

FAKTA OM ALTERNATIV OG ONLINE TVISTLØSNING

Bedre klageadgang for forbrugere i EU

Mange forbrugere ved ikke i dag, hvor de kan henvende sig, hvis de har handlet via internettet i et andet EU-land og varen ikke bliver leveret.

For at afhjælpe dette fremsatte Europa-Kommissionen i 2011 en lovgivningspakke bestående af henholdsvis et direktiv om alternativ tvistløsning og en forordning om online tvistløsning. Dette forslag er nu vedtaget af Rådet og Europa-Parlamentet.

Forslagene skal sikre, at alle EU's forbrugere kan klage over varer og tjenesteydelse uden at gå til domstolene, uanset hvilke varer eller tjenesteydelser de køber, hvordan de køber dem (online eller offline) og hvor i EU (i deres eget land eller i udlandet). For forbrugere, der handler online i et andet EU-land, skal der oprettes en EU-dækkende onlineplatform, der gør det muligt automatisk at videresende klagen til den rette nationale klageinstans inden 30 dage.

Alternativ tvistløsning på forbrugerområdet er hurtigere, billigere og nemmere at anvende end domstolsprocedurer. Europa-Kommissionen anslår, at generel adgang til alternativ tvistløsning af god kvalitet i hele EU vil betyde besparelser for forbrugerne på ca. 22,5 mia. om året. For virksomhederne vil adgangen til alternativ tvistbilæggelse være med til at undgå udgifter til retssager. Det er hensigten, at lovgivningspakken skal bidrage til at øge forbrugernes tillid til EU's indre marked, hvor de har et større udvalg og mere fordelagtige priser, og dermed bidrage til den økonomiske vækst i EU.

Fakta

Alternativ tvistløsning bygger på en neutral part (f.eks. en mægler eller klagenævn). Det er billigere, hurtigere og enklere end at gå til domstolene.

Der er i dag over 750 alternative tvistløsnings-instanser i EU. I nogle EU-lande findes de kun i nogle regioner eller kun i nogle sektorer (f.eks. inden for finansielle tjenesteydelser eller telekommunikation).

Lovgivningspakken er et af EU's vækstinitiativer i Akten for Det Indre Marked. Det nye klagesystem forventes at træde i kraft i 2015.

Kontakt

Søren Møller Nielsen, smn@evm.dk, tlf.: 33 92 31 15