

Modul 5

Alternativ tvistlösning (ADR) &
tvistlösning online (ODR)

Innehåll

Inledning.....	3
I. Vad är alternativ tvistlösning (ADR)?	9
II. Vad är ett alternativt tvistlösningsorgan?	10
III. Vilka grundläggande kvalitetskriterier måste alternativa tvistlösningsorgan som är anmälda till kommissionen uppfylla?	11
IV. Vilka former av alternativ tvistlösning finns det?	12
V. Är några specifika lands- eller branschrelaterade regler tillämpliga?	13
VI. Vilka rättsliga förpliktelser har du i samband med alternativ tvistlösning?	14
II. En tvist uppstår som du inte kan lösa . Hur du använder alternativ tvistlösning	14
VIII. Du säljer online . Vad är tvistlösning online (ODR)?	17
IX. Du bedriver onlinehandel . Vilka är dina skyldigheter när det gäller onlineplattformen?	18
X. En tvist uppstår som du inte kan lösa med en online-kund . Hur onlineplattformen fungerar	19

Î Om näringsidkare ger mig tydlig och fullständig information stärker det mitt förtroende både för dem och för marknaden.Î

Konsument

Î Tydlig och fullständig information före ett köp hjälper mig att fatta kloka beslut beträffande om jag verkligen vill ha en viss produkt eller inte.Î

Konsument

Î Genom att se till att alla näringsidkare uppfyller sin skyldighet att ge tydlig och fullständig information till sina kunder innan de köper något säkerställer vi rättvisare spelregler på marknaden.Î

Små och medelstora företag (SME)

Inledning

Bästa entreprenör!

Denna handbok är en del av ConsumerLaw Ready-projektet som vänder sig direkt till mikro-, små och medelstora företag som riktar sig till konsumenter.

Projektet ConsumerLaw Ready bedrivs över hela Europa av BEUC (Europeiska konsumentorganisationen) i ett konsortium med UEAPME . Den europeiska organisationen för hantverksföretag och små och medelstora företag (Små och medelstora företags (SME) röst i Europa) [UEAPME (the Voice of SMEs in Europe)] och Eurochambres (Europeiska handelskamarorganisationen). Det finansieras av Europeiska unionen med stöd av Europaparlamentet och Europakommissionen.

Syftet med projektet är att hjälpa dig att uppfylla kraven i EU:s konsumentlagstiftning.

EU:s konsumentlagstiftning består av olika lagar som antagits av Europeiska unionen under de senaste 25 åren och införlivats med nationell lag av alla EU:s medlemsstater. Under 2017 har Europakommissionen genomfört en utvärdering för att kontrollera om reglerna fortfarande är ändamålsenliga. Resultatet var genomgående positivt.^[1] Huvudresultatet av utvärderingen var att efterlevnaden av de existerande reglerna behöver övervakas bättre av myndigheterna och att reglerna behöver bli bättre kända av företag och konsumenter. Projektet ConsumerLaw Ready har som mål att öka näringsidkares, särskilt små och medelstora företags (SME), kunskap om konsumenternas rättigheter och sina motsvarande skyldigheter enligt lag.

Handboken består av fem moduler. Var och en av dem behandlar ett särskilt tema inom europeisk konsumenträtt:

- Modul 1 behandlar reglerna om krav på förköpsinformation,
- Modul 2 presenterar reglerna om konsumentens rätt att ångra distansavtal och avtal som ingås utanför fasta affärslokaler,
- Modul 3 fokuserar på den gottgörelse som näringsidkare måste erbjuda när varan eller tjänsten brister i överensstämmelse med avtalet,
- Modul 4 fokuserar på otillbörliga affärsmetoder/oskäligen avtalsvillkor,
- Modul 5 introducerar alternativ tvistlösning (ADR) och plattformen för tvistlösning online (ODR), en officiell webbplats som drivs av Europakommissionen och är avsedd att hjälpa konsumenter och näringsidkare att lösa sina tvister utanför domstol.

Denna handbok är bara ett av de läromedel som tagits fram inom ramen för projektet ConsumerLaw Ready. Webbplatsen consumerlawready.eu innehåller andra hjälpmedel för inlärning, såsom videos, frågesporter och ett e-test+ där du kan erhålla ett certifikat. Du kan också sätta dig i kontakt med experter och andra små och medelstora företag via ett forum.

^[1] Du hittar mer information om utvärderingen, dess resultat och uppföljningsåtgärder på Europakommissionens webbsida: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

Modul 5 i handboken syftar till att göra dig hemmastadd med alternativ tvistlösning (ADR) och tvistlösning online (ODR). Den förklarar vad alternativ tvistlösning är, vad ett alternativ tvistlösningsorgan är, vilka dina rättsliga förpliktelser i samband med alternativ tvistlösning är och hur alternativ tvistlösning används. Den förklarar också vad tvistlösning online (ODR) är, vilka rättsliga förpliktelser du har i samband med tvistlösning online och hur tvistlösning online används. Den kommer med tips för att underlätta för dig att följa lagen.

Modulen presenterar bestämmelserna om alternativ tvistlösning/tvistlösning online i 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) samt Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 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).

Vi hoppas att du kommer att tycka att informationen i handboken är till nytta.

Exempel

Exempel 1, nationell version

En kund som köpt en laptop i din affär lämnar tillbaka den efter några dagar. Hen hävdar att den inte fungerar och vill ha pengarna tillbaka. Även om datorn inte fungerar ordentligt nu tror du inte att varan var defekt vid försäljningstillfället.

Exempel 1, online-version

En kund från ett grannland köper en laptop via din webbplats. Några dagar efter leverans skickar han ett e-postmeddelande till dig där han hävdar att den inte fungerar och att han vill ha alla pengarna tillbaka. Du tror inte att varan var defekt när den levererades.

Exempel 2

Du säljer möbler, konstverk och annan högkvalitativ heminredning i din affär. En kund är inte nöjd med kvaliteten på en vara du sålt till henne och ber om prisnedsättning. Du håller inte med.

Exempel 3

Du har gjort reklam för din nyöppnade restaurang i media och där utlovat en gratis flaska champagne till maten under öppningsveckan. Innan veckan är över är dock champagnen slut och den nya leveransen har inte kommit än. En av dina kunder har inte fått någon gratisflaska och klagar eftersom han känner sig lurad.

I vart och ett av ovanstående scenarion har det uppstått en tvist med en kund som du kanske inte kan lösa direkt med kunden. Kunden kanske känner sig orättvist behandlad och kommer aldrig att vilja köpa något från din affär eller webbplats igen. Din kund kanske publicerar en negativ recension online som inverkar negativt på din affärsverksamhet. Kunden kanske stämmer dig inför domstol vilket är tidskrävande, dyrt och skadligt för ditt rykte.

Så vad kan göras?

Det bästa är helt klart att undvika att tvister alls uppstår.

Det näst bästa, när tvister väl uppstår, är att lösa dem direkt med dina kunder.

Om ni inte kan hitta en lösning kan domstolsförhandlingar vara en möjlighet, men dessa kan, som anmärkts ovan, vara kostsamma och tidskrävande. Om din kund är bosatt i ett annat EU-land kan EU-rätten vidare göra det möjligt för

kunden att stämma dig inför domstol i sitt eget land¹, vilket kan öka olägenheterna och kostnaderna för dig som näringsidkare.

Lyckligtvis finns det en bättre lösning: alternativ tvistlösning.

I denna modul kommer vi att gå igenom:

Alternativ tvistlösning (ADR) & tvistlösning online (ODR)

- **Alternativ tvistlösning (ADR)** är ett sätt att lösa rättstvister mellan dig och dina kunder utanför domstol med hjälp av ett alternativt tvistlösningsorgan².
- **Tvistlösning online (ODR)** är alternativ tvistlösning som sker online. Europakommissionen driver en onlineplattform på EU:s webbportal som underlättar lösning utanför domstol av tvister mellan konsumenter och näringsidkare online.

Denna modul ger svar på följande 10 frågor:

1. Vad är alternativ tvistlösning? (I)
2. Vilka är fördelarna med alternativ tvistlösning? (I)
3. Vad är ett alternativt tvistlösningsorgan? (II)
4. Vilka grundläggande kvalitetskriterier måste alla alternativa tvistlösningsorgan uppfylla? (III)
5. Vilka olika metoder använder alternativa tvistlösningsorgan för att lösa tvister? (IV)
6. Hur fungerar alternativ tvistlösning i ditt land och i din bransch? (V)
7. Hur hittar du ett alternativt tvistlösningsorgan för din bransch? (V)
8. Vilka rättsliga förpliktelser har du i samband med alternativ tvistlösning? (VI)
9. En tvist uppstår som du inte kan lösa . hur använder du alternativ tvistlösning? (VII)
10. När du bedriver onlinehandel . hur använder du tvistlösning online? (VIII-X)

¹ Se Modul 1 om krav på förköpsinformation (avsnittet Handel över gränserna: Vad händer om jag erbjuder mina varor och tjänster till konsumenter utomlands?)

² Med alternativt tvistlösningsorgan avses i denna modul alltid ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller EU-direktivets krav och alltså har anmälts till Europakommissionen.

Del I - Alternativ tvistlösning (ADR)

I. Vad är alternativ tvistlösning (ADR)?

Alternativ tvistlösning (ADR), som ibland också kallas **tvistlösning utanför domstol**, är ett förfarande för lösning av tvister mellan konsumenter och näringsidkare utanför domstol. Det sker med hjälp av ett alternativt tvistlösningsorgan, ett opartiskt organ som använder tvistlösningsmetoder som kan innefatta medling, skiljeförfarande eller en kombination av metoder.

Enligt EU-rätten kan alternativ tvistlösning användas vid alla tvister mellan konsumenter och näringsidkare om avtalsförpliktelser som härrör från ett avtal, oavsett om produkten köptes online eller offline och oavsett om du och din kund är etablerad respektive är bosatt i samma eller olika EU-länder.



Vilka är fördelarna med alternativ tvistlösning?

Alternativ tvistlösning är enkel att använda

Förfarandet är utformat för att vara lätt att använda och är generellt mindre formaliserat än domstolsförfaranden.

Alternativ tvistlösning är opartisk

Förfarandet uppfyller vissa grundläggande kvalitetskriterier när det gäller opartiskhet så att du och dina kunder kan vara säkra på att processen är rättvis.

Alternativ tvistlösning är billig

Förfarandet erbjuds kostnadsfritt eller till en symbolisk avgift.

Alternativ tvistlösning är effektiv

En tvist som hänskjuts till alternativ tvistlösning blir, utom i exceptionella fall, avgjord inom 90 dagar.

Alternativ tvistlösning främjar din goodwill

Dina kunder kommer att se det som ett tecken på goodwill och ett engagemang för rättvisa och god kundvård att du använder alternativ tvistlösning.

Alternativ tvistlösning är sekretesskyddad

Till skillnad från vid domstolsförfaranden är förfarandet vid alternativ tvistlösning i regel inte offentligt, vilket minimerar risken för skador på anseendet som kan uppstå på grund av en tvist.

Alternativ tvistlösning är flexibel

Alternativ tvistlösning kan leda till pragmatiska lösningar som du och dina kunder anser är mer lämpliga än vad som föreskrivs enligt lag eller föreläggs av domstol.

Kommer du ihåg detta exempel från inledningen?

En kund från ett grannland köper en laptop via din webbplats. Några dagar efter leverans skickar han ett e-postmeddelande till dig där han hävdar att den inte fungerar och att han vill ha alla pengarna tillbaka. Du tror inte att varan var defekt när den levererades.

Enkel lösning Ë vårt råd

Denna tvist kan hänskjutas till alternativ tvistlösning. Det valda alternativa tvistlösningsorganet hör båda sidor och föreslår en lösning. Denna tjänst

tillhandahålls utan kostnad eller till en symbolisk avgift och du behöver inte anlita en jurist. Det alternativa tvistlösningsorganet kanske beslutar till din eller kundens fördel eller föreslår en kompromisslösning som båda sidor anser är rättvis: exempelvis kanske du samtycker till att ta tillbaka datorn eller att reparera de defekter som finns.

II. Vad är ett alternativt tvistlösningsorgan?

Ett alternativt tvistlösningsorgan är en opartisk organisation eller en enskild person som hjälper konsumenter och näringsidkare att lösa tvister utanför domstol. Alternativa tvistlösningsorgan har funnits en längre tid i många EU-länder. Reklamationsnämnder, skiljedomsinstitut, förlikningsmän, medlare och till och med ombudsmän: alla dessa kan betraktas som alternativa tvistlösningsorgan.

Ett problem med alternativ tvistlösning var emellertid förut att alternativ tvistlösning, beroende på land, bara fanns tillgänglig för tvister inom vissa sektorer, som rese- och energibranschen. Förut var dessutom inte alla alternativa tvistlösningsorgan lika oberoende och alla använde inte likartade användarvänliga förfaranden.

Europeiska unionen var medveten om fördelarna med alternativ tvistlösning för konsumenter och näringsidkare. Den visste att alternativ tvistlösning kunde bidra till att stärka förtroendet för den inre marknaden och stimulera tillväxten. För att ta itu med de problem som fanns med alternativ tvistlösning antog den därför lagstiftning inom detta område.

Direktivet om alternativ tvistlösning³ trädde ikraft den 9 juli 2015 och gäller för:

³ Europaparlamentets och rådets direktiv 2013/11/EU av den 21 maj 2013 om alternativ tvistlösning vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG

1. Alla konsumentsektorer (utom tjänster inom hälso- och sjukvård och högre utbildning).
2. Alla EU-länder
3. Köp online och offline

Enligt lagstiftningen kan ett alternativt tvistlösningsorgan ansöka hos behörig myndighet i den medlemsstat där det är etablerat om att bli ett alternativt tvistlösningsorgan som är anmält till kommissionen. Om ett alternativt tvistlösningsorgan är anmält till kommissionen är det en garanti för att det uppfyller vissa kvalitetskriterier ifråga om rättvisa, effektivitet och tillgänglighet. Med alternativt tvistlösningsorgan avses i denna modul alltid ett alternativt tvistlösningsorgan som uppfyller EU-direktivets krav och som har anmälts till Europakommissionen.

Följande nämnde är godkända:

Allmänna reklamationsnämnden

Box 174
101 23 Stockholm
Tel: 08-508 860 00
Fax: 08-508 860 01
Webb: www.arn.se
E-post: arn@arn.se

Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd FRN

Box 67
125 22 Älvsjö
Tel: 08-120 189 30
Webb: www.frn.se
E-post: frn@frn.se

Nämnden för Rättsskyddsfrågor

Box 24067
104 50 Stockholm
Tel: 08-522 787 30
Webb: www.forsakringsnamnder.se
E-post: info@forsakringsnamnder.se

Personförsäkringsnämnden

Box 24067

104 50 Stockholm

Tel: 08-522 787 30

Webb: www.forsakringsnamnder.seE-post: info@forsakringsnamnder.se**Sveriges advokatsamfunds Konsumenttvistnämnd**

Box 27321

102 54 Stockholm

Tel: 08-459 03 00

Webb:

www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden

E-post:

konsumenttvistnamnden@advokatsamfundet.se**Sveriges Begravningsbyråers Förbunds
Reklamationsnämnd**

Förbundsdirektör Ulf Lernéus

Upplagsvägen 1

117 43 Stockholm

Tel: 08-556 811 80

Webb: www.begravningar.seE-post: info@begravningar.se**Trafikskadenämnden**

Box 24048

10450 Stockholm

Tel: 08-522 787 00

Webb: www.trafikskadenamnden.seE-post: info@tsn.tff.se

III. Vilka grundläggande kvalitetskriterier måste alternativa tvistlösningsorgan som är anmälda till kommissionen uppfylla?

Alternativa tvistlösningsorgan som anmälts i enlighet med direktivet om alternativ tvistlösning måste uppfylla följande kvalitetskriterier:

De är opartiska

Anmälda alternativa tvistlösningsorgan är vanligtvis helt fristående från konsumenten och näringsidkaren som tvistar. I vissa fall kan grupper av näringsidkare ha rätt att finansiera godkända alternativa tvistlösningsorgan, men endast på stränga villkor som garanterar att tvistlösningsförfarandet förblir opartiskt.

De är kompetenta

Anmälda alternativa tvistlösningsorgan är experter på det alternativa tvistlösningsförfarandet för att de tjänster de tillhandahåller ska bli både rättvisa och effektiva. De är också experter på den materiella rätten inom det område eller de områden de arbetar (exempelvis är ett alternativt tvistlösningsorgan som handlägger konsumenttvister relaterade till flygpassagerares rättigheter insatt i lagstiftningen inom detta område).

De är prisvärda

Anmälda alternativa tvistlösningsorgan måste tillhandahålla sina tjänster kostnadsfritt eller mot en symbolisk avgift.

De är effektiva

Anmälda alternativa tvistlösningsorgan bör avgöra ett fall inom 90 dagar (utom i vissa undantagsfall av synnerligen komplex art som kan ta längre tid). Det ska

inte vara nödvändigt att du eller konsumenten är fysiskt närvarande under förfarandet. Inte heller behöver du eller din konsument anlita en jurist.

De är transparenta

Anmällda alternativa tvistlösningsorgan ska offentliggöra uppgifter om vilka branscher de verkar inom; vilka förfaranden de använder; vilka (eventuella) kostnader som parterna ska stå för; och den rättsliga verkan av deras avgöranden. De måste också offentliggöra årliga verksamhetsrapporter med information om antalet handlagda tvister; antalet och typen av tvister som de avstått från att hantera; och den genomsnittliga tid det tar att lösa en tvist.

Fallstudie: Möbelombudsmannen i Förenade kungariket offentliggör inte bara statistik och en förteckning över anslutna detaljhandlare, utan också olika handledningsdokument både för konsumenter och företag <http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Dessa grundläggande kvalitetskriterier måste alla anmällda alternativa tvistlösningsorgan uppfylla. Alla alternativa tvistlösningsorgan arbetar dock inte på exakt samma sätt. Utöver ovannämnda kriterier kan vissa alternativa tvistlösningsorgan vara tvungna att uppfylla ytterligare kvalitetskriterier på grund av den bransch de arbetar med eller den medlemsstat de är etablerade i. Olika alternativa tvistlösningsorgan använder också olika metoder för att lösa tvister.

Innan du anlitar ett visst alternativt tvistlösningsorgan kan det därför vara klokt att ta reda på mer om hur de arbetar.

IV. Vilka former av alternativ tvistlösning finns det?

Alternativa tvistlösningsorgan kan använda olika metoder för tvistlösning inklusive följande:

Medling

Vid medling klarlägger det alternativa

tvistlösningsorganet fakta i tvisten; inhämtar din och din konsuments ståndpunkter; och hjälper er att komma överens om en lösning som är godtagbar för er båda.

Fallstudie: Den belgiska konsumentmedlingstjänsten ger flera exempel på fall där det var möjligt att komma till en kompromiss, såsom avdrag på priset på nästa nota på restaurangen eller, såsom i fallet med ett medlemskap i en fitnessklubb, ett tillfälligt uppehåll i abonnemanget under renoveringsarbete.

(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Skiljeförfarande

En skiljeman hör båda sidor i tvisten, gör en bedömning av vad utfallet av tvisten bör vara och föreslår en lösning baserad på denna bedömning.



Kombinerade metoder

Vissa alternativa tvistlösningsorgan kombinerar olika metoder i sitt förfarande. De kan exempelvis inleda med medling och, om det är omöjligt att komma överens, sedan föreslå en lösning baserad på deras egen bedömning av situationen.

De lösningar som alternativ tvistlösning leder till kan vara bindande eller inte bindande:

- Vissa alternativa tvistlösningsorgan föreslår eller ålägger parterna en lösning som du och din kund kan välja att godta eller inte godta (inte bindande).

- Vissa alternativa tvistlösningsorgan föreslår eller ålägger parterna en lösning som du är skyldig att följa (bindande). Beroende på det alternativa tvistlösningsorganet kan dessa avgöranden vara bindande endast för dig eller för både dig och din kund.

Följande kan anmärkas ifråga om bindande och inte bindande alternativ tvistlösning:

- Om det alternativa tvistlösningsorganets avgörande kommer att vara bindande informeras du om detta innan förfarandet inleds.
- Om du inte kan godta ett bindande avgörande och ifrågasätter om det är rättvist kan avgörandet fortfarande prövas av domstol.
- Även om näringsidkare och konsument, när en tvist väl har uppstått mellan dem, kan enas om att hänskjuta tvisten till alternativt tvistlösningsförfarande får näringsidkare inte skriva in villkor i sina köpeavtal som tvingar kunderna att använda alternativt tvistlösningsförfarande istället för att väcka talan inför domstol om en tvist uppstår.

Fallstudie: I Nederländerna är resebranschens besvärsnämnds avgöranden bindande för näringsidkaren och måste efterföljas inom 2 månader.



Allmänna reklamationsnämnden

Prövar konsumenttvister som ingen annan nämnd kan pröva. Ej bindande beslut men företag som ej följer besluten hamnar på tidningen Råd&Röns Svarta lista


Personförsäkringsnämnden

Prövar tvister mellan konsument och försäkringsbolag där man är missnöjd med ersättning eller sambandsfråga. Ej bindande.

Fastighetsmarknadens Reklamationsnämnd FRN

Prövar tvister där konsument är missnöjd med en mäklartjänst. Ej bindande.

Som angetts ovan måste alla anmälda alternativa tvistlösningsorgan offentliggöra information om sina förfaranden och sitt arbete. Denna information ska finnas tillgänglig på det alternativa tvistlösningsorganets webbplats och ska på begäran lämnas till dig på ett varaktigt medium.

Fallstudie:  Utbildningsledare (Lead trainers) kan här använda olika alternativa tvistlösningsorgan som exempel och gå igenom frågorna nedan.

Vänder sig detta alternativa tvistlösningsorgan till min bransch? Använder det sig av medling eller skiljeförfarande eller en kombination av olika metoder? Kommer dess rekommendationer/avgöranden att vara bindande eller inte? Hur kan avgörandet prövas om jag inte är nöjd med det? Hur lång tid tar ett förfarande i genomsnitt? Vilken typ av tvister hanterar det och på vilka grunder avstår det från att hantera tvister?

V. Är några specifika lands- eller branschrelaterade regler tillämpliga?

Vi har tittat på de grundläggande kvalitetskrav som alla alternativa tvistlösningsorgan måste uppfylla och de olika metoder som alternativa tvistlösningsorgan använder för att lösa tvister. För många näringsidkare är det inte obligatoriskt att använda alternativ tvistlösning, så om de väljer att använda den beror det på de fördelar den erbjuder. Dessa näringsidkare kan göra informerade val beträffande om de vill använda alternativ tvistlösning eller inte och vilket alternativt tvistlösningsorgan de vill välja baserat på vad vi har gått igenom så här långt.

Det är dock viktigt att notera att det kan finnas **ytterligare** krav och regler avseende alternativ tvistlösning som gäller för din affärsverksamhet beroende på vilket land eller vilken bransch du arbetar inom.

I detta avsnitt kommer vi att reda ut om några av dessa gäller för dig.

Vissa branscher i vissa länder kan vara skyldiga att använda specifika alternativa tvistlösningsorgan. Dock är dessa alternativa tvistlösningsorgan kanske inte alltid organ som anmälts i enlighet med lagstiftningen om alternativ tvistlösning.

Vissa företag kan ha "åtagit" sig att använda alternativ tvistlösning, men det alternativa tvistlösningsorgan de använder kan vara anmält i en annan medlemsstat i EU. Exempelvis är biluthyrningsföretag i ett antal europeiska länder skyldiga att använda The European Car Rental Conciliation Service, som är ett anmält alternativt tvistlösningsorgan i Förenade kungariket.

Vissa näringsidkare kan vara medlemmar i en branschorganisation vilket medför att konsumentklagomål ska hänskjutas till ett visst alternativt tvistlösningsorgan.

VI. Vilka rättsliga förpliktelser har du i samband med alternativ tvistlösning?

Om du är skyldig att använda alternativ tvistlösning på grund av den bransch och/eller det land där du är etablerad eller om du har åtagit dig att använda alternativ tvistlösning kan du vara rättsligt förpliktad att informera dina kunder om alternativ tvistlösning. Se vidare den detaljerade beskrivningen av förpliktelserna nedan och checklistan.

1. Innan en tvist uppstår

Om du är skyldig eller har åtagit dig att använda alternativ tvistlösning måste du informera dina kunder om vilket eller vilka alternativa tvistlösningsorgan du använder på din webbplats (om du har någon) och, i förekommande fall, de allmänna villkoren för dina kundavtal. Den information du lämnar måste innehålla adressen till det alternativa tvistlösningsorganets eller de alternativa tvistlösningsorganens webbplats.

2. Om du är i tvist med en kund

Om du är skyldig eller har åtagit dig att använda alternativ tvistlösning [se ovan] och det uppstår en tvist som du inte lyckas lösa direkt, måste du informera kunden om dina skyldigheter och åtaganden ifråga om alternativ tvistlösning, vilket eller vilka alternativa tvistlösningsorgan som är relevant(a) i detta hänseende samt ange om du kommer att anlita det relevanta alternativa tvistlösningsorganet eller de relevanta alternativa tvistlösningsorganen för den aktuella tvisten. Denna information måste ges till kunden på papper eller något annat ~~varaktigt~~ varaktigt+medium som kunden kan lagra elektroniskt (exempelvis ett e-postmeddelande, ett USB-minne etc.).

II. En tvist uppstår som du inte kan lösa Hur du använder alternativ tvistlösning

Så snart konsumenten har lämnat in ett klagomål mot din affärsverksamhet får du en underrättelse från det alternativa tvistlösningsorganet.

Till denna underrättelse ska bifogas viss information om förfarandet. Mer information om det alternativa tvistlösningsorganet kan inhämtas på dess webbplats eller fås på begäran.

Beroende på dina skyldigheter som näringsidkare kan du i detta läge välja att dra dig ur det alternativa

tvistlösningsförfarandet även om kunden då kan vidta åtgärder för att driva frågan vidare på annat håll.

På det här stadiet kan det också vara möjligt att genast lösa tvisten (och därmed avsluta förfarandet); exempelvis genom att gottgöra konsumenten.

Du kan välja att gå vidare med det alternativa tvistlösningsförfarandet och framföra din ståndpunkt. Under loppet av ett alternativt tvistlösningsförfarande kan det förekomma ett flertal omgångar med klarlägganden, både från din och din kunds sida.

Medan förfarandet fortskrider ska det alternativa tvistlösningsorganet förklara vilka åtgärder som måste eller kan vidtas och verkan av dessa åtgärder.

Det resultat som uppnås kan, beroende på vilket alternativt tvistlösningsorgan som är inblandat, vara bindande eller inte bindande.

När det alternativa tvistlösningsorganet presenterar en lösning på er tvist ska det också förklara de praktiska aspekterna av den föreslagna lösningen. (Om det exempelvis föreslår ekonomisk kompensation till konsumenten för en defekt laptop bör det också ange när du måste betala, om du och/eller konsumenten kan få den föreslagna lösningen prövad i domstol etc.).



Avtal som ingås utanför fasta affärslokaler är avtal som ingås när du och konsumenten är samtidigt fysiskt närvarande, men på ett annat ställe än i dina fasta affärslokaler. Fasta affärslokaler omfattar alla typer av lokaler (t.ex. affärer, lastbilar eller stånd) som näringsidkaren använder som fast eller vanlig plats för sin affärsverksamhet. Fasta affärslokaler omfattar också detaljhandelslokaler där näringsidkaren utövar sin verksamhet säsongvis (exempelvis glasstånd på stranden under sommaren).

Typiskt sett ingås avtal utanför fasta affärslokaler i konsumentens bostad eller på dennes arbetsplats eller under en utflykt som organiseras av dig.

Denna Modul fokuserar uteslutande på de bestämmelser om krav på förköpsinformation som stadgas i EU:s direktiv 2011/83/EU om konsumenträttigheter som har införlivats med nationell lag i EU:s medlemsstater. Observera dock att annan lagstiftning (exempelvis branschspecifika bestämmelser) också kan vara tillämplig och ibland överlappar, så se till att du följer också dessa regler.

Del II Ë Tvistlösning online (ODR)

VIII. Du säljer online **Ä** Vad är tvistlösning online (ODR)?

Parallellt med ökningen av e-handel har antalet tvister i samband med köp online också ökat. I sådana tvister har du som näringsidkare normalt inte träffat kunden personligen och utöver det talar ni kanske inte samma språk. Detta ökar risken för att sådana tvister ska bli mer komplicerade att lösa.

Exempel

Exempel 1

Du säljer mätverktyg online till många EU-länder. En dag får du ett e-postmeddelande på ett språk du inte förstår. E-postmeddelandet verkar komma från en konsument som är missnöjd med en av dina varor och vill ha pengarna tillbaka. Ångerfristen för att skicka tillbaka varan har redan löpt ut och du är övertygad om att det inte var något fel med den vara du levererade.

Exempel 2

Du bedriver affärsverksamhet online och säljer handgjorda smycken. En kund beställer ett halsband gjort av halvädalstenar och glaspärlor. Det är dock sönder när det levereras. Du tror inte att det är ditt fel eftersom det emballage du använder brukar skydda mot skada.

Exempel 3

Eller så får du inte betalt efter att ha skickat det beställda halsbandet till kunden. 🇵🇸

Plattformen för tvistlösning online (ODR) tillhandahålls av Europakommissionen för att hjälpa dig att lösa dina tvister med kunder online. Den har tillkommit i enlighet EU:s förordning om tvistlösning online vid konsumenttvister.⁴

Onlineplattformen har varit i drift sedan februari 2016 och den kan användas vid alla avtalstvister som uppstår på grund av köp av varor eller tjänster online där näringsidkaren är etablerad och konsumenten bosatt inom EU eller EES.

ec.europa.eu/odr



Onlineplattformen är utformad för att främja kommunikationen mellan dig, din kund och ett alternativt tvistlösningsorgan. Eftersom onlineplattformen bara använder anmälda alternativa tvistlösningsorgan är informationen i första avsnittet om grundläggande kvalitetskriterier för anmälda alternativa tvistlösningsorgan (DEL I. ALTERNATIV TVISTLÖSNING) relevant även här.

Onlineplattformen gör emellertid alternativ tvistlösning ännu enklare genom att tillhandahålla såväl elektroniska översättningar mellan alla EU:s språk som information och support under hela förfarandet.

⁴ Europaparlamentets och rådets förordning (EU) nr 524/2013 av den 21 maj 2013 om tvistlösning online vid konsumenttvister och om ändring av förordning (EG) nr 2006/2004 och direktiv 2009/22/EG

Exempel

Exempel 1

Din kund vill ha pengarna tillbaka efter det att ångerfristen har löpt ut.

Senare mottar du en underrättelse från onlineplattformen med information om att kunden har ingett ett klagomål. Du registrerar dig på plattformen och får reda på att det finns åtskilliga alternativa tvistlösningsorgan som kan hjälpa dig att hitta en lösning. Via plattformen föreslår du ett visst alternativt tvistlösningsorgan och din kund samtycker. Tvisten hänskjuts därefter automatiskt till det alternativa tvistlösningsorganet. Efter att ha begärt in kompletterande information från dig och din kund föreslår det alternativa tvistlösningsorganet att du återbetalar 25% av priset till kunden eftersom informationen på din webbplats inte var tillräckligt tydlig. Ni godtar detta båda två och fallet avslutas. Genom hela förfarandet kommunicerar du och din kund på era respektive modersmål och plattformen säkerställer översättningen.

Exempel 2

Din kund inger ett klagomål avseende det söndriga halsbandet genom onlineplattformen. Ni kommer överens om vilket alternativt tvistlösningsorgan ni vill anlita och tvisten hänskjuts dit. Efter att ha granskat emballaget och alla andra relevanta uppgifter beslutar det alternativa tvistlösningsorganet till kunds fördel och föreslår att du betalar tillbaka pengarna. Även om du är förvånad över utfallet är du nöjd med att det alternativa tvistlösningsorganet nådde fram till sitt beslut på ett rättvist sätt.

Exempel 3⁶

Om du bedriver onlinehandel och vill visa att du är mån om att erbjuda kundvård av hög standard kan du som näringsidkare registrera dig på onlineplattformen även om inget klagomål ännu har inletts mot dig.

Genom att registrera dig på plattformen gör du det enklare för dina kunder att komma i kontakt med dig och du kan säkerställa att alla klagomål som inges mot dig mottas av dig på den e-postadress du valt.

IX. Du bedriver onlinehandel. Vilka är dina skyldigheter när det gäller onlineplattformen?

Om du bedriver onlinehandel har du följande skyldigheter relaterade till onlineplattformen. Dessa skyldigheter GÄLLER ALLA NÄRINGSIDKARE SOM BEDRIVER ONLINEHANDEL oavsett om de planerar att använda onlineplattformen eller inte:

1. Du måste tydligt ange din e-postadress på din webbplats. Att endast erbjuda en interaktiv kontakt är inte tillräckligt.
2. Du måste tillhandahålla en länk från din webbplats till plattformen för tvistlösning online ec.europa.eu/odr. Denna länk ska vara väl synlig och lätt tillgänglig på webbplatsen.⁵

Om du bedriver onlinehandel **och** är rättsligt förpliktad eller har åtagit dig att använda alternativ tvistlösning [se avsnitt V ovan] måste du även göra följande:

1. Informera dina kunder om att onlineplattformen existerar och att de kan använda onlineplattformen för att lösa sina tvister. Du måste tillhandahålla en länk från din webbplats till onlineplattformen och ska också inkludera information om onlineplattformen i de standardvillkor du använder för dina

⁵ Detta exempel bör endast tas med om det i det aktuella landet är möjligt att rikta klagomål mot en konsument genom ett alternativt tvistlösningsförfarande. Om inte, radera följande: Du skickar det beställda halsbandet till kunden, men får inte betalt. I detta fall kan du också gå in på onlineplattformen och lämna in ditt klagomål mot kunden där.

konsumentavtal.

2. När du skickar ett e-postmeddelande till din kund och föreslår att ni ska anlita ett alternativt tvistlösningsorgan måste du också inkludera en länk till onlineplattformen.

X. En tvist uppstår som du inte kan lösa med en online-kund Hur onlineplattformen fungerar

- En kund lämnar in ett klagomål till plattformen.⁶
- Du mottar en underrättelse per e-post att det finns ett klagomål mot dig.
- Du följer länken till plattformen och registrerar dig (om du inte redan är registrerad) för att kunna se klagomålet.
- Du väljer det alternativa tvistlösningsorgan du vill anlita (eller det du är skyldig att använda enligt bestämmelserna i ditt land/din bransch) och skickar detta förslag till kunden.
- Kunden kan godta det alternativa tvistlösningsorgan du föreslagit eller föreslå ett annat alternativt tvistlösningsorgan ur den förteckning med förslag som finns på plattformen.
- När ni enats om vilket alternativt tvistlösningsorgan ni vill anlita skickas klagomålet till det alternativa tvistlösningsorganet.
- När klagomålet vidarebefordrats till det alternativa tvistlösningsorganet gäller de regler och det förfarande som tillämpas av det aktuella organet.
- Du uppdateras om hur ärendet framskrider via e-postmeddelanden och har möjlighet att delta i förfarandet i den utsträckning det är nödvändigt via onlineplattformen.
- Genom hela förfarandet har du möjlighet att använda översättningsfunktionen beträffande alla

dokument och meddelanden du skickar och tar emot.

- Tvistlösning online-förfarandet ska slutföras inom 90 dagar.

Plattformen innehåller också en mycket tydlig handledning för hur onlineplattformen ska användas. För att få tillgång till den går du in på onlineplattformen på ec.europa.eu/odr och söker på handledning.



⁶ I de länder där det är tillåtet för näringsidkare att initiera tvistlösning online, måste utbildningsledaren (LEAD trainer) infoga ett förbehåll om att den beskrivning som ges avser kundinitierad tvistlösning online, men att tvistlösning online också kan initieras av näringsidkare.

Bilagor

För ALLA näringsidkare

När en tvist uppstår med en kund

Checklista Ä skyldighet att informera om alternativ tvistlösning

- Har du informerat din kund om möjligheten till alternativ tvistlösning? ☐
 - Har du informerat din kund om denna möjlighet antingen per e-post eller på papper eller annat +varaktigt+medium? ☐
 - Har du informerat din kund (per e-post, på papper eller annat +varaktigt+medium) om ifall du avser att använda ett alternativt tvistlösningsorgan för att lösa denna tvist? ☐
3. Tillhandahåller du en tydlig länk till onlineplattformen (<http://ec.europa.eu/odr>)? ☐

För näringsidkare online

När en tvist uppstår med en kund

Checklista Ä skyldighet att informera om alternativ tvistlösning

- Om du föreslår för en kund att ni ska anlita ett alternativt tvistlösningsorgan, informerar du då också konsumenten om onlineplattformen och inkluderar relevanta länkar i ditt e-postmeddelande? ☐

Definitioner till ordlistan för alternativ tvistlösning (ur lagstiftningen)

Î konsumentÎ betyder en fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför den egna närings- eller yrkesverksamheten;

Î näringsidkareÎ betyder en fysisk person eller juridisk person, privatägd eller offentligägd, 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;

Î inhemsk tvistÎ betyder en avtalstvist som uppstår på grund av ett köpe- eller tjänsteavtal, om konsumenten vid tidpunkten för beställningen av varorna eller tjänsterna är bosatt i samma medlemsstat som den där näringsidkaren är etablerad;

Î alternativt tvistlösningsförfarandeÎ - ett förfarande för att utanför domstol lösa inhemska och gränsöverskridande tvister om avtalsförpliktelser som härrör från köpeavtal eller tjänsteavtal mellan en näringsidkare som är etablerad i unionen och en konsument som är bosatt i unionen genom ingripande av ett alternativt tvistlösningsorgan, som föreslår eller ålägger parterna en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo.

Î köpeavtal eller tjänsteavtal onlineÎ betyder ett köpeavtal eller tjänsteavtal 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 webbplatsen eller på annan elektronisk väg;

Î på elektronisk vägÎ betyder 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 (exempelvis ett e-postmeddelande eller ett videomeddelande).

Länkar till lagstiftningen

[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) (tillgängligt på alla EU:s språk)

[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) (tillgänglig på alla EU:s språk)

FÖRBEHÅLL OCH FRISKRIVNING:

Detta dokument har utarbetats för Europeiska kommissionen. Det återspeglar endast författarnas åsikter och varken kommissionen eller författarna kan hållas ansvariga för hur informationen i det används.

Detta dokument är inte rättsligt bindande. Det är inte en formell tolkning av Europeiska unionens eller nationell lagstiftning och erbjuder inte heller någon översiktlig eller fullständig rättslig rådgivning. Det är inte avsett att ersätta professionell rättslig rådgivning i specifika frågor. Läsaren bör också vara medveten om att förhandlingar om lagstiftningsförslag för närvarande pågår på EU-nivå och på nationell nivå och pappersversioner av modulerna bör stämmas av mot eventuella uppdateringar på webbplatsen www.consumerlawready.eu.



Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

