbetar delegerade akter, se till att relevanta handlingar översänds samtidigt till Europaparlamentet och rådet och att detta sker så snabbt som möjligt och på lämpligt sätt.
- (24) För att säkra enhetliga villkor för genomförandet av denna förordning bör kommissionen även ges genomförandebefogenheter beträffande hur plattformen ska fungera och hur klagomål ska lämnas in samt beträffande samarbetet inom nätverket av kontaktpersoner för tvistlösning online. Befogenheterna bör utövas i enlighet med Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 182/2011 av den 16 februari 2011 om fastställande av allmänna regler och principer för medlemsstaternas kontroll av kommissionens utövande av sina genomförandebefogenheter. Det rådgivande förfarandet bör tillämpas vid antagandet av genomförandebefogenheter om det elektroniska klagomålsförmuläret, med tanke på dess rent tekniska karaktär. Granskningsförfarandet bör tillämpas vid antagandet av regler om samarbetet mellan medlemmarna i nätverket av kontaktpersoner för tvistlösning online.
- (25) Eftersom målet för denna förordning, att inrätta en europeisk onlineplattform för tvistlösning vid gränsöverskridande onlinetvister som omfattas av gemensamma regler, på grund av åtgärdens omfattning och verkningar inte i tillräcklig utsträckning kan uppnås av medlemsstaterna och det därför bättre kan uppnås på unionsnivå, kan unionen vidta åtgärder i enlighet med subsidiaritetsprincipen i artikel 5 i fördraget om Europeiska unionen. I enlighet med proportionalitetsprincipen i samma artikel går denna förordning inte utöver vad som är nödvändigt för att uppnå detta mål.
- (26) Denna förordning står i överensstämmelse med de grundläggande rättigheter och principer som erkänns framför allt i Europeiska unionens stadga om de grundläggande rättigheterna, i synnerhet artiklarna 7, 8, 38 och 47.

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

KAPITEL I

Allmänna bestämmelser

Artikel 1 *Syfte*

Syftet med denna förordning är att bidra till en välfungerande inre marknad, särskilt när det gäller dess digitala del, och till en hög konsumentskyddsnivå genom inrättandet av en

plattform som underlättar opartisk, öppen, effektiv och rättvis lösning online utanför domstol av tvister mellan konsumenter och näringsidkare.

Artikel 2 *Tillämpningsområde*

Denna förordning gäller lösning utanför domstol av avtalstvister som uppstår vid gränsöverskridande försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online mellan konsumenter och näringsidkare, genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i direktiv .../.../EU [Office of Publications please insert number of Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG] och med hjälp av en europeisk onlineplattform för tvistlösning.

Artikel 3 *Förhållande till annan unionslagstiftning*

Denna förordning påverkar inte tillämpningen av direktiv 2008/52/EG, förordning (EG) nr 44/2001, förordning (EG) nr 864/2007 och förordning (EG) nr 593/2008.

Artikel 4 *Definitioner*

I denna förordning gäller följande definitioner:

- a) *konsument*: fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten.
- b) *näringsidkare*: fysisk person eller juridisk person, offentligägd eller privatägd, som agerar för ändamål som faller inom ramen för den egna närings- eller yrkesverksamheten samt varje person som agerar i dennes namn eller för dennes räkning.
- c) *försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online*: transaktion vid försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster där näringsidkaren eller dennes mellanhand har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annan elektronisk väg och konsumenten har beställt varorna eller tjänsterna på den webbplatsen eller på annan elektronisk väg.
- d) *på elektronisk väg*: med hjälp av elektronisk utrustning för behandling (inklusive digital signalkomprimering) och lagring av data som i sin helhet sänds, överförs och mottas via kabel, via radiovågor, på optisk väg eller på någon annan elektromagnetisk väg.

Följande ska inte anses vara tjänster som tillhandahålls på elektronisk väg:

- Offlinetjänster.

- Tjänster som har ett materiellt innehåll även om de innebär att elektronisk utrustning används, t.ex. automater (bankomater, tågbiljettautomater) samt tillträde till vägnät och parkeringar som är avgiftsbelagda även om det finns elektronisk utrustning vid infarten eller utfarten för att kontrollera tillträdet och/eller säkerställa rätt betalning.
 - Tjänster som inte tillhandahålls genom elektronisk lagring och databehandling, t.ex. taltelefonitjänster, telefax- och telextjänster, tjänster som utförs med hjälp av taltelefoni eller telefax, läkarkonsultation med hjälp av telefon eller telefax, advokatkonsultation med hjälp av telefon eller telefax och direktmarknadsföring med hjälp av telefon eller telefax.
- e) *gränsöverskridande försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online*: försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online där konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i en annan medlemsstat än den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad.
- f) *etablerad*: en näringsidkare är etablerad,
- om näringsidkaren är en fysisk person, där denne bedriver sin verksamhet,
 - om näringsidkaren är ett företag eller en annan juridisk person eller en sammanslutning av fysiska eller juridiska personer, där näringsidkaren har sitt säte, sitt huvudkontor eller sin huvudsakliga verksamhet, eller, om näringsidkarens erbjudande görs eller om de beställda varorna eller tjänsterna ska levereras inom ramen för verksamheten vid en filial, agentur eller annan etablering, där den filialen, agenturen eller etableringen är belägen.
- g) *alternativt tvistlösningsförfarande*: förfarande för lösning utanför domstol av en tvist genom ingripande av ett tvistlösningsorgan som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo.
- Förfaranden inför tvistlösningsorgan där de fysiska personer som ansvarar för tvistlösningen är anställda enbart av näringsidkaren, förfaranden inför sådana system för hantering av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren, direkta förhandlingar mellan konsumenten och näringsidkaren, oavsett om de företräds av ombud eller inte, och försök av en domare att lösa en tvist under ett rättsligt förfarande rörande tvisten i fråga ska inte anses vara alternativa tvistlösningsförfaranden.
- h) *alternativt tvistlösningsorgan*: organ som omfattas av artikel 4 e i direktiv .../.../EU [Office of Publications please insert number of Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG] och som anmälts till kommissionen i enlighet med artikel 17.2 i det direktivet.
- i) *klagande part*: konsument eller näringsidkare som lämnat in ett klagomål via den europeiska onlineplattformen för tvistlösning.
- j) *svarande part*: konsument eller näringsidkare mot vilken ett klagomål lämnats in via den europeiska onlineplattformen för tvistlösning.

- k) *personuppgifter*: varje upplysning som avser en identifierad eller identifierbar fysisk person (den registrerade). En identifierbar person är en person som kan identifieras, direkt eller indirekt, framför allt genom hänvisning till ett identifikationsnummer eller till en eller flera faktorer som är specifika för hans eller hennes fysiska, fysiologiska, psykiska, ekonomiska, kulturella eller sociala identitet.

KAPITEL II

Europeisk onlineplattform för tvistlösning

Artikel 5

Inrättande av en europeisk onlineplattform för tvistlösning

1. Kommissionen ska inrätta en europeisk onlineplattform för tvistlösning (nedan kallad *plattformen*).
2. Plattformen ska bestå av en interaktiv webbplats som är elektroniskt tillgänglig utan kostnad på unionens samtliga officiella språk. Plattformen ska vara en enda ingång för konsumenter och näringsidkare som utanför domstol vill lösa tvister som omfattas av denna förordning.
3. Plattformen ska ha följande uppgifter:
 - a) Tillhandahålla ett elektroniskt klagomålsformulär som den klagande parten kan fylla i.
 - b) På grundval av uppgifterna i det elektroniska klagomålsformuläret föreslå parterna ett eller flera behöriga alternativa tvistlösningsorgan och lämna information om organens eventuella avgifter, om det eller de språk på vilka förfarandet kommer att genomföras och om förfarandenas ungefärliga längd, eller underrätta den klagande parten om att inget behörigt organ kunde hittas på grundval av de lämnade uppgifterna.
 - c) Hänskjuta klagomål till det alternativa tvistlösningsorgan som parterna enats om.
 - d) Ge parterna och det alternativa tvistlösningsorganet möjlighet att genomföra hela tvistlösningsförfarandet online.
 - e) Tillhandahålla ett elektroniskt formulär för de alternativa tvistlösningsorganens överföring av de uppgifter som anges i artikel 9 c.
 - f) Tillhandahålla ett system för återkoppling som ger parterna möjlighet att lämna synpunkter på hur plattformen fungerar och på det alternativa tvistlösningsorgan som behandlat deras tvist.
 - g) Offentliggöra information om de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen i enlighet med artikel 17.2 i direktiv .../.../EU [Office of Publications please insert number of Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning

(EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG] och som behandlar tvister som omfattas av denna förordning.

- h) Lämna allmän information om alternativ tvistlösning som en metod för tvistlösning utanför domstol.
 - i) Offentliggöra statistik om resultaten av de tvister som behandlats av de alternativa tvistlösningsorgan till vilka klagomål hänskjutits via plattformen.
4. Alternativa tvistlösningsorgan ska registrera sig elektroniskt hos plattformen om de anmälts till kommissionen i enlighet med artikel 17.2 i direktiv .../.../EU [*Office of Publications please insert number of* Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG] och om de – enligt de nödvändiga uppgifter för att fastställa deras behörighet som meddelats i enlighet med artikel 16.1 g i direktiv .../.../EU [*Office of Publications please insert number of* Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG] och på grundval av uppgifterna i det elektroniska klagomålsformulär som avses i punkt 3 a – är behöriga att behandla tvister som omfattas av denna förordning.
5. Kommissionen ska vara ansvarig för utvecklingen, driften och underhållet av plattformen samt för datasäkerheten.
6. Kommissionen ska genom genomförandeakter anta bestämmelser om hur de uppgifter som föreskrivs i punkt 3 ska fullgöras. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 15.3.

Artikel 6

Nätverk av kontaktpersoner för tvistlösning online

1. Varje medlemsstat ska utse en kontaktpunkt för tvistlösning online och lämna dess namn och kontaktuppgifter till kommissionen. Medlemsstaterna får överlåta ansvaret för kontaktpunkterna för tvistlösning online till sina konsumentcentrum inom nätverket av europeiska konsumentcentrum, till konsumentorganisationer eller till ett annat organ. Varje kontaktpunkt ska ha minst två kontaktpersoner för tvistlösning online (nedan kallade *kaktkpersoner*).
2. Kontaktpersonerna ska bistå vid lösning av tvister som rör klagomål som lämnats in via plattformen genom att fullgöra följande uppgifter:
 - a) Vid behov underlätta kommunikationen mellan parterna och det behöriga alternativa tvistlösningsorganet.
 - b) Informera konsumenterna om andra sätt att få rättelse om en tvist inte kan lösas via plattformen, t.ex. om näringsidkaren inte går med på att använda sig av alternativ tvistlösning.

- c) På grundval av de praktiska erfarenheterna från fullgörandet av sina uppgifter lägga fram en årlig verksamhetsrapport för kommissionen och medlemsstaterna.
 - d) Underrätta parterna om fördelarna och nackdelarna med de föreslagna alternativa tvistlösningsorganens förfaranden.
- 3. Kommissionen ska inrätta ett nätverk av kontaktpersoner (nedan kallat *nätverket*) som ska möjliggöra samarbete mellan kontaktpersonerna och bidra till fullgörandet av de uppgifter som anges i punkt 2.
 - 4. Kommissionen ska minst en gång per år sammankalla medlemmarna i nätverket till ett möte för att möjliggöra utbyte av bästa praxis och en diskussion om eventuella återkommande problem som uppstått i samband med plattformens verksamhet.
 - 5. Kommissionen ska genom genomförandeakter anta regler om samarbetet mellan kontaktpersonerna. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det granskningsförfarande som avses i artikel 15.3.

Artikel 7 *Inlämnande av klagomål*

- 1. För att lämna in ett klagomål till plattformen ska den klagande parten fylla i det elektroniska klagomålsformulär som finns på plattformens webbplats. Den klagande parten får till klagomålsformuläret bifoga handlingar i elektroniskt format till stöd för klagomålet.
- 2. De uppgifter som den klagande parten ska lämna ska vara tillräckliga för att det ska gå att fastställa vilket alternativt tvistlösningsorgan som är behörigt. Uppgifterna anges i bilagan.
- 3. Plattformen ska ge parterna information om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som plattformen angett som behöriga. Om det finns fler än ett behörigt organ ska kontaktpersonerna i de berörda medlemsstaterna ge parterna närmare upplysningar om organen och ge dem råd om fördelarna och nackdelarna med respektive organs förfaranden, så att parterna kan göra ett välgrundat val.
- 4. Kommissionen ska ha befogenhet att anta delegerade akter i enlighet med artikel 16 för att ändra uppgifterna i bilagan, med hänsyn till de kriterier som de alternativa tvistlösningsorgan som anmälts till kommissionen i enlighet med artikel 17.2 i direktiv .../.../EU [Office of Publications please insert number of Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG] och som behandlar tvister som omfattas av denna förordning använder för att fastställa sitt respektive behörighetsområde.
- 5. Kommissionen ska genom genomförandeakter fastställa närmare bestämmelser om det elektroniska klagomålsformuläret. Dessa genomförandeakter ska antas i enlighet med det rådgivande förfarande som avses i artikel 15.2.

6. Endast uppgifter som är korrekta, relevanta och inte överdrivet omfattande i förhållande till de ändamål för vilka de samlats in får behandlas genom det elektroniska klagomålsformuläret och dess bilagor.

Artikel 8 *Behandling och vidarebefordran av klagomål*

1. Ett klagomål som lämnas in till plattformen ska behandlas om klagomålsformuläret är fullständigt ifyllt.
2. Efter att ha tagit emot ett fullständigt ifyllt klagomålsformulär ska plattformen meddela följande uppgifter till den klagande parten på det språk som klagomålet är skrivet på och till den svarande parten per e-post på avtalsspråket:
 - a) Information om att parterna måste enas om ett behörigt alternativt tvistlösningsorgan för att klagomålet ska kunnas vidarebefordras till det organet.
 - b) Information om att klagomålet inte kommer att behandlas vidare om parterna inte kan enas om ett behörigt tvistlösningsorgan eller om inget behörigt tvistlösningsorgan kan fastställas.
 - c) En förteckning över alla behöriga alternativa tvistlösningsorgan, i förekommande fall.
 - d) Namn på och kontaktuppgifter till kontaktpunkten för tvistlösning online där konsumenten är bosatt och där näringsidkaren är etablerad samt en kortfattad beskrivning av de uppgifter som anges i artikel 6.2 a, b och d.
 - e) En uppmaning till konsumenten att välja ett eller flera alternativa tvistlösningsorgan från förteckningen, med information om att konsumenten inte är skyldig att göra ett sådant val.
 - f) En uppmaning till näringsidkaren att välja ett eller flera alternativa tvistlösningsorgan från förteckningen, om inget av organen på förteckningen är ett organ som näringsidkaren åtagit sig att använda sig av i enlighet med artikel 10.1 i direktiv .../.../EU [Office of Publications please insert number of Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG].
 - g) Information om att om konsumenten väljer ett alternativt tvistlösningsorgan som näringsidkaren åtagit sig att använda sig av i enlighet med artikel 10.1 i direktiv .../.../EU [Office of Publications please insert number of Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG], kommer plattformen att automatiskt vidarebefordra klagomålet till det organet.
3. Det meddelande som avses i punkt 2 ska innehålla följande uppgifter om respektive organ:

- a) Organets avgifter, i förekommande fall.
 - b) Det eller de språk som förfarandet kommer att genomföras på.
 - c) Förfarandets ungefärliga längd.
 - d) Behovet av parternas eller deras ombuds fysiska närvaro, i förekommande fall.
 - e) Huruvida resultatet av förfarandet är bindande eller inte.
4. Om parterna inte svarar plattformen eller inte kan enas om ett behörigt alternativt tvistlösningsorgan, ska klagomålet inte behandlas vidare. Konsumenten ska underrättas om möjligheten att kontakta en kontaktperson för information om andra möjligheter till rättelse.
5. Om konsumenten väljer ett alternativt tvistlösningsorgan som näringsidkaren åtagit sig att använda sig av i enlighet med artikel 10.1 i direktiv .../.../EU [*Office of Publications please insert number of* Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG] eller om parterna i sina svar väljer samma alternativa tvistlösningsorgan ska plattformen automatiskt vidarebefordra klagomålet till det organet.
6. Om parterna enas om fler än ett alternativt tvistlösningsorgan ska konsumenten uppmanas att välja ett av de organen. Plattformen ska automatiskt vidarebefordra klagomålet till det organet.

Artikel 9 *Lösning av tvisten*

De alternativa tvistlösningsorgan till vilka ett klagomål har vidarebefordrats i enlighet med artikel 8 ska göra följande:

- a) Utan dröjsmål underrätta parterna om tvisten samt om sina förfaranderegler och avgifterna för lösning av tvisten i fråga.
- b) Om parterna efter det att de underrättats om tvisten enas om att inleda ett förfarande inför organet, slutföra tvistlösningsförfarandet inom 30 dagar efter det att det inletts. Vid komplicerade tvister får organet förlänga denna frist.
- c) Utan dröjsmål meddela plattformen följande uppgifter:
 - i) Det datum då tvisten mottogs och sakfrågan.
 - ii) Det datum då parterna underrättades om tvisten.
 - iii) Det datum då förfarandet avslutades och resultatet av det.

Artikel 10

Databas

Kommissionen ska vidta nödvändiga åtgärder för att inrätta och upprätthålla en databas där den ska lagra de uppgifter som behandlats i enlighet med artiklarna 5.3 och 9 c.

Artikel 11

Behandling av personuppgifter

1. Tillgång till uppgifter, inklusive personuppgifter, som rör en tvist och som lagrats i den databas som avses i artikel 10 ska endast medges det alternativa tvistlösningsorgan till vilket tvisten vidarebefordrats i enlighet med artikel 8 för de ändamål som avses i artikel 9. Tillgång till dessa uppgifter ska även medges kontaktpersonerna för de ändamål som avses i artikel 6.3.
2. Kommissionen ska ha tillgång till de uppgifter som behandlas i enlighet med artikel 9 för att övervaka användningen av plattformen och hur den fungerar samt utarbeta de rapporter som avses i artikel 17. Kommissionen ska behandla personuppgifter om användarna av plattformen i den mån det är nödvändigt för driften och underhållet av plattformen, bl.a. för att övervaka de alternativa tvistlösningsorganens och kontaktpersonernas användning av plattformen.
3. Personuppgifter inom ramen för en tvist ska lagras i den databas som avses i punkt 1 endast under så lång tid som krävs för att uppnå de mål för vilka de samlats in och för att säkerställa att de registrerade kan få tillgång till sina personuppgifter för att utöva sina rättigheter, och uppgifterna ska raderas automatiskt senast sex månader efter det datum för avslutande av tvisten som meddelats plattformen i enlighet med artikel 9 c iii. Denna lagringstid ska även gälla för personuppgifter som sparats i nationella register av det alternativa tvistlösningsorgan eller den kontaktperson som behandlat tvisten i fråga, såvida det inte i det alternativa tvistlösningsorganets förfaranderegler eller i nationell lagstiftning föreskrivs en längre lagringstid.
4. Kontaktpersonerna och de alternativa tvistlösningsorganen ska betraktas som registeransvariga enligt artikel 2 d i direktiv 95/46/EG för sin uppgiftsbehandling enligt denna förordning och ska ha ansvar för att se till att behandlingen är förenlig med reglerna för uppgiftsskydd i nationell lagstiftning som antagits i enlighet med direktiv 95/46/EG. När det gäller dess skyldigheter enligt den här förordningen och behandlingen av personuppgifter i samband med detta ska kommissionen betraktas som registeransvarig enligt artikel 2 d i förordning (EG) nr 45/2001.

Artikel 12

Sekretess och datasäkerhet

1. Kontaktpersonerna och de alternativa tvistlösningsorganen ska omfattas av tystnadsplikt eller andra likvärdiga sekretessförbindelser som föreskrivs i nationell lagstiftning.
2. Kommissionen ska vidta lämpliga tekniska och organisatoriska åtgärder för att trygga säkerheten i fråga om de uppgifter som behandlas i enlighet med den här

förordningen, bl.a. när det gäller lämplig åtkomstkontroll, en säkerhetsplan och hantering av säkerhetstillbud, i enlighet med artikel 22 i förordning (EG) nr 45/2001.

Artikel 13 *Konsumentinformation*

1. Näringsidkare som är etablerade i unionen och som ägnar sig åt gränsöverskridande försäljning av varor eller tillhandahållande av tjänster online ska informera konsumenterna om plattformen och om sin e-postadress. Informationen ska göras tillgänglig på ett enkelt, direkt, väl synligt och beständigt sätt på näringsidkarnas webbplatser och, om erbjudandet görs per e-post eller genom ett annat textmeddelande som sänds på elektronisk väg, i det meddelandet. Informationen ska omfatta en elektronisk länk till plattformens webbplats. Näringsidkarna ska också informera konsumenterna om plattformen när de lämnar in ett klagomål till en näringsidkare, ett system för hantering av konsumentklagomål som drivs av näringsidkaren eller en företagsombudsman.
2. Bestämmelserna i punkt 1 påverkar inte tillämpningen av artikel 10 i direktiv .../.../EU [*Office of Publications please insert number of* Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG] beträffande näringsidkares information till konsumenter om de alternativa tvistlösningsförfaranden som näringsidkarna omfattas av och om huruvida de åtar sig att använda sig av alternativa tvistlösningsförfaranden för att lösa tvister med konsumenter.
3. Bestämmelserna i punkt 1 påverkar inte tillämpningen av bestämmelserna i artiklarna 6 och 8 i direktiv 2011/83/EU beträffande konsumentinformation vid distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.

Artikel 14 *Övervakning*

De behöriga myndigheter som medlemsstaterna utsett i enlighet med artikel 15.1 i direktiv .../.../EU [*Office of Publications please insert number of* Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG] ska övervaka att de alternativa tvistlösningsorganen fullgör sina skyldigheter enligt denna förordning.

KAPITEL III **Slutbestämmelser**

Artikel 15 *Genomförandeakter*

1. Kommissionen ska biträdas av en kommitté. Denna kommitté ska vara en kommitté i den mening som avses i förordning (EU) nr 182/2011.

2. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 4 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas.
3. När det hänvisas till denna punkt ska artikel 5 i förordning (EU) nr 182/2011 tillämpas. Om kommitténs yttrande ska erhållas genom skriftligt förfarande ska detta förfarande avslutas utan resultat om kommitténs ordförande, inom tidsgränsen för avgivande av ett yttrande, beslutar detta eller om en enkel majoritet av kommittémedlemmarna begär detta.

Artikel 16 *Utövande av delegering*

1. Kommissionens rätt att anta delegerade akter gäller på de villkor som fastställs i denna artikel.
2. Den delegering av befogenheter som avses i artikel 7.4 ska ges på obestämd tid från och med den [*Office of Publications insert same date as in Art. 18(1) = date of entry into force of this Regulation*].
3. Europaparlamentet eller rådet får när som helst återkalla den delegering av befogenheter som avses i artikel 7.4. Beslutet om återkallande avslutar delegeringen av de befogenheter som anges i beslutet. Beslutet får verkan dagen efter det att det har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*, eller vid ett senare angivet datum. Beslutet påverkar inte sådana delegerade akter som redan trätt i kraft.
4. När kommissionen antagit en delegerad akt ska den samtidigt underrätta Europaparlamentet och rådet.
5. En delegerad akt som antagits enligt artikel 7.4 ska träda i kraft endast om varken Europaparlamentet eller rådet har gjort invändningar inom två månader från den dag då akten delgetts Europaparlamentet och rådet, eller om både Europaparlamentet och rådet före utgången av denna frist har informerat kommissionen om att de inte kommer att göra några invändningar. Fristen ska förlängas med två månader på Europaparlamentets eller rådets initiativ.

Artikel 17 *Rapportering*

Vart tredje år och första gången senast fem år efter denna förordnings ikraftträdande ska kommissionen för Europaparlamentet och rådet lägga fram en rapport om tillämpningen av denna förordning. Rapporten ska vid behov åtföljas av förslag till ändring av denna förordning.

Artikel 18 *Ikraftträdande*

1. Denna förordning träder i kraft den tjugonde dagen efter det att den har offentliggjorts i *Europeiska unionens officiella tidning*.

2. Denna förordning ska tillämpas från och med den [*Office of Publications insert date = 6 months after implementation deadline for Directive of the European Parliament and of the Council on alternative dispute resolution for consumer disputes and amending Regulation (EC) No 2006/2004 and Directive 2009/22/EC (Directive on consumer ADR as to be inserted in that Directive in accordance with Art 22(1) of that Directive*], utom artiklarna 5.1, 5.4, 5.5, 5.6, 6.1, 6.2, 6.6, 7.4, 7.5, 10, 15 och 16, som ska tillämpas från och med den dag då denna förordning träder i kraft.

Denna förordning är till alla delar bindande och direkt tillämplig i alla medlemsstater.

Utfärdad i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande

BILAGA

Uppgifter som ska lämnas i det elektroniska klagomålsformuläret

1. Den klagande partens namn och adress samt i förekommande fall e-postadress och webbadress.
2. Huruvida den klagande parten är konsument eller näringsidkare.
3. Den svarande partens namn och adress samt i förekommande fall e-postadress och webbadress.
4. Huruvida den svarande parten är konsument eller näringsidkare.
5. Typ av vara eller tjänst vars försäljning eller tillhandahållande klagomålet avser.
6. Grunderna för klagomålet.
7. Konsumentens bosättningsort när varorna eller tjänsterna beställdes.
8. Kommunikationsmetod genom vilken varorna eller tjänsterna erbjöds och kommunikationsmetod genom vilken beställningen gjordes.
9. Om näringsidkarens erbjudande gjordes eller varorna eller tjänsterna levererades eller skulle ha levererats inom ramen för verksamheten vid en filial, agentur eller annan etablering, den ort där filialen, agenturen eller etableringen är belägen.
10. Avtalsspråket.
11. Alternativa tvistlösningsorgan som näringsidkaren åtagit sig att använda sig av i enlighet med artikel 10.1 i direktiv .../.../EU [*Office of Publications please insert number of* Europaparlamentets och rådets direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG], om detta är känt.

FINANSIERINGSÖVERSIKT FÖR FÖRSLAG TILL RÄTTSAKT

1. GRUNDLÄGGANDE UPPGIFTER OM FÖRSLAGET ELLER INITIATIVET

1.1. Förslagets eller initiativets beteckning

Förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister. Budgetkonsekvenserna kommer att hanteras genom omfördelning för åren 2012 och 2013. Åtgärden är ett led i konsumentprogrammet 2014–2020.

1.2. Berörda politikområden i den verksamhetsbaserade förvaltningen och budgeteringen¹⁹

Konsumenter

1.3. Typ av förslag eller initiativ

☒ Ny åtgärd

☐ Ny åtgärd som bygger på ett pilotprojekt eller en förberedande åtgärd²⁰

☐ Befintlig åtgärd vars genomförande förlängs i tiden

☐ Tidigare åtgärd som omformas till eller ersätts av en ny

1.4. Mål

1.4.1. Fleråriga strategiska mål för kommissionen som förslaget eller initiativet är avsett att bidra till

Inom rubrik 1a, Konkurrenskraft för tillväxt och sysselsättning, syftar förslaget till att inrätta ett EU-omfattande onlinesystem för lösning av gränsöverskridande onlinetvister mellan konsumenter och näringsidkare.

1.4.2. Specifika mål eller verksamheter inom den verksamhetsbudgeterade förvaltningen och budgeteringen som berörs

Specifikt mål nr ...

Inrättande av ett EU-omfattande it-system för lösning av gränsöverskridande onlinetvister mellan konsumenter och näringsidkare.

Berörda verksamheter enligt den verksamhetsbaserade förvaltningen och budgeteringen

Konsumenter

¹⁹ Verksamhetsbaserad förvaltning och verksamhetsbaserad budgetering benämns ibland med de interna förkortningarna ABM respektive ABB.

²⁰ I den mening som avses i artikel 49.6 a respektive 49.6 b i budgetförordningen.

1.4.3. Verkan eller resultat som förväntas

Beskriv den verkan som förslaget eller initiativet förväntas få på de mottagare eller den del av befolkningen som berörs.

Konsumenterna och företag i hela EU kommer att ha tillgång till ett enkelt, snabbt och billigt sätt att lösa tvister som uppstår efter en gränsöverskridande onlinetransaktion. Konsumenterna kommer att kunna söka rättelse och få gottgörelse, medan företagen kommer att kunna bevara sitt anseende och undvika höga processkostnader.

1.4.4. Indikatorer för bedömning av resultat eller verkan

Ange vilka indikatorer som ska användas för att följa upp hur förslaget eller initiativet genomförs.

- Alla alternativa tvistlösningsorgan ska kopplas till onlineplattformen för tvistlösning och användas av plattformen när den tas i drift i början av 2015.
- Antalet konsumenter som är villiga att handla online från en annan medlemsstat ska öka med 20 % till år 2020.
- Antalet företag som är villiga att sälja online i en annan medlemsstat ska öka med 10 % till år 2020.

1.5. Motivering till förslaget eller initiativet

1.5.1. Behov som ska tillgodoses på kort eller lång sikt

Artiklarna 114 och 169 i fördraget om Europeiska unionens funktionssätt.

Konsumenterna och företag kommer att ha tillgång till ett enkelt, snabbt och billigt sätt att lösa sina tvister om gränsöverskridande onlinetransaktioner genom tvistlösning online utanför domstol.

1.5.2. Mervärdet av en åtgärd på unionsnivå

Avsaknaden av effektiva sätt att lösa tvister påverkar konsumenternas förtroende för handel över gränserna. Både företag och konsumenter uppger klart och tydligt att betänkligheter beträffande eventuella problem att få rättelse i en annan medlemsstat avskräcker dem från att sälja och köpa över gränserna, vilket gör att de inte fullt ut utnyttjar de fördelar som den inre marknaden kan ge. Denna situation visar att särskild uppmärksamhet måste ägnas åt att öka konsumenternas förtroende för den inre marknaden och åt att säkerställa lika villkor för företag i alla medlemsstater.

Den gränsöverskridande e-handels andel är visserligen låg, men den digitala detaljhandelsmarknaden växer snabbt i medlemsstaterna. Således är enkla, billiga och effektiva metoder för tvistlösning utanför domstol ännu viktigare för att konsumenterna och näringsidkarna ska våga sig på gränsöverskridande e-handel. Åtgärder på medlemsstatsnivå kommer inte att leda till att det inrättas ett EU-omfattande onlinesystem för tvistlösning, som enligt den digitala agendan är ett oumbärligt verktyg för att främja e-handeln.

De mål som eftersträvas kan uppnås bättre genom åtgärder på EU-nivå på grund av verkan och omfattningen. En tydlig fördel med att utveckla tvistlösning online på EU-nivå är en effektiv och ändamålsenlig behandling av konsumenttvister vid gränsöverskridande e-handel.

Konsumenterna kommer att ha tillgång till ett snabbt, billigt och enkelt sätt att lösa sina tvister med näringsidkare oberoende av vilken sektor och vilket belopp det rör sig om. En stor del av konsumenterna har inte fullständigt förtroende för den digitala inre marknaden, trots de många fördelar som den erbjuder, såsom tillgång till ett större utbud av varor och tjänster: i ungefär hälften av medlemsstaterna kunde mer än hälften av de produkter som man letade efter på internet bara hittas online i ett annat land. Vidare kommer effektivare tvistlösning online på den inre marknaden att minska konsumenternas förluster (som för närvarande uppgår till 0,02 % av EU:s BNP) och göra det möjligt för konsumenterna att göra betydande besparingar vid onlinetransaktioner som kan användas för att köpa fler varor och tjänster på den inre marknaden. Dessutom kommer näringsidkarna att få lika möjligheter att hantera konsumenttvister i hela EU, vilket säkerställer lika villkor.

Ensidiga åtgärder på medlemsstatsnivå kan inte i tillräcklig utsträckning ge konsumenter och näringsidkare ovannämnda fördelar. Tvärtom skulle dåligt samordnade insatser från medlemsstaternas sida troligen leda till en ojämlik behandling av konsumenter och näringsidkare på den inre marknaden och skapa olika möjligheter för konsumenterna att få rättelse i EU. Det stora flertalet berörda parter stöder åtgärder på EU-nivå inom detta område.

Att öka marknadsaktörernas, såväl företagens som medborgarnas, förtroende är en förutsättning för att förbättra EU:s konkurrenskraft. En välfungerande inre marknad med 500 miljoner konsumenter, vars utgifter utgör 56 % av EU:s BNP, och mer än 21 miljoner företag utgör grunden för att uppnå smart och hållbar tillväxt för alla i enlighet med målen i Europa 2020-strategin.

1.5.3. Erfarenheter från liknande försök eller åtgärder

Det finns för närvarande inget it-system på EU-nivå för lösning online av tvister mellan konsumenter och näringsidkare vid gränsöverskridande e-handel. Det finns dock redan ett antal it-verktyg som kopplar samman olika aktörer från olika medlemsstater. Det nya it-verktyget kommer till stor del att bygga på de verktygen. De mest relevanta är IMI:s it-verktyg, ECC:s it-verktyg och Solvits it-verktyg.

1.5.4. Förenlighet med andra finansieringsformer och eventuella synergieffekter

Förordningen om tvistlösning online bygger på förslaget till direktiv om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister.

1.6. Tid under vilken åtgärden kommer att pågå respektive påverka resursanvändningen

✓ Förslag eller initiativ som pågår under begränsad tid

- ✓ Förslaget eller initiativet ska gälla från 2012 till 2020
- ✓ Det påverkar resursanvändningen från 2012 till 2020.

Förslag eller initiativ som pågår under en obegränsad tid

- Efter en inledande period 2012–2014,
- beräknas genomförandetakten nå en stabil nivå.

1.7. Planerad metod för genomförandet²¹

☒ **Direkt centraliserad förvaltning** som sköts av kommissionen

☐ **Indirekt centraliserad förvaltning** genom delegering till

- ☐ genomförandeorgan
- ☐ byråer/organ som inrättats av gemenskaperna²²
- ☐ nationella offentligrättsliga organ eller organ som anförtrotts uppgifter som faller inom offentlig förvaltning
- ☐ personer som anförtrotts ansvaret för genomförandet av särskilda åtgärder som följer av avdelning V i fördraget om Europeiska unionen och som anges i den grundläggande rättsakten i den mening som avses i artikel 49 i budgetförordningen

☐ **Delad förvaltning** med medlemsstaterna

☐ **Decentraliserad förvaltning** med tredjeländer

☐ **Gemensam förvaltning** med internationella organisationer (*ange vilka*)

Vid fler än en metod, ange kompletterande uppgifter under "Anmärkningar".

Anmärkningar

Inga anmärkningar.

²¹ Närmare förklaringar av de olika metoderna för genomförande med hänvisningar till respektive bestämmelser i budgetförordningen återfinns på BudgWeb: http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html

²² Organ som avses i artikel 185 i budgetförordningen.

2. FÖRVALTNING

2.1. Bestämmelser om uppföljning och rapportering

Ange intervall och andra villkor för sådana åtgärder

Vart tredje år och första gången senast fem år efter denna förordnings ikraftträdande kommer kommissionen att offentliggöra en rapport om tillämpningen av förordningen. Rapporten kommer vid behov att åtföljas av förslag till ändring av förordningen.

2.2. Förvaltnings- och kontrollsystem

2.2.1. Risker som identifierats

Genomförandet av budgeten omfattar en genomförbarhetsstudie och utvecklingen av en it-plattform för tvistlösning online. De största riskerna är de följande:

Direktivet om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister utgör grunden för förordningen om tvistlösning online, eftersom plattformen kommer att omfatta de nationella alternativa tvistlösningssystem som anmälts i enlighet med direktivet. Ett ofullständigt eller försenat införlivande av direktivet skulle därför påverka effektiviteten hos EU:s onlinesystem för tvistlösning.

Kommissionen driver flera it-verktyg, men onlineplattformen för tvistlösning kommer att vara ett av de verktyg som har flest anslutna aktörer och ha applikationer som kan skraddarsys efter aktörernas behov. Tekniska svårigheter som försenar utvecklingen av plattformen är en möjlig risk.

2.2.2. Planerade kontrollmetoder

Budgeten kommer att genomföras genom direkt centraliserad förvaltning.

Kommissionen kommer att övervaka analysen, programmeringen och testfasen av utvecklingen av it-verktyget. Enheten med ansvar för informationssystem vid GD Hälso- och konsumentfrågor har stor erfarenhet av att förvalta it-verktyg (t.ex. ECC-verktyget, systemet för konsumentskyddssamarbete, Rapex), varav vissa liknar onlineplattformen för tvistlösning (ECC-verktyget). Dessa tidigare erfarenheter kommer att göra det möjligt att snabbt och effektivt åtgärda eventuella problem. Den genomförbarhetsstudie som ska genomföras 2012 kommer dessutom att bidra till att kartlägga eventuella risker och tekniska svårigheter, vilket möjliggör en smidig utveckling av plattformen. GD Informationsteknik och GD Översättning kommer också att rådfrågas om vissa tekniska aspekter (t.ex. maskinöversättning).

2.3. Åtgärder för att förebygga bedrägeri och oegentligheter/oriktigheter

Beskriv förebyggande åtgärder (befintliga eller planerade)

Utöver alla de föreskrivna kontrollåtgärderna kommer GD Hälso- och konsumentfrågor att utforma en strategi mot bedrägerier i enlighet med kommissionens nya strategi mot bedrägerier av den 24 juni 2011 för att bl.a. säkerställa att dess interna bedrägerikontroller stämmer helt överens med kommissionens strategi och att dess metod för hantering av

risker för bedrägeri är anpassad för att fastställa områden med bedrägeririsk och lämpliga motåtgärder.

Kommissionen iakttar bestämmelserna i budgetförordningen vid upphandlingen av maskinvara, programvara och tillhörande tjänster för it-systemet. För alla ingångna avtal gäller bestämmelserna om revision och kontroll av revisionsrätten och Olaf.

3. BERÄKNADE BUDGETKONSEKVENSER AV FÖRSLAGET ELLER INITIATIVET

3.1. Berörda rubriker i den fleråriga budgetramen och budgetrubriker i den årliga budgetens utgiftsdel

- Befintliga budgetrubriker (även kallade budgetposter)

Redovisa de berörda rubrikerna i budgetramen i nummerföljd och – inom varje sådan rubrik – de berörda budgetrubrikerna i den årliga budgeten i nummerföljd.

Rubrik i den fleråriga budgetramen	Budgetrubrik i den årliga budgeten	Typ av anslag	Bidrag			
	Nummer [Beteckning.....]	Diff./Icke-diff. (23)	från Efta-länder ²⁴	från kandidat-länder ²⁵	från tredje-länder	enligt artikel 18.1 aa i budgetförordningen
1A	17.020200	Diff.	JA	NEJ	NEJ	NEJ

- Nya budgetrubriker som föreslås: ej tillämpligt

Redovisa de berörda rubrikerna i budgetramen i nummerföljd och – inom varje sådan rubrik – de berörda budgetrubrikerna i den årliga budgeten i nummerföljd.

Rubrik i den fleråriga budgetramen	Budgetrubrik i den årliga budgeten	Typ av anslag	Bidrag			
	Nummer [Beteckning.....]	Diff./Icke-diff.	från Efta-länder	från kandidat-länder	från tredje-länder	enligt artikel 18.1 aa i budgetförordningen
	[XX.YY.YY.YY]		JA/ NEJ	JA/ NEJ	JA/ NEJ	JA/ NEJ

²³ Differentierade respektive icke-differentierade anslag.

²⁴ Efta: Europeiska frihandelssammanslutningen.

²⁵ Kandidatländer och i förekommande fall potentiella kandidatländer i västra Balkan.

3.2. Beräknad inverkan på utgifterna

3.2.1. Sammanfattning av den beräknade inverkan på utgifterna

Miljoner euro (avrundat till tre decimaler)

Rubrik i den fleråriga budgetramen	Nummer 3	Konkurrenskraft för tillväxt och sysselsättning
---	-------------	---

GD Hälso- och konsumentfrågor			År 2012	År 2013	År 2014	År 2015	År 2016	År 2017	År 2018	År 2019	År 2020	TOTALT
• Driftsanslag												
Budgetrubrik (nr) 17.020200	Åtaganden	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Betalningar	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Budgetrubrik (nr)	Åtaganden	(1a)										
	Betalningar	(2a)										
Administrativa anslag som finansieras genom ramanslagen för vissa operativa program ²⁶												
Budgetrubrik (nr)		(3)										
TOTALA anslag för GD Hälso- och konsumentfrågor	Åtaganden	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Betalningar	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

²⁶ Detta avser tekniskt eller administrativt stöd för genomförandet av vissa av Europeiska unionens program och åtgärder (tidigare s.k. BA-poster) samt indirekta och direkta forskningsåtgärder.

• TOTALA driftsanslag	Åtaganden	(4)								
	Betalningar	(5)								
• TOTALA administrativa anslag som finansieras genom ramanslagen för vissa operativa program		(6)								
TOTALA anslag för RUBRIK <...> i den fleråriga budgetramen	Åtaganden	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Betalningar	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

Följande ska anges om flera rubriker i budgetramen påverkas av förslaget eller initiativet: ej tillämpligt

• TOTALA driftsanslag	Åtaganden	(4)								
	Betalningar	(5)								
• TOTALA administrativa anslag som finansieras genom ramanslagen för vissa operativa program		(6)								
TOTALA anslag för RUBRIKERN 1–4 i den fleråriga budgetramen (referensbelopp)	Åtaganden	=4+ 6								
	Betalningar	=5+ 6								

Rubrik i den fleråriga budgetramen	5	”Administrativa utgifter”									
---	----------	---------------------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Miljoner euro (avrundat till tre decimaler)

		År 2012	År 2013							TOTALT
GD Hälso- och konsumentfrågor										
• Personalresurser		0,318	0,318							0,636
• Övriga administrativa utgifter										
DG Hälso- och konsumentfrågor TOTALT	Anslag	0,318	0,318							0,636

TOTALA anslag för RUBRIK 5 i den fleråriga budgetramen	(summa åtaganden = summa betalningar)									0,636
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

Miljoner euro (avrundat till tre decimaler)

		År 2012	År 2013	År 2014	År 2015	År 2016	År 2017	År 2018	År 2019	År 2020	TOTAL T
TOTALA anslag för RUBRIK 1–5 i den fleråriga budgetramen	Åtaganden	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Betalningar	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. Beräknad inverkan på driftsanslagen

- ☐ Förslaget/initiativet kräver inte att driftsanslag tas i anspråk
- ☒ Förslaget/initiativet kräver att driftsanslag tas i anspråk enligt följande:

Åtagandebemyndiganden i miljoner euro (avrundat till tre decimaler)

Mål- och resultatbeteckning			År 2012	År 2013	År 2014	År 2015	År 2016	År 2017	År 2018	År 2019	År 2020	TOTALT								
RESULTAT																				
	Typ	Genomsnittlig kostnad	Antal	Kostnad	Antal	Kostnad	Antal	Kostnad	Antal	Kostnad	Antal	Kostnad	Antal	Kostnad	Antal	Kostnad	Antal	Kostnad	Totalt antal	Total kostnad
SPECIFIKT MÅL nr 1																				
– Resultat It-plattform			1			1,0		1,0											1	2,0
– Resultat Underhåll av it-plattform			1						0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3	1

– Resultat Genomförbar hetsstudie			1	0,150																1	0,150
Delsumma specifikt mål nr 1																					
SPECIFIKT MÅL nr 2																					
– Resultat																					
Delsumma specifikt mål nr 2																					
TOTALA KOSTNADER				0,150		1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3		3,95

3.2.3. Beräknad inverkan på de administrativa anslagen

3.2.3.1. Sammanfattning

- ✓ Förslaget/initiativet kräver inte att administrativa anslag tas i anspråk
- ✓ Förslaget/initiativet kräver att administrativa anslag tas i anspråk enligt följande:

Miljoner euro (avrundat till tre decimaler)

	År 2012	År 2013	År 2014	År 2015	År 2016	År 2017	År 2018	År 2019	År 2020	TOTALT
--	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	--------

RUBRIK 5 i den fleråriga budgetramen										
Personalresurser	0,318	0,318								0,636
Övriga administrativa utgifter		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
Delsumma RUBRIK 5 i den fleråriga budgetramen		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

Belopp utanför RUBRIK 5²⁷ i den fleråriga budgetramen										
Personalresurser										
Övriga administrativa utgifter										
Delsumma för belopp utanför RUBRIK 5 i den fleråriga budgetramen										

TOTALT	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

²⁷

Detta avser tekniskt eller administrativt stöd för genomförandet av vissa av Europeiska unionens program och åtgärder (tidigare s.k. BA-poster) samt indirekta och direkta forskningsåtgärder.

3.2.3.2. Beräknat personalbehov

- ☐ Förslaget/initiativet kräver inte att personalresurser tas i anspråk
- ☒ Förslaget/initiativet kräver att personalresurser tas i anspråk enligt följande²⁸:

Uppgifterna ska anges i heltal (eller med högst en decimal)

	År 2012	År 2013				År n	
• Tjänster som tas upp i tjänsteförteckningen (tjänstemän och tillfälligt anställda)							
17 01 01 01 (vid huvudkontoret eller vid kommissionens kontor i medlemsstaterna)	2 (0,254)	2 (0,254)					
XX 01 01 02 (vid delegationer)							
XX 01 05 01 (indirekta forskningsåtgärder)							
10 01 05 01 (direkta forskningsåtgärder)							
• Extern personal (i heltidsekvivalenter)²⁹							
17 01 02 01 (kontraktsanställda, nationella experter och vikarier – totalt)	1 (0,064)	1 (0,064)					
XX 01 02 02 (kontraktsanställda, lokalanställda, nationella experter, vikarier och unga experter vid delegationerna)							
XX 01 04 yy ³⁰	– vid huvudkontoret ³¹						
	– vid delegationer						
XX 01 05 02 (kontraktsanställda, nationella experter och vikarier som arbetar med indirekta forskningsåtgärder)							
10 01 05 02 (kontraktsanställda, nationella experter och vikarier som arbetar med direkta forskningsåtgärder)							
Annan budgetrubrik (ange vilken)							
TOTALT	3 (0,318)	3 (0,318)					

²⁸ Budgetkonsekvenserna kommer att hanteras genom omfördelning för åren 2012 och 2013. Från och med 2014 täcks personalbehoven genom konsumentprogrammet 2014–2020.

²⁹ I andra språkversioner förklaras i denna fotnot vissa initialförkortningar som inte används i den svenska versionen.

³⁰ Särskilt tak för finansiering av extern personal genom driftsanslag (tidigare s.k. BA-poster).

³¹ Huvudsakligen inom förvaltningen av strukturfonderna, Europeiska jordbruksfonden för landsbygdsutveckling (EJFLU) samt Europeiska fiskerifonden (EFF).

XX motsvarar det politikområde eller den avdelning i budgeten som avses.

Beskrivning av arbetsuppgifter:

Tjänstemän och tillfälligt anställda	Utveckling, underhåll och uppdatering av it-systemet för tvistlösning online
Extern personal	Ej tillämpligt

Personalbehoven ska täckas med personal inom generaldirektoratet som redan har avdelats för att förvalta åtgärden i fråga, eller genom en omfördelning av personal inom generaldirektoratet, om så krävs kompletterad med ytterligare resurser som kan tilldelas det förvaltande generaldirektoratet som ett led i det årliga förfarandet för tilldelning av anslag och med hänsyn tagen till begränsningar i fråga om budgetmedel.

3.2.4. Förenlighet med den gällande fleråriga budgetramen

- ✓ Förslaget/initiativet är förenligt med både den fleråriga budgetramen för 2007–2013 och den fleråriga budgetramen för 2014–2020
- ☐ Förslaget/initiativet kräver omfördelningar under den berörda rubriken i den fleråriga budgetramen

Förklara i förekommande fall vilka ändringar i planeringen som krävs, och ange berörda budgetrubriker och belopp.

- ☐ Förslaget/initiativet förutsätter att flexibilitetsmekanismen utnyttjas eller att den fleråriga budgetramen revideras³².

Beskriv behovet av sådana åtgärder, och ange berörda rubriker i budgetramen, budgetrubriker i den årliga budgeten samt belopp.

3.2.5. Bidrag från tredje part

- ✓ Det ingår inga bidrag från tredje part i det aktuella förslaget eller initiativet
- Förslaget eller initiativet kommer att medfinansieras enligt följande:

Anslag i miljoner euro (avrundat till tre decimaler)

	År n	År n+1	År n+2	År n+3	För in så många år som behövs för att redovisa inverkan på resursanvändningen (jfr punkt 1.6)			Totalt
Ange vilken extern organisation eller annan källa som bidrar till finansieringen								
TOTALA anslag som tillförs genom medfinansiering								

³²

Se punkterna 19 och 24 i det interinstitutionella avtalet.

3.3. Beräknad inverkan på inkomsterna

- ✓ Förslaget/initiativet påverkar inte budgetens inkomstsida.
- ☐ Förslaget/initiativet påverkar inkomsterna på följande sätt:
 - ☐ Påverkan på egna medel
 - ☐ Påverkan på ”diverse inkomster”

Miljoner euro (avrundat till tre decimaler)

Budgetrubrik i den årliga inkomstdel:	Disponibla anslag för det innevarande budgetåret	Förslagets eller initiativets inverkan på inkomsterna ³³						
		År n	År n+1	År n+2	År n+3	För in så många år som behövs för att redovisa inverkan på resursanvändningen (jfr punkt 1.6)		
Artikel		5.						

Ange vilka budgetrubriker i utgiftsdelen som berörs i de fall där inkomster i diversekategorin kommer att avsättas för särskilda ändamål.

.....

Ange med vilken metod inverkan på inkomsterna har beräknats.

.....

³³ När det gäller traditionella egna medel (tullar och sockeravgifter) ska nettobeloppen anges, dvs. bruttobeloppen minus 25 % avdrag för uppbördskostnader.