



## NOTAT TIL FOLKETINGETS EUROPAUDVALG

22. februar 2024  
2024 - 990  
MarRay

**EU-Kommissionens forslag til direktiv om ændring af direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 og (EU) 2020/1828**

**EU-Kommissionens forslag til forordning om ophævelse af forordning (EU) nr. 542/2013 og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske OTB-plattform**

KOM (2023) 649  
KOM (2023) 647

Revideret notat. Ændringer er markeret med streg i marginen.

### 1. Resume

EU-Kommissionen præsenterede den 17. oktober 2023 to forslag. Det ene er et forslag til ændring af direktiv om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet ("ATB"). Det andet er et forslag til forordning om ophævelse af forordning for den europæiske online tvistbilægelsesplatform ("OTB").

Alternativ tvistbilæggelse indebærer at løse tvister uden om domstolene f.eks. i Forbrugerklagenævnet, det finansielle ankenævn eller pakkerejse-nævnet. Formålet med forslagene er bl.a. at tilpasse rammen for alternativ tvistbilæggelse til de digitale markeder, at øge brugen af alternativ tvistbilæggelse i grænseoverskridende tvister samt at forenkle procedurerne for alle aktørerne. Det vil bl.a. betyde, at forbrugerbeskyttelsen styrkes både inden for og uden for det indre marked på forbrugerklageområdet, samt at der vil være færre oplysningsforpligtelser for erhvervsdrivende, hvilket vil reducere omkostninger for erhvervsdrivende. Dette opnås bl.a. gennem nedlæggelse af den online platform for tvistbilæggelse. Det har vist sig, at platformen ikke har bidraget til behandling af tvister mellem forbrugere og online erhvervsdrivende på tilfredsstillende vis. Derfor lægges der op til at nedlægge platformen.

*En vedtagelse af forslagene vil have lovgivningsmæssige konsekvenser. Forslagene forventes ikke at medføre væsentlige statsfinansielle konsekvenser, men forventes at medføre væsentlige erhvervsøkonomiske besparelser.*

*Regeringen støtter generelt forslagene, idet de opretholder og forbedrer det nuværende forbrugerklagesystem og styrker forbrugerbeskyttelsen. Regeringen hilser desuden reduktionen af de administrative byrder for erhvervslivet velkomment.*

*De to forslag komplementerer hinanden og vil derfor blive behandlet samlet.*

## **2. Baggrund**

Tvister bliver mere og mere komplekse, bl.a. i takt med den digitale udvikling og stigende brug af onlinehandel. Alternativ tvistbilæggelse er en hurtigere, nemmere og billigere måde at løse tvister på for forbrugere og erhvervsdrivende, end ved at gå til domstolene, idet en neutral, uafhængig klageinstans løser tvisten. Det kunne f.eks. være Forbrugerklagenævnet, det finansielle ankenævn eller Pakkerejse-Ankenævnet.

De oprindelige regler om alternativ tvistbilæggelse har været afgørende for at sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i det indre marked. Det skyldes, at de eksisterende regler stiller krav om, at der i alle medlemsstater skal være ATB-instanser, som skal sikre en hurtig, økonomisk overkommelig og retfærdig tvistbilæggelse på tværs af alle sektorer.

For at understøtte den digitale udvikling på området præsenterede Kommissionen derfor den 17. oktober 2023 to forslag i form af ændring af direktiv om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet (ATB-direktivet) og forslag til forordning om ophævelse af forordning (EU) nr. 542/2013 om onlinetvistbilæggelse (OTB-forordningen) og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske OTB-platform.

Begge forslag er resultat af en længere række evalueringer, høringer af interessenter og konsekvensanalyser.

De to forslag komplementerer hinanden og vil derfor blive behandlet samlet.

## **3. Formål og indhold**

Forslaget om ATB blev har til formål at udvide, forenkle og forbedre anvendelsen af alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet. Målet er at

give alle forbrugere og erhvervsdrivende bedre adgang til omkostningseffektiv tvistbilæggelse af høj kvalitet, samtidig med at reglerne er tilpasset de digitale markeder. Forslaget har også til formål at minimere rapporteringskravene for virksomheder og ATB-instanser.

Forslaget om ophævelse af OTB-forordningen vil medføre, at OTB-plattformen nedlægges. Det oprindelige formål med OTB-plattformen var at give forbrugeres og erhvervsdrivendes bedre og forenklede adgang til tvistbilæggelse gennem en platform tilpasset de digitale markeder. Der er kun i gennemsnit behandlet 200 sager via platformen om året i hele EU. Udgifterne til at opretholde platformen står derfor ikke mål med udbyttet ved platformen. I stedet vil der blive introduceret nye brugervenlige digitale værktøjer i ATB-direktivet, hvor forbrugerne kan få relevant information om deres klagemuligheder, hvilket særligt vil være gavnligt i situationer hvor en tvist går på tværs af grænser.

Retsgrundlaget for forslagene er artikel 114 og 169 i Traktat om Den Europæiske Unions Funktionsmåde (TEUF).

#### Gennemgang af forslaget til direktiv om ATB

##### *Udvidelse af ATB-direktivets anvendelsesområde*

Det foreslås at udvide anvendelsesområdet til at omfatte frivillige ATB-procedurer indledt mod erhvervsdrivende uden for EU, der sælger varer eller tjenesteydelser til forbrugere, der er bosiddende i EU. Anvendelsesområdet foreslås også udvidet til tvister i faser forud for aftaleindgåelsen. Her har forbrugeren også rettigheder, og det uanset om forbrugeren i sidste ende indgår en aftale eller ej. Således vil reglerne bl.a. omfatte tvister om vildledende reklame, manglende, uklare eller vildledende oplysninger, urimelige kontraktvilkår eller garantirettigheder.

##### *Ændring af definitioner i ATB-direktivet*

Det foreslås, at definitionerne af ”nationale tvister” og ”grænseoverskridende tvister” ændres til at omfatte alle tvister vedrørende vigtige forbrugerrettigheder, herunder sager hvor den erhvervsdrivende er etableret uden for EU.

##### *Adgang til ATB-instanser og ATB-procedurer*

Det foreslås, at erhvervsdrivende, der er etableret uden for EU, på frivillig basis også kan deltage i ATB-procedurer inden for EU. I forlængelse heraf foreslås det, at medlemsstaterne forpligtes til at oprette ATB-instanser, der kan behandle tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende uden for EU. Det foreslås også, at der skal tages højde for beskyttelse af forbrugere med begrænsede digitale færdigheder. Det sker bl.a. ved at have mulighed for at sende og få adgang til dokumenter i et ikke-digitalt format efter anmodning.

Det foreslås også, at ATB-instansers muligheder for at sammenlægge sammenlignelige sager mod samme erhvervsdrivende styrkes. Derudover foreslås det, at ATB-instanser ikke bør indføre uforholdsmæssige regler for, hvordan forbrugerne skal kontakte den erhvervsdrivende, før de kan indlede en sag.

Det foreslås desuden, at der indføres en svarpligt for erhvervsdrivende til forespørgsler fra en ATB-instans inden for 20 arbejdsdage. Her skal den erhvervsdrivende svare på, om den pågældende ønsker at indgå i ATB-proceduren for den pågældende klage. Dette forventes at tilskynde erhvervsdrivende til at deltage mere i ATB.

#### *Gennemsigthed*

Det foreslås, at ATB-instansers administrative byrder og omkostninger effektiviseres og lettes. Det foreslås, at de disse skal afrapportere om deres virksomhed hvert andet år frem for hvert år. Det foreslås også, at ATB-instanser ikke længere skal aflægge rapport om samarbejde inden for netværk af ATB-instanser.

#### *Erhvervsdrivendendes oplysningsforpligtelser*

Det foreslås at videreføre den eksisterende oplysningsforpligtelse for erhvervsdrivende, som indebærer, at forbrugeren er oplyst om, hvilken ATB-instans den erhvervsdrivende hører under. Det foreslås dog at fjerne den eksisterende oplysningsforpligtelse for erhvervsdrivende om, hvorvidt de ønsker at deltage i ATB. Denne ændring vil reducere de administrative byrder for erhvervsdrivende.

#### *Forbrugerbistand*

Det foreslås, at der oprettes nationale ATB-kontaktpunkter til at bistå forbrugerne i forbindelse med deres grænseoverskridende køb i EU. Kommissionen fremhæver muligheden for, at ATB-kontaktpunkterne kan være en del af de eksisterende europæiske forbrugercentre. ATB-kontaktpunkterne skal fremme brugen af ATB og bistå forbrugere og erhvervsdrivende i ATB-procedurer. Det kan eksempelvis gælde hjælp med henvisning til ATB-instanser, forklaring af forskellige procedurer, bistå med indgivelse af klage mv.

#### *Twistbilæggelsesinstansers oplysningsforpligtelser*

ATB-instanser skal i dag oplyse myndighederne om effektiviteten af instansens arbejde. Det foreslås at fjerne den forpligtelse. Det vil mindske de administrative byrder for ATB-instanserne, som så eksempelvis vil kunne behandle flere tvister i stedet.

#### *De kompetente myndigheders og Kommissionens rolle*

Det foreslås, at Kommissionen skal udvikle og vedligeholde et brugervenligt, digitalt værktøj til at forbedre vejledningen af forbrugerne. Værktøjet skal indeholde oplysninger, som i dag delvist fremgår på den online platform til tvistbilæggelse. Værktøjet skal give forbrugerne nemmere mulighed for finde oplysninger om f.eks. hvilken ATB-instans, der er den rette at gå til samt om andre klageløsningsmekanismer.

#### **4. Europa-Parlamentets udtalelser**

Europa-Parlamentet er medlovgiver på forslagene. Europa-Parlamentet har endnu ikke fastlagt sin holdning til Kommissionens forslag.

#### **5. Nærhedsprincippet**

Det overordnede mål med direktivforslaget er at give alle forbrugere og erhvervsdrivende bedre adgang til omkostningseffektiv tvistbilæggelse af høj kvalitet, der er tilpasset de digitale markeder. Kommissionen anfører, at ved at forenkle ATB og gøre ATB mere omkostningseffektiv i forbindelse med tvistbilæggelse i sager, der går på tværs af grænser og ved at fremme sammenlægningen af sager, der ligner hinanden, vil direktivet bidrage til at øge effektiviteten af tvistbilæggelse.

Kommissionen anerkender, at en række faktorer – herunder blandt andet komplekse procedurer og gældende national ret – gør det vanskeligt for medlemsstaterne at anvende grænseoverskridende ATB på en tilstrækkelig og hensigtsmæssig måde og derved sikre og opretholde forbrugerbeskyttelsen. Dertil anerkender Kommissionen, at medlemsstaterne ikke er i stand til i tilstrækkelig grad at løse vanskelighederne på egen hånd, idet de er resultatet af den hidtil EU-retlige forbrugerlovgivning.

For at sikre et konsekvent højt forbrugerbeskyttelsesniveau, større forbrugertillid til ATB og mere netværkssamarbejde og udveksling af best practice på EU-plan samt en reduktion rapporteringskravene, er der derfor behov for en indsats på EU-plan. Uden en indsats på EU-plan vil de nationale interventioner sandsynligvis skabe huller i håndhævelsen og forvridding af det indre marked. En sådan indsats forventes dermed at medføre udveksling af praksis om anvendelse af digitale værktøjer til at gøre ATB mere omkostningseffektiv og konsekvent og derudover eksempelvis at skabe sagsbehandlingsprocedurer og sektorspecifik ATB medlemsstaterne imellem. Derudover forventes indsatsen at sikre retssikkerhed og sammenhæng i rapporteringen med henblik på datasammenlignelighed i forbindelse med evalueringen af ATB på tværs af medlemsstaterne.

Det overordnede mål med etableringen af OTB-platformen var at sikre, at der var sikkerhed for tilstrækkelige private eller offentlige digitale værktøjer til at bistå onlineforhandlere med at kontakte ATB-instanser. Med for-

ordningsforslaget om ophævelse af OTB-plattformen anerkender EU-Kommissionen, at formålet med platformen har vist sig irrelevant grundet den hurtige udvikling af onlineklagebehandlingssystemer på digitale markedspladser, som i sig selv hurtigt blev en del af de vigtigste tvistbilæggelseskanaler for SMV'er, der driver virksomhed online.

Regeringen er enig i EU-Kommissionens vurderinger og finder, at forslagene er i overensstemmelse med nærhedsprincippet.

## 6. Gældende dansk ret

ATB-direktivet er i Danmark implementeret ved lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) samt bekendtgørelse nr. 1151 af 30. september 2015 om godkendelse af private tvistløsningsorganer.

## 7. Konsekvenser

### Lovgivningsmæssige konsekvenser

En vedtagelse af forslagene vil medføre et behov for lovændringer, herunder ændringer i forbrugerklageloven samt bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer. I forbrugerklageloven vil der bl.a. skulle foretages ændringer i lovens anvendelsesområde og definitioner samt i regler vedrørende erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelser. Forordningsforslaget om OTB vil medføre behov for ændringer i lov om forbrugerklager.

### Økonomiske konsekvenser

#### *Statsfinansielle konsekvenser*

Forslaget til direktiv om ATB forventes ikke at medføre væsentlige statsfinansielle konsekvenser.

Forslaget til ophævelse af forordning om OTB forventes ikke at medføre væsentlige statsfinansielle konsekvenser.

Det bemærkes, at afledte nationale udgifter som følge af EU-retsakter afholdes inden for eksisterende bevillingsrammer, jf. budgetvejledningens bestemmelser herom.

#### *Samfundsøkonomiske konsekvenser*

Forslaget til direktiv om ATB kan generelt have positive samfundsøkonomiske konsekvenser, i det omfang det understøtter udveksling af oplysninger på tværs af medlemsstaterne om bedste praksis for at anvende digitale værktøjer til at gøre ATB mere omkostningseffektiv og konsekvent, sagsbehandlingsprocedurer, sektorspecifik ATB mv. samt håndtering af grænseoverskridende forbrugertvister.

Derudover kan forslagene generelt have positive konkurrencemæssige konsekvenser for virksomhederne, idet der vil være tale om byrdelettelser.

For forbrugerne forventes forslagene at medføre lettere adgang til tvistløsning, hvilket vil styrke forbrugerbeskyttelsen.

#### *Erhvervsøkonomiske konsekvenser*

Baseret på Kommissionens konsekvensanalyse af forslagene, forventes det, at forslagene kan medføre væsentlige erhvervsøkonomiske besparelser på 634 millioner euro årligt på EU-plan. Besparelserne skyldes lettelsen af oplysningskrav og nedlæggelsen af OTB-plattformen, idet onlineerhvervsdrivende, hvoraf de fleste er SMV'er, blandt andet ikke længere skal have en e-mailadresse til OTB-korrespondance.

Forslaget til ATB-direktivet forventes på EU-plan årligt at medføre løbende omkostninger på 2,6 millioner euro for erhvervsdrivende og 36 millioner euro for ATB-instanser. Omkostningerne dækker over virksomhedernes svarpligt, at ATB-instanserne forventes at behandle et større antal tvister samt tilpasning af platforme.

En endelig vurdering, og eventuel kvantificering, af forslagets administrative konsekvenser vil finde sted, når forslaget implementeres i dansk lov.

#### **Andre konsekvenser og beskyttelsesniveauet**

Forslaget om ATB ventes at ændre på beskyttelsesniveauet, idet både erhvervsdrivende og forbrugere vil få flere grundlæggende rettigheder gennem fremme af lige vilkår.

Forslaget til ophævelse af OTB-forordningen nødvendiggør hensyntagen til rettigheder i relation til personoplysninger og sikring af imødegåelse af risiko for brud på datasikkerheden, idet alle personoplysninger slettes ved OTB-plattformens nedlæggelse.

## **8. Høring**

EU-Kommissionens forslag til direktiv om ændring af direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af direktiv (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 og (EU) 2020/1828

Direktivforslaget har været i skriftlig høring i EU-Specialudvalget for Konkurrenceevne, vækst og forbrugerspørgsmål med frist for bemærkninger den 3. november 2023.

Der er indkommet høringssvar fra Dansk Erhverv, Forsikring og Pension samt Forbrugerrådet Tænk, som er sammenfattet nedenfor.

Dansk Erhverv bakker op om EU-Kommissionens ønske om et velfungerende system for ATB og finder, at tilgangen med minimumsharmonisering er hensigtsmæssig, idet Danmark har etableret et velfungerende forbrugerklagesystem med Forbrugerklagenævnet, en række private ankenævne og en supplerende forbrugerombudsmandsinstitution.

Dansk Erhverv finder det uhensigtsmæssigt at udvide ATB-direktivets anvendelsesområde til også at omfatte tvister vedrørende faser forud for aftaleindgåelsen. Dertil bemærker Dansk Erhverv, at sådanne typer af tvister bør håndteres af Forbrugerombudsmanden eller andre tilsynsmyndigheder, som ikke er ATB-myndigheder, da forslaget vedtagelse ellers vil medføre en markant stigning i antallet af sager ved ATB-instanser og –myndigheder, som vil resultere i en længere sagsbehandlingstid til skade for forbrugere og erhvervsdrivende. Dansk Erhverv gør i denne forbindelse regeringen opmærksom på et eventuelt behov for yderligere allokering af ressourcer til de danske ATB-instanser. Dansk Erhverv kan derfor ikke støtte den foreslåede udvidelse af anvendelsesområdet.

Dansk Erhverv bakker op om, at ATB-direktivet skal give mulighed for, at virksomheder uden for EU frivilligt kan acceptere, at sager mod dem kan håndteres ved ATB-instanser inden for EU, idet Dansk Erhverv bakker op om, at erhvervsdrivende uden for EU underlægges de samme regler, som erhvervsdrivende inden for EU gør. Dansk Erhverv er dog kritisk over for denne mulighed, idet Dansk Erhverv finder en række udfordringer i forhold til at forbrugerne kan få tvangsfuldbyrdet en eventuel afgørelse, hvilket kan have den konsekvens, at ATB-instanser inden for EU anvender ressourcer på at behandle tvister uden sikkerhed for, at forbrugeren faktisk kan få inddrevet sit tilgodehavende.

Dansk Erhverv bemærker, at mange EU-forbrugere foretager køb hos erhvervsdrivende uden for EU via handelsplatforme og online markedspladser. Dansk Erhverv finder, at forbrugerne skal have mulighed for at kunne indbringe en sag mod den pågældende handelsplatform/markedsplads (eller dennes juridiske repræsentant) frem for direkte mod den pågældende bagvedliggende erhvervsdrivende, som anvender platformen, hvad end denne erhvervsdrivende er etableret inden for eller uden for EU.

Forbrugerrådet Tænk bakker generelt op om EU-Kommissionens ønske om at forbedre forbrugerbeskyttelsen – både i forbruger køb inden for og uden for EU. Dertil støtter Forbrugerrådet Tænk forslaget elementer vedrørende beskyttelse af forbrugere med begrænsede digitale færdigheder og sikring af disse forbrugeres adgang til ikke-digital kommunikation med ATB-instanserne samt sikring af prøvelsesretten af automatiserede procedurer. Forbrugerrådet Tænk anbefaler regeringen, at der ved implementeringen



lægges vægt på krav til brugervenlige systemer og letforståelig forbrugerinformation, også skriftligt. Endvidere støtter Forbrugerrådet Tænk forslaget om at øge og forbedre netværkssamarbejde og udveksling af bedst praksis på EU-plan. Dertil bemærker Forbrugerrådet Tænk, at der bør lægges vægt på ATB-kontaktpunkternes rolle og opretholdelse af forbrugernes muligheder for at danne sig et overblik over klagemulighederne.

Forbrugerrådet Tænk støtter forslaget om at udvide ATB-direktivet til også at omfatte tvister vedrørende faser forud for aftaleindgåelsen, herunder om vildledende markedsføring eller tvister om lovbestemte rettigheder såsom beskyttelse mod geoblokering, idet Forbrugerrådet Tænk bemærker, at det nuværende ATB-direktivs snævre anvendelsesområde har resulteret i, at behandling af sådanne tvister ved danske ATB-instanser afvises.

Forbrugerrådet Tænk bakker op om indførelsen af en svarpligt for erhvervsdrivende til at besvare en forespørgsel fra en ATB-instans, uanset om de har til hensigt at deltage i den foreslåede ATB-procedure mod dem eller ej. Forbrugerrådet Tænk bemærker, at forslaget herom ikke vil have væsentlig indvirkninger for ATB-procedurerne i Danmark, men derimod vil bidrage til forbedringer af andre medlemsstaters ATB-procedurer, hvorfor forslaget støttes.

Forbrugerrådet Tænk finder det u hensigtsmæssigt at ophæve erhvervsdrivendes oplysningsforpligtelse over for forbrugerne om, hvorvidt de agter at anvende en ATB-procedure eller ej. Forbrugerrådet Tænk er kritisk heroverfor på baggrund af risikoen for, at forbrugernes overblik over klagemulighederne forringes med forringelse af forbrugerbeskyttelsen til følge.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at det i overensstemmelse med ATB-direktivets hovedformål om at sikre, at der bl.a. er adgang til økonomisk overkommelig tvistbilæggelse ved ATB-instanserne, bør sikres, at det ikke alene fastholdes, men også indskræpes, at forbrugerne skal have mulighed for at indgive en klage gratis eller for et klagegebyr af symbolsk størrelse.

Forsikring og Pension anfører, at det særligt er to bestemmelser, som giver anledning til bekymring i forslagens artikel 1 (ændringer til direktiv 2013/11 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF). Det drejer sig om den foreslåede ændring af artikel 2, stk. 1 (anvendelsesområdet). Det fremgår af beskrivelsen af forslaget, at klageadgang gælder "irrespective of whether the consumer ultimately concludes a contract". Lægges dette til grund, vil ændringen reelt betyde, at en forbruger kan klage til et ADR-organ over forhold, som i dag henhører under Forbrugerombudsmandens og/eller Finantilsynets ansvarsområde. Der er risiko for, at ADRorganerne kommer til at behandle klager, uden at der er

eller har været en aftale eller et konkret tilbud mellem klageren og det indklagede selskab. Dette kan forøge antallet af sager og give ADR-organerne en mere offentligretlig rolle, som i dag ligger og som også fremover bør ligge hos de nævnte offentlige myndigheder. Det kan være problematisk, hvis Ankenævnet for Forsikring (AFF) skal modtage klager over et selskabs markedsføring, forsikringsvilkår eller lignende, uden at forbrugeren, der klager, har en aftale med eller et økonomisk krav mod selskabet.

Forsikring og Pension pointerer, at AFF's vedtægter i dag tager højde for denne problemstilling. AFF kan inddrage et selskabs markedsføring, kontraktvilkår og lignende i behandlingen af en økonomisk tvist, og AFF kan også inddrage offentligretlige regler (herunder god skik) i en afgørelse af en sådan obligationsretlig tvist, men det forudsætter, at klageren har indgået en aftale med det indklagede selskab og at klageren fremsætter et økonomisk krav. Alternativt skal parterne være uenige om, hvorvidt en aftale er indgået. Det bør sikres, at ADR-organerne fortsat kun er forpligtet til at behandle klager over erhvervsdrivende, som forbrugeren har indgået en aftale med, så det sikres, at ADR-organerne ikke bliver pålagt at udføre opgaver, der i dag er henlagt til offentlige myndigheder som eksempelvis Forbrugerombudsmanden eller Finanstilsynet. Det bør sikres, at ADR-organerne ikke kommer til at fungere som disciplinære klageinstanser.

Forsikring og Pension fremhæver desuden, at den foreslåede ændring af artikel 5 (adgang til ATB-instanser og ATB-procedurer) og i den forbindelse de foreslåede definitioner af "domestic disputes" og "cross border disputes" i artikel 4 ADR-organerne udfører en vigtig opgave i tvistløsningen. ADR-organerne finansieres på forskellig måde, men det generelle kendetegn (i hvert fald i Danmark) er, at de erhvervsdrivende i høj grad finansierer tvistløsningsorganerne. I Danmark kan ADR-organerne løse tvister over erhvervsdrivende, der er etableret i visse andre lande – typisk i EU eller i EØS – hvis tvisten har større tilknytning til Danmark end til det land, hvor den erhvervsdrivende er etableret (etableringslandet).

Forsikring og Pension anfører endvidere, at det ikke er hensigtsmæssigt, at ADR-organerne skal pålægges en egentlig pligt til også at løse tvister mellem en europæisk forbruger og en erhvervsdrivende fra et tredjeland, idet dette kan føre til en fririder problematik, hvor europæiske virksomheder må/skal betale for, at virksomheder fra tredjelände får løst deres konflikter gratis af europæiske ADR-organer. Samtidig kan det lægge en unødigt byrde på ADR-organerne, hvis de skal behandle tvister, der kan involvere sprog, lovgivning og forretningspraksis, som ikke harmonerer med de EU-retlige standarder/traditioner. Det bør sikres, at ADR-organerne har frihed til at beslutte, om de ønsker at behandle klager over erhvervsdrivende, der opererer fra tredjelände (dvs. uden for EU/EØS).

EU-Kommissionens forslag til forordning om ophævelse af forordning (EU) nr. 542/2013 og om ændring af forordning (EU) 2017/2394 og (EU) 2018/1724 for så vidt angår nedlæggelsen af den europæiske OTB-plattform

Forordningsforslaget har været i skriftlig høring i EU-Specialudvalget for Konkurrenceevne, vækst og forbrugerspørgsmål med frist for bemærkninger den 3. november 2023.

Der er indkommet hørringsvar fra Dansk Erhverv og Forbrugerrådet Tænk, som sammenfattes nedenfor.

Dansk Erhverv støtter EU-Kommissionens forslag om at ophæve OTB-forordningen og dermed nedlægge OTB-plattformen.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at på baggrund af løbende indsamlet data fra ankenævnssekretariaterne i Danmark, er der indikatorer for, at OTB-plattformen ikke tjener formålet med at smidiggøre processen omkring tvister ved grænseoverskridende onlinehandel. Dertil bemærker Forbrugerrådet Tænk, at data viser, at OTB-plattformen modtager meget få sager.

Forbrugerrådet Tænk gør regeringen opmærksom på, at nedlæggelse af OTB-plattformen gør det nødvendigt at binde ATB-systemerne sammen på en anden måde, hvor ATB-kontaktcentre bør have en større rolle. I den forbindelse finder Forbrugerrådet Tænk det vigtigt, at der fortsat vil kunne findes en samlet oversigt over alle ankenævne, så forbrugerne fortsat kan gennemskue mulighederne for tvistbilæggelse og navigere i klagesystemet.

## **9. Generelle forventninger til andre landes holdninger**

Under forhandlingerne har flere medlemsstater været skeptiske i forhold til udvidelse af anvendelsesområdet til også at gælde omstændigheder forud for aftaleindgåelsen. Få medlemsstater har også været skeptiske over for, om det vil være realistisk at omfatte tredjelandsvirksomheder i praksis.

Flere medlemsstater har udtrykt støtte over for forslaget til ophævelse af OTB-plattformen. Hertil har nogle medlemsstater pointeret, at man skal tage hensyn til ikke-digitale forbrugere samt videreføre platformens faktiske oplysninger om ATB-instanser.

## **10. Regeringens generelle holdning**

Regeringen støtter overordnet Kommissionens forslag samt formålet med forslagene om at opretholde og styrke den nuværende ATB-ramme. Regeringen mener, at forslaget om ATB vil styrke forbrugernes rettigheder og forbrugerbeskyttelsen i EU samt at alternative klagemuligheder i højere grad vil blive tilpasset den digitale udvikling.

Regeringen hilser de foreslåede reduktioner af oplysningsforpligtigelser for erhvervsdrivende og ATB instanser velkomment, idet det vil betyde færre administrative byrder. Regeringen mener generelt, at ATB procedurerne skal være effektive og administrativt velfungerende.

Regeringen stiller sig skeptisk over for forslaget om en udvidelse af anvendelsesområdet, idet det vurderes vigtigt, at det eksisterende danske forbrugerklagesystem kan bevares så vidt muligt, og at det skal være op til medlemsstaterne selv at beslutte, hvordan offentligretlige problemstillinger behandles. Det skyldes, at der lægges op til, at anvendelsesområdet udvides til at omfatte områder, der i dag ligger inden for Forbrugerombudsmandens eller andre offentlige myndigheders ressort, som i så fald ville skulle håndteres af private og offentlige klagenævn.

Regeringen finder det positivt, at forslaget til ATB forventes at skabe større opmærksomhed blandt forbrugere og erhvervsdrivende om adgangen til alternativ tvistbilæggelse. Det vil konkret betyde en større opmærksomhed på adgangen til klage- og ankenævn i Danmark, hvilket vil understøtte retfærdige markeder, forbrugerbeskyttelse og lige vilkår for erhvervslivet.

I forlængelse heraf finder regeringen det meget vigtigt, at onlinemarkedspladser og brancheorganisationer, der tilbyder online tvistbilæggelse, på tilsvarende måde som ATB-instanser, skal have den nødvendige ekspertise og være uafhængige, samt opfylde nogle grundlæggende sagsbehandlingsprincipper til sikring af forbrugernes retssikkerhed. Hertil finder regeringen det også vigtigt, at det sikres, at forbrugerne ikke fratages muligheden for at danne sig et overblik over deres adgang til retshåndhævelse. Regeringen finder det desuden vigtigt, at forbrugerne kan få vejledning til grænseoverskridende alternativ tvistbilæggelse og at der tages hensyn til beskyttelsen af udsatte forbrugere.

Regeringen finder det ydermere vigtigt, at ATB-instansers mulighed for at behandle klager mod virksomheder, der er etableret uden for EU, betinges af at virksomheden frivilligt medvirker. Hvis den erhvervsdrivende deltager frivilligt forventes det, at den erhvervsdrivende respekterer og efterlever ATB-instansens afgørelse. Forbrugeren forventes at have begrænset mulighed for at forfølge sit krav i de sager, hvor den erhvervsdrivende er etableret uden for EU. Det vil være særdeles utilfredsstillende og u hensigtsmæssigt for forbrugeren ikke at være garanteret, at et eventuelt krav kan efterleves i sager, der rækker ud over EU's grænser. Det vil desuden være et u hensigtsmæssigt stort ressourceforbrug for ATB-instansen at behandle en tvist, såfremt afgørelsen ikke kan kræves efterlevet. Regeringen mener generelt, at ATB procedurerne skal være effektive.

Regeringen støtter desuden forslaget til ophævelse af forordningen om OTB, som vil indebære nedlæggelse af OTB-plattformen, idet OTB-plattformen ikke har virket efter hensigten. I den forbindelse finder regeringen det vigtigt, at ATB-initiativer er proportionale, effektive og hensigtsmæssige.

#### **11. Tidligere forelæggelse for Folketingets Europaudvalg**

Sagen blev forelagt for Folketingets Europaudvalg den 1. december 2023 under punktet ”siden sidst”.

Grund- og nærhedsnotat blev oversendt den 1. december 2023.