



EUROPEISKA
KOMMISSIONEN

Bryssel den 17.10.2023
COM(2023) 647 final

2023/0375 (COD)

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

**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**

(Text av betydelse för EES)

MOTIVERING

1. BAKGRUND TILL FÖRSLAGET

• Motiv och syfte med förslaget

I sitt meddelande om EU:s konkurrenskraft på lång sikt¹ bekräftade kommissionen sitt åtagande att aktivt granska EU-lagstiftningen för att bedöma om den är ändamålsenlig, särskilt för att minska efterlevnadskostnaderna för företag och förvaltningar.

EU:s lagstiftning om tvistlösning utanför domstol (direktivet om alternativ tvistlösning² och förordningen om tvistlösning online³) antogs 2013 och har inte ändrats sedan dess trots genomgripande förändringar på konsumentmarknaden, särskilt när det gäller den snabba digitaliseringen.

Direktivet om alternativ tvistlösning fastställer en allmän ram för prövning av konsumenttvister, som innebär att medlemsstaterna måste se till att konsumenter kan hänskjuta sina tvister till alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller gemensamma kvalitetskriterier och kan lösa tvister på ett rättvist, snabbt och billigt sätt. Genom förordningen om tvistlösning online inrättas en europeisk tvistlösningsplattform, där konsumenter och näringsidkare kan lösa sina e-handelstvister med hjälp av alternativa tvistlösningsorgan.

Plattformen har varit i drift sedan 2016 och är en helt flerspråkig digital infrastruktur där konsumenter kan lämna in klagomål mot en näringsidkare och be att ett alternativt tvistlösningsorgan ska lösa tvisten. Trots ett stort antal besök handläggs i genomsnitt bara 200 ärenden i EU via plattformen varje år.

Resultatet motiverar inte kommissionens kostnader för att driva plattformen och inte heller myndigheternas och näringsidkarnas kostnader för att fullgöra sina skyldigheter enligt förordningen om tvistlösning online. Syftet med det här förslaget är därför att upphäva förordningen om tvistlösning online och därmed stänga plattformen och avskaffa e-handelsföretagens skyldighet att på sin webbplats ha en länk till plattformen och en särskild e-postadress för kommunikation.

• Förenlighet med andra unionsrättsakter

Genom förslaget ändras också den lagstiftning som för närvarande hänvisar till tvistlösning online i samband med konsumentskydd eller som en hjälp- och problemlösningstjänst för konsumenter och näringsidkare, bland annat förordningen om en gemensam digital ingång⁴.

¹ Meddelande från kommissionen till Europaparlamentet, rådet, Europeiska ekonomiska och sociala kommittén och Regionkommittén: EU:s konkurrenskraft på lång sikt – efter 2030, Bryssel, 16.3.2023, COM(2023) 168 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/SV/TXT/PDF/?uri=CELEX:52023DC0168>.

² 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).

³ 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.

⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 av den 2 oktober 2018 om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och

2. RÄTTSLIG GRUND, SUBSIDIARITETSPRINCIPEN OCH PROPORTIONALITETSPRINCIPEN

- **Rättslig grund**

Den rättsliga grunden för förslaget (samma som grunden för förordningen om tvistlösning online) är artikel 114 i EUF-fördraget om förverkligandet av den inre marknaden, med vederbörlig hänsyn till artikel 169 i EUF-fördraget⁵. Den ger EU befogenhet att vidta åtgärder för tillnärmning av nationella bestämmelser om upprättandet av den inre marknaden och dess funktion.

- **Subsidiaritetsprincipen (för icke-exklusiv befogenhet)**

Förordningen om tvistlösning online motiverades av subsidiaritetsskäl: År 2011, när kommissionen antog förordningen, höll de digitala marknaderna fortfarande på att utvecklas, utan några garantier för lämpliga privata eller offentliga digitala verktyg för att hjälpa e-handelsföretag att använda sig av alternativa tvistlösningsorgan. Dessa överväganden blev dock irrelevanta på grund av den snabba utvecklingen av system för hantering av klagomål på nätet via digitala marknadsplatser, som snabbt blev en av de viktigaste tvistlösningskanalerna för små och medelstora e-handelsföretag.

- **Proportionalitetsprincipen**

Upphävandet av förordningen om tvistlösning online minskar bördan för offentliga och privata aktörer.

- **Val av instrument**

Eftersom syftet med detta förslag i första hand är att upphäva förordningen om tvistlösning online är en förordning ett lämpligt val.

3. RESULTAT AV EFTERHANDSUTVÄRDERINGAR, SAMRÅD MED BERÖRDA PARTER OCH KONSEKVENSBEDÖMNINGAR

- **Efterhandsutvärderingar/kontroller av ändamålsenligheten med befintlig lagstiftning**

Enligt artikel 21 i förordningen om tvistlösning online ska kommissionen varje år rapportera om hur plattformen fungerar och regelbundet lägga fram rapporter om tillämpningen av förordningen. Eftersom rapporterna visar på en mycket låg användning av plattformen för att främja användningen av alternativa tvistlösningsförfaranden på e-marknadsplatser var det inte nödvändigt med en detaljerad utvärdering. I bilaga 7 till den konsekvensbedömning som gjordes inför översynen av direktivet om alternativ tvistlösning beskrivs orsakerna till plattformens dåliga resultat.

- **Samråd med berörda parter och studier**

Som ett led i sin utvärdering av direktivet om alternativ tvistlösning höll kommissionen omfattande samråd under 2021 och 2022, där vissa frågor var relevanta även för förordningen om tvistlösning online: två flerspråkiga offentliga samråd om alternativ tvistlösning med en

problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 (Text av betydelse för EES), EUT L 295, 21.11.2018, s. 1.

⁵ I artikel 169 i EUF-fördraget anges att målen att främja konsumenternas intressen och säkerställa en hög konsumentskyddsnivå kan uppnås genom åtgärder som antas i enlighet med artikel 114 i EUF-fördraget.

tillbakablickande och en framåtblickande ingång samt en inbjudan att lämna synpunkter på webbplatsen Kom med synpunkter.

Dessutom hölls regelbundna diskussioner med berörda parter om plattformens resultat och det gjordes studier för att förbättra plattformens utformning och funktioner som omfattade enkäter och intervjuer med konsumenter, näringsidkare, alternativa tvistlösningsorgan och de nationella kontaktpunkterna för tvistlösning online. Flera evenemang gav också tillfälle att diskutera plattformens resultat, till exempel mötet mellan kontaktpunkterna för tvistlösning på nätet den 13 september 2022 och olika workshoppar, bland annat mötet med alternativa tvistlösningsorgan 2021. En paneldiskussion vid 2022 års konsumenttoppmöte och ett rundabordssamtal om alternativ tvistlösning över gränserna hölls också 2022.

Det rådde allmän enighet om att plattformens nytta var mycket begränsad och att den därmed inte var kostnadseffektiv. Plattformen ansågs dock vara en viktig informationskälla för att få tillgång till listan med alternativa tvistlösningsorgan som har ackrediterats av nationella myndigheter i unionen i enlighet med direktivet om alternativ tvistlösning. Detta är dock en skyldighet som härrör från direktivet, men som kommissionen har valt att genomföra på plattformen, och som kommer att kvarstå. Berörda parter uppskattade också den rådgivande roll som kontaktpunkterna för tvistlösning online har när det gäller köp i andra länder. I de flesta fall utgjordes kontaktpunkterna av europeiska konsumentcentrum.

Kommissionen fick också råd från sina avdelningar om förbättringar av plattformens utformning och funktioner som visade att det skulle behövas en mycket omfattande översyn av plattformen för att den skulle uppfylla gällande it-standarder.

- **Konsekvensbedömning**

En konsekvensbedömning gjordes inför översynen av direktivet om alternativ tvistlösning och i dess bilaga 6 finns en detaljerad analys av hur plattformen fungerar.

I bilagan granskas statistiken över hur plattformen har använts sedan starten 2016 för att förstå varför så få fall handläggs av alternativa tvistlösningsorgan (färre än 200 per år i hela EU). Enligt analysen har plattformen mellan två och tre miljoner besökare om året. Det är dock bara en minoritet (cirka 2 procent) som sedan kontaktar den berörda näringsidkaren för att föreslå att man inleder ett förfarande för alternativ tvistlösning. De flesta besökare lämnar plattformen efter några sekunder. Trots förbättringar av plattformens startsida (med information och interaktiva frågor och svar) ökade inte antalet förfrågningar om alternativ tvistlösning utan de minskade tvärtom när konsumenterna fick bättre information om systemets mål och funktion. När konsumenten har lämnat in ett klagomål har näringsidkaren 30 dagar på sig att svara på om den vill inleda ett förfarande för alternativ tvistlösning. Endast 2 procent av näringsidkarna samtycker till detta, omkring 40 procent kontaktar konsumenterna direkt för att lösa problemet utanför plattformen, medan majoriteten av näringsidkarna helt enkelt inte svarar eftersom det inte är obligatoriskt att delta. Organen för alternativ tvistlösning går igenom de ärenden som når dem (cirka 400 per år) för att se om de kan handlägga dem och behåller i genomsnitt endast hälften av ärendena. Plattformens dåliga resultat beror därför på en rad omständigheter kopplade till bristen på förhandsinformation till besökarna om hur alternativ tvistlösning fungerar, näringsidkarnas mycket begränsade intresse och bristfälliga eller irrelevanta klagomål som inte motsvarar tvistlösningsorganens kriterier.

Med anledning av den begränsade användningen av plattformen undersökte kommissionen olika lösningar för att öka användningen bland både näringsidkare och konsumenter, som dock inte skulle räcka för att öka plattformens användning.

Tvärtom skulle en stängning av plattformen innebära besparingar för kommissionen på cirka 500 000 euro per år⁶, dvs. 4,4 miljoner euro på tio år⁷. En beteendestudie om informationskraven i fråga om alternativ tvistlösning⁸ visade att det nuvarande kravet om att näringsidkarna ska ha en tydlig länk till plattformen på sina webbplatser inte leder till att fler konsumenterna använder alternativa tvistlösningsförfaranden. Att ta bort länken skulle därför inte få några negativa konsekvenser för konsumenternas benägenhet att använda alternativ tvistlösning.

Konsekvenser för små och medelstora företag: Företag som är verksamma på nätet, varav de flesta är små och medelstora företag, skulle inte behöva ha någon e-postadress för tvistlösningsärenden och kan därmed spara 100 euro per år⁹. Sammanlagt skulle företagen i EU därmed kunna spara 370 miljoner euro per år.

Sociala konsekvenser: Att ersätta plattformen påverkar inte sysselsättningen, eftersom medlemsstaternas kontaktpunkter (cirka 50 heltidsekvivalenter i hela EU) skulle absorberas av europeiska konsumentcentrum eller andra organ som har till uppgift att ge råd om alternativ tvistlösning över gränserna och andra möjligheter till prövning.

Miljöpåverkan: Genom att stänga plattformen minskar kommissionen sitt digitala koldioxidavtryck.

- **Grundläggande rättigheter**

Förslaget tar vederbörlig hänsyn till de rättigheter som rör personuppgifter genom att ange ett tydligt datum för när plattformen stänger (och ett tidigare datum då plattformen fortfarande kommer att vara i drift, men inga nya klagomål kan lämnas in). Förslaget säkerställer att alla personuppgifter raderas så snart plattformen har stängts för att minimera risken för dataintrång.

4. BUDGETKONSEKVENSER

I enlighet med utvärderingen i bilaga 6 till konsekvensbedömningen av direktivet om alternativ tvistlösning skulle stängningen av plattformen leda till sänkta kostnader för företag, medlemsstater och kommissionen, medan kostnaderna för alternativa tvistlösningsorgan inte skulle påverkas. Att stänga plattformen får därför inga negativa budgetkonsekvenser.

5. ÖVRIGA INSLAG

Ej tillämpligt

⁶ Se bilaga 7 för mer information om kostnaderna för tvistlösningsplattformen. Beloppet omfattar också kostnaderna för att ersätta plattformen med verktyg för vägledning, som beräknas uppgå till högst 100 000 euro.

⁷ 600 000 euro kan sparas varje år om plattformen stängs, minus 100 000 euro om året för andra lösningar som kan hänvisa konsumenterna till rätt tvistlösningsorgan (t.ex. AI-genererade robotjurister eller chatbottar).

⁸ *Behavioural study on disclosure of ADR information to consumers by traders and ADR entities* (inte översatt till svenska).

⁹ Den genomsnittliga kostnaden för e-postadressen beräknas uppgå till 0,5 euro per arbetsdag, med tanke på att korrespondensen måste läsas dagligen enligt principen om tillbörlig aktsamhet för ansvarsfullt företagande. Förfrågningarna om alternativ tvistlösning (400 000 per år) skulle endast vid enstaka tillfällen nå ett enskilt företags e-brevlåda eftersom det finns cirka 3,7 miljoner e-handelsföretag (källa: Eurostat).

Förslag till

EUROPAPARLAMENTETS OCH RÅDETS FÖRORDNING

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

(Text av betydelse för EES)

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 yttrande,
i enlighet med det ordinarie lagstiftningsförfarandet, och
av följande skäl:

- (1) Genom Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013¹⁰ inrättades en europeisk plattform för tvistlösning online på unionsnivå, som kommissionen gavs i uppdrag att utveckla och driva och som fungerar som en enda kontaktpunkt för konsumenter och näringsidkare som försöker lösa e-handelstvister utanför domstol.
- (2) Plattformen är en interaktiv webbplats där konsumenterna kan be näringsidkare att gå med på att använda ett alternativt tvistlösningsorgan som förtecknas på plattformen och som uppfyller kraven i Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU¹¹.
- (3) Enligt förordning (EU) nr 524/2013 ska e-handelsföretag och e-marknadsplatser ha en lättåtkomlig länk till plattformen på sin webbplats. Den här länken har tillsammans med informationskampanjer av kommissionen och nationella aktörer lett till att plattformen har haft mellan två och tre miljoner besökare varje år.
- (4) Endast en minoritet av besökarna använder dock plattformen för att lämna in ett klagomål, och endast 2 procent av dem får ett positivt svar från näringsidkaren så att ärendet kan vidarebefordras till något av de alternativa tvistlösningsorgan som förtecknas på plattformen. Sammanlagt rör det sig om cirka 200 ärenden per år i hela unionen. Kommissionen utlyste mellan den 28 september och den 21 december 2022 en inbjudan att lämna synpunkter på hur tvistlösning utanför domstol kan anpassas till digitala marknader och konstaterade att endast 5 procent av de konsumenter som

¹⁰ 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 (EUT L 165, 18.6.2013, s. 1).

¹¹ 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 (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).

svarade hade använt plattformen, samtidigt som majoriteten av de som svarade ansåg att plattformen borde förbättras avsevärt eller stängas eftersom den inte var kostnadseffektiv.

- (5) Det finns starka belägg för att en fortsatt drift av plattformen, där högst 200 ärenden per år vidarebefordras till ett alternativt tvistlösningsorgan, inte är förenlig med principerna om effektivitet och ändamålsenlighet enligt Europaparlamentets och rådets förordning (EU, Euratom) 2018/1046¹².
- (6) Tvistlösningsplattformen bör stängas och förordning (EU) nr 524/2013 bör därför upphävas. Det bör ges tillräckligt med tid så att pågående ärenden på plattformen kan avslutas på lämpligt sätt.
- (7) Artikel 12 i förordning (EU) nr 524/2013 innehåller regler för behandling av personuppgifter som rör en tvist och som lagras i kommissionens databas för plattformen.
- (8) Enligt artikel 12.3 i förordning (EU) nr 524/2013 ska personuppgifter som behandlas inom ramen för en tvist lagras i databasen under den tid som krävs för att nå de mål för vilka uppgifterna samlades in och för att säkerställa att de registrerade kan få tillgång till sina personuppgifter för att utöva sina rättigheter. Uppgifterna bör raderas automatiskt senast sex månader efter det datum för avslutande av tvisten som har meddelats på plattformen. Kommissionen bör i god tid, minst fyra månader innan plattformen stängs, informera plattformsanvändare med pågående ärenden om att plattformen ska stängas. Kommissionen bör bistå de användare som vill hämta sina ärendeuppgifter.
- (9) Eftersom andra unionsrättsakter hänvisar till plattformen som en plattform där konsumenter kan be näringsidkare att samtycka till tvistlösning utanför domstol, bör dessa akter ändras för att ta bort alla hänvisningar till plattformen. Europaparlamentets och rådets förordningar (EG) nr 2017/2394¹³ och (EU) 2018/1724¹⁴ bör därför ändras i enlighet med detta.
- (10) Vissa direktiv innehåller hänvisningar till förordning (EU) nr 524/2013. Det är därför nödvändigt att ändra Europaparlamentets och rådets direktiv (EU) 2015/2302¹⁵, (EU) 2019/2161¹⁶ och (EU) 2020/1828¹⁷, vilket görs genom Europaparlamentets och rådets

¹² Europaparlamentets och rådets förordning (EU, Euratom) 2018/1046 av den 18 juli 2018 om finansiella regler för unionens allmänna budget, om ändring av förordningarna (EU) nr 1296/2013, (EU) nr 1301/2013, (EU) nr 1303/2013, (EU) nr 1304/2013, (EU) nr 1309/2013, (EU) nr 1316/2013, (EU) nr 223/2014, (EU) nr 283/2014 och beslut nr 541/2014/EU samt om upphävande av förordning (EU, Euratom) nr 966/2012 (EUT L 193, 30.7.2018, s. 1).

¹³ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2017/2394 av den 12 december 2017 om samarbete mellan de nationella myndigheter som har tillsynsansvar för konsumentskyddslagstiftningen och om upphävande av förordning (EG) nr 2006/2004 (EUT L 345, 27.12.2017, s. 1).

¹⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) 2018/1724 av den 2 oktober 2018 om inrättande av en gemensam digital ingång för tillhandahållande av information, förfaranden samt hjälp- och problemlösningstjänster och om ändring av förordning (EU) nr 1024/2012 (EUT L 295, 21.11.2018, s. 1).

¹⁵ 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).

¹⁶ 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).

direktiv [xxx/xxx] om ändring av direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister¹⁸].

HÄRIGENOM FÖRESKRIVS FÖLJANDE.

Artikel 1

Förordning (EU) nr 524/2013 ska upphöra att gälla med verkan från och med den [för in datum: ett år efter att denna förordning träder i kraft].

Artikel 2

1. Den europeiska plattformen för tvistlösning online ska stängas.
2. Klagomål kan inte längre lämnas in från och med den [för in datum: två månader efter att denna förordning träder i kraft/fyra månader innan denna förordning upphävs].
3. Kommissionen ska senast den [för in datum: två månader efter att denna förordning träder i kraft/fyra månader innan denna förordning upphävs] informera plattformsanvändare med pågående ärenden om att plattformen ska stängas och erbjuda hjälp med att hämta de ärendeuppgifter som de har tillgång till, om de så önskar.
4. Senast den [dd/mm/åå, dvs. sex månader efter att denna förordning träder i kraft] ska all information som rör tvister på plattformen, inklusive personuppgifter, raderas.

Artikel 3

Ändring av förordning (EU) 2017/2394

I bilagan till förordning (EU) 2017/2394 ska punkt 22 utgå.

Artikel 4

Ändring av förordning (EU) 2018/1724

I bilaga III till förordning (EU) 2018/1724 ska punkt 7 ersättas med följande:

”Den förteckning över alternativa tvistlösningsorgan som kommissionen upprättat i enlighet med artikel 20.4 i direktiv 2013/11/EU”¹⁹.

Artikel 5

Ikraftträdande

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

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

¹⁷ 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).

¹⁸ [Publikationsbyrå: för in en hänvisning till COM(2023) 649].

¹⁹ 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 (EUT L 165, 18.6.2013, s. 63).

Utfärdad i Bryssel den

På Europaparlamentets vägnar
Ordförande

På rådets vägnar
Ordförande