



Bruxelles, den 17.10.2023
SWD(2023) 337 final

ARBEJDSDOKUMENT FRA KOMMISSIONENS TJENESTEGRENE

RESUMÉ AF RAPPORTEN OM KONSEKVENSANALYSEN

Ledsagedokument til

Forslag til EUROPA-PARLAMENTETS OG RÅDETS DIREKTIV

m 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

{COM(2023) 649 final} - {SEC(2023) 347 final} - {SWD(2023) 334 final} -
{SWD(2023) 335 final}

Resumé
Konsekvensanalyse af forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.
A. Behov for handling
Hvad er problemet, og hvorfor er det et problem på EU-plan?
<p>Dette initiativ har til formål at løse tre overordnede problemer, der er blevet identificeret på EU-plan: 1) ATB-direktivet er ikke tilpasset de digitale markeder, 2) virksomhedernes og forbrugernes lave deltagelse i ATB-procedurer, 3) alternativ tvistbilæggelse anvendes ikke i tilstrækkelig grad i en grænseoverskridende sammenhæng.</p> <p>Årsagerne til disse problemer kan opdeles i to grupper: "megatendenser og markedsrelaterede drivkræfter" og "håndhævelsesrelaterede drivkræfter".</p> <p>Førstnævnte omfatter: hurtig vækst i og øget koncentration af e-handel og onlinereklamer, øget handel på tværs af grænserne, herunder med erhvervsdrivende uden for EU, forbrugertvister på de digitale markeder, der rækker ud over kontraktlige spørgsmål og en høj grad af manglende overholdelse af EU's forbrugerlovgivning.</p> <p>Sidstnævnte omfatter: hindringer for adgang til ATB (manglende kendskab til og omkostninger ved procedurer) og øget brug af ordninger for privat onlinetvistbilæggelse, der drives af onlinemarkedspladser.</p> <p>Konsekvensen af disse problemer for forbrugerne er et samlet årligt tab på 383 mio. EUR.</p>
Hvilke resultater forventes der af initiativet?
<p>Det overordnede mål med denne intervention er at sikre et velfungerende indre marked og opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sætte forbrugere og erhvervsdrivende i stand til at bilægge deres tvister på en effektiv måde, uanset i hvilket land de er bosat eller etableret.</p> <p>Dette initiativ vil forfølge følgende tre specifikke mål: 1) tilpasse ATB til de digitale markeder, 2) forbedre forbrugernes og de erhvervsdrivendes deltagelse i ATB og 3) fremme grænseoverskridende ATB.</p>
Hvad er merværdien ved at handle på EU-plan? (nærhedsprincippet)
Den hurtige udvikling på de digitale markeder samt fremkomsten af nye forretningsmodeller og handelspraksis skaber en række nye udfordringer for forbrugere, der handler online. På grund af digitale teknologiers grænseløse karakter berører fremkomsten af nye typer trusler EU's forbrugere, uanset i hvilket land de bor, og kræver en hurtig, konsekvent og effektiv reaktion fra de offentlige myndigheders side, hvis indsats er begrænset af deres nationale jurisdiktioner. Uden en EU-indsats vil de nationale interventioner sandsynligvis skabe huller i håndhævelsen og forvridding af det indre marked.
B. Løsninger
Hvilke løsninger har man overvejet for at nå målene? Foretrækkes en bestemt løsning frem for andre? Hvis ikke, hvorfor ikke?

For at få betydelige virkninger er foranstaltningerne opdelt på en sammenhængende måde i **fire alternative løsningsmodeller**, der adskiller sig fra hinanden på grund af interventionens art og intensitet: a) ikkereguleringsmæssig indgriben, b) ændringer af proceduremæssig og geografisk anvendelsesområde, c) ændringer af det materielle anvendelsesområde med visse yderligere forpligtelser for erhvervsdrivende (foretrukket løsning) og d) arkitektoniske ændringer med øget harmonisering.

De foranstaltninger, der foreslås under den foretrukne løsning, er: udvidelse af ATB-direktivets geografiske og materielle anvendelsesområde til at omfatte alle tvister mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, der involverer en overtrædelse af EU's bestemmelser om forbrugerbeskyttelse, krav om, at onlinemarkedspladser, der tilbyder tjenester inden for privat onlinetvistbilæggelse, opfylder de kvalitetsstandarder, som forbrugerne forventer af certificerede ATB-instanser med selvcertificering, lukning af den europæiske OTB-platform og indførelse af nye omkostningseffektive vejvisningsværktøjer, indførelse af en svarpligt for erhvervsdrivende, der modtager en meddelelse om en ny forbrugertvist fra en ATB-instans, tilskyndelse til sammenlægning af sager, når en ATB-instans modtager sager, der ligner hinanden, tildeling af en ny rolle til de europæiske forbrugercentre med hensyn til at yde specialiseret bistand til ATB i forbindelse med grænseoverskridende klager og etablering af en mekanisme, hvor brancheorganisationer efter selvcertificeringen er bemyndiget til at oprette grænseoverskridende tvistbilæggelsesordninger.

Hvad er de forskellige interessenters synspunkter? Hvem støtter hvilken løsning?

Generelt går interessenterne ind for at styrke EU's ATB-ramme og tilpasse den til de digitale markeder, navnlig ved at:

- udvide ATB-direktivets geografiske og materielle anvendelsesområde
- øge de erhvervsdrivendes deltagelse i ATB og sikre håndhævelse af ATB-resultater
- fremme grænseoverskridende ATB
- indføre beskyttelsesforanstaltninger for udsatte forbrugere uden digitale færdigheder.

Nogle interessenter (hovedsagelig forbrugerorganisationer) har opfordret til at gøre deltagelse i ATB obligatorisk for erhvervsdrivende, men flere medlemsstater er imod denne ændring på grund af potentielle konflikter med deres forfatningsmæssige bestemmelser om adgang til domstolsprøvelse.

Forbedringen af kollektive ATB-ordninger er også blevet udpeget som et vigtigt mål for revisionen. Denne ordning findes allerede i flere medlemsstaters nationale lovgivning, men dens udbredelse er fortsat begrænset. Interessenterne har opfordret Kommissionen til at gøre en indsats for at fremme anvendelsen af kollektiv ATB. Samtidig er betydningen af at overlade gennemførelsen af kollektiv ATB til medlemsstaterne i overensstemmelse med direktivets tilgang med minimumsharmonisering blevet fremhævet.

Da nogle interessenter i første omgang var tilbageholdende med hensyn til muligheden for at lukke OTB-platformen, drøftede Kommissionen de tilgængelige data med dem og imødekom deres bekymringer.

C. Den foretrukne løsnings virkninger

Hvilke fordele er der ved den foretrukne løsning (hvis en bestemt løsning foretrækkes — ellers fordelene ved de vigtigste af de mulige løsninger)?

Den foretrukne løsning er en **effektiv** måde at nå de specifikke mål på og er samtidig **virkningsfuld**, navnlig for forbrugerne, idet der sikres en høj grad af **sammenhæng**.

Løsningen vil give **forbrugerne en samlet fordel** i form af en reduktion af tab på **33 mio. EUR om året**.

Det samme gælder for Kommissionen med en anslået samlet fordel på **500 000 EUR om året** i forbindelse med lukningen af OTB-plattformen.

Løsningen vil give **virksomhederne en samlet fordel** på **634 mio. EUR om året** (264 mio. EUR om året i forbindelse med mere lempelige oplysningskrav og 370 mio. EUR om året i forbindelse med lukningen af OTB-plattformen).

Hvilke omkostninger er der ved den foretrukne løsning (hvis en bestemt løsning foretrækkes — ellers omkostningerne ved de vigtigste af de mulige løsninger)?

Vedtagelsen af den foretrukne løsning vil medføre **yderligere tilbagevendende omkostninger for virksomhederne på 38,6 mio. EUR om året** (2,6 mio. EUR om året i forbindelse med svarpligten, 25 mio. EUR om året for ATB-instanser i forbindelse med det større antal tvister og 11 mio. EUR om året i forbindelse med tilpasningen af platformene).

Hvordan påvirker den foretrukne løsning SMV'er og konkurrenceevnen?

Langt de fleste virksomheder er SMV'er, og de vil også drage størst fordel af de omkostningsbesparelser, der opnås ved at fjerne de nuværende oplysningskrav vedrørende både OTB-plattformen og ATB. EU's SMV'ers konkurrenceevne vil blive påvirket positivt af denne løsning, da besparelserne kan bruges til at gøre deres priser mere attraktive og muligvis fremme innovation.

Vil den foretrukne løsning få væsentlige virkninger for de nationale budgetter og myndigheder?

Nej

Vil den foretrukne løsning få andre væsentlige virkninger?

Både virksomheder og forbrugere vil få flere grundlæggende rettigheder gennem fremme af lige vilkår og mindskelse af forbrugernes tab.

Proportionalitetsprincippet

I den foretrukne løsning fastholdes direktivets tilgang med minimumsharmonisering, og medlemsstaterne pålægges ikke at gøre ATB obligatorisk. Direktivet opfylder sine specifikke mål gennem foranstaltninger, der ikke går videre, end hvad der er strengt nødvendigt. Selv om direktivets anvendelsesområde udvides til at afspejle nye former for tvister, der opstår på de digitale markeder, sikrer ATB-ordningens frivillige karakter, at ændringerne ikke medfører uforholdsmæssigt store omkostninger for ATB-instanser, nationale kompetente myndigheder og virksomheder. Proportionalitetsprincippet overholdes også i forbindelse med ordninger vedrørende privat onlinetvistbilæggelse. Ved at indføre en selvcertificeringsmekanisme for onlinemarkedspladser, der skal vise, at disse ordninger opfylder høje kvalitetsstandarder, pålægger den relevante foranstaltning i den foretrukne løsning ikke disse erhvervsdrivende en uforholdsmæssig stor byrde. Svarpligten forventes at øge virksomhedernes deltagelse i ATB. Denne foranstaltning vil medføre visse omkostninger for virksomhederne, men disse omkostninger vil blive mere end opvejet af fjernelsen af oplysningskrav for virksomheder, der ikke har til hensigt eller er forpligtet til at deltage i OTB. Endelig vil den grænseoverskridende ATB kun kunne styrkes ved at give de eksisterende europæiske forbrugercentre en ny specifik rolle og ved at give brancheforeninger mulighed for at oprette

grænseoverskridende tvistbilæggelsesordninger.

D. Opfølgning

Hvornår vil foranstaltningen blive taget op til fornyet overvejelse?

Kommissionen vil efter vedtagelsen overvåge gennemførelsen af den valgte foranstaltning, såfremt denne vedtages. Der er opstillet en række nøgleindikatorer for fremskridt i overensstemmelse med målene for foranstaltningen. Disse indikatorer kan danne grundlag for evalueringen heraf samt for eventuelle mål, der skal nås syv år efter det reviderede direktivs ikrafttræden.