

# Modul 5

## Alternativ tvistbilæggelse (ATB) & Online tvistbilæggelse (OTB)

## Indholdsfortegnelse

Indledning .....	3
I. Hvad er alternativ tvistbilæggelse (ATB)? .....	9
II. Hvad er et ATB-organ? .....	10
III. Hvilke basale standarder skal ATB-organer efterleve? .....	10
IV. Hvad er de forskellige ATB-modeller? .....	11
V. Er der nogle særlige lande- eller branchespecifikke faktorer, der gør sig gældende? .....	12
VI. Hvad er dine juridiske forpligtelser i forbindelse med ATB? .....	13
VII. Der opstår en tvist, som du ikke kan løse: Sådan bruges ATB .....	13
VIII. Hvis du sælger online – Hvad er online tvistbilæggelse (OTB)? .....	16
IX. Hvis du forhandler online: Hvad er dine forpligtelser hvad angår OTB-plattformen? .....	17
X. En tvist opstår med en onlinekunde: Sådan fungerer OTB-plattformen .....	18

**“Hvis den erhvervsdrivende informerer mig klart og forståeligt, har jeg større tillid til både ham og til markedet.”**

**Forbruger**

**“Klar og forståelig information hjælper mig til at træffe velfunderede beslutninger om, hvorvidt jeg virkelig ønsker særlige produkter.”**

**Forbruger**

**“Ved at sørge for, at alle erhvervsdrivende efterlever deres pligt om at informere forbrugeren klart og forståeligt, før de køber, sikres mere lige vilkår på markedet.”**

**SMV**

## Indledning

Kære iværksætter.

Denne håndbog er en del af ConsumerLawReady projektet, som henvender sig særligt til små og mellemstore virksomheder, som arbejder sammen med forbrugere.

ConsumerLawReady projektet er et europæisk projekt, som er drevet af BEUC (Den europæiske forbrugerorganisation) i et konsortium med UEAPME (de små og mellemstore virksomheders stemme i Europa) og Eurochambres (Sammenslutningen af Europæiske Handelskamre og Industri). Det er finansieret af den Europæiske Union med støtte fra Europa-Parlamentet og Europa-Kommissionen.

Formålet med projektet er at hjælpe dig med at opfylde reglerne i EU's forbrugerlovgivning.

EU's forbrugerlovgivning består af forskellige regler, som er vedtaget af EU i løbet af de sidste 25 år og implementeret af hver EU-medlemsland i deres respektive nationale lovgivning. I 2017 har Europa-Kommissionen afsluttet en evaluering, med det formål at undersøge, hvorvidt reglerne stadig virker efter hensigten. Resultatet var overvejende positivt<sup>1</sup>. Det viste sig, at det er nødvendigt, at de eksisterende regler bliver håndhævet bedre af myndighederne, og at de forretningsdrivende og forbrugerne bør have bedre kendskab til dem. ConsumerLawReady projektet har til formål at udbrede de erhvervsdrivendes kendskab til forbrugerrettigheder og de tilsvarende juridiske forpligtelser, i særdeleshed hos små og mellemstore virksomheder (SMV'er).

Håndbogen består af fem moduler. Hver enkelt modul omhandler et bestemt emne inden for EU's forbrugerlovgivning.

- Modul 1 omhandler reglerne om prækontraktuelle oplysningskrav.
- Modul 2 beskriver reglerne for forbrugeres ret til at fortryde fjernkøb.
- Modul 3 koncentrerer sig om godtgørelse i tilfælde af den erhvervsdrivendes kontraktbrud.
- Modul 4 fokuserer på urimelig handelspraksis og urimelige aftalevilkår.
- Modul 5 introducerer en platform til alternativ konfliktløsning og online konfliktløsning. OTB: (onlinetvistbilæggelse) er en officiel internetside, administreret af Europa-Kommissionen, som skal hjælpe forbrugerne og de erhvervsdrivende med at løse tvister uden om domstolene.

Denne håndbog er kun ét af de læringsmaterialer, som er udarbejdet inden for ConsumerLawReady projektet. På internetsiden [consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu) findes der andre læringsredskaber, f.eks. videoer, quizzer og en "e-test", hvorigennem du kan opnå et certifikat. Du kan også få kontakt til eksperter og andre SMV'er gennem et forum.

---

<sup>1</sup> Du kan finde oplysninger om evalueringen og dens opfølgende handlinger på Europa-Kommissionens hjemmeside [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=59332](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332)

Modul 5 i denne håndbog har til formål at gøre dig bekendt med ATB (Alternativ tvistbilæggelse) og OTB (Online tvistbilæggelse). Den præsenterer, hvad ATB er, og hvad et ATB organ er, hvad dine juridiske forpligtelser i henhold til ATB er, og hvordan du bruger ATB. Håndbogen giver dig også tips til, hvorledes du overholder loven.

Modulet præsenterer ATB/OTB, som det er fastlagt i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF og også Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF.

Vi håber, at du finder oplysningerne i denne håndbog brugbare.

## Eksempler

### Eksempel 1, national version

En kunde, som købte en laptop i din butik, returnerer den efter få dage og påstår, at den ikke virker. Han ønsker at få sine penge refunderet. Selvom laptoppen ikke virker nu, mener du ikke, at produktet var defekt på tidspunktet for erhvervelsen.

### Eksempel 1, online version

En kunde fra et naboland køber en laptop på din hjemmeside. Nogle dage efter leveringen skriver han en e-mail til dig, hvor han påstår, at den ikke virker, og at han vil have pengene refunderet. Du tror ikke, at produktet var defekt, da det blev leveret.

### Eksempel 2

Din butik sælger møbler, kunststykker og andet interiør af høj kvalitet. En kunde er ikke tilfreds med kvaliteten af det produkt, du solgte hende, og hun beder om et afslag i prisen. Du er uenig.

### Eksempel 3

Din nyopstartede restaurant er blevet annonceret i medierne, hvor den lover en gratis flaske champagne til middagen i løbet af åbningsugen. Før ugen er gået, er der ikke mere champagne, og ordren på nye flasker er ikke kommet endnu. En af dine kunder har ikke modtaget en gratis flaske, og han brokker sig, fordi han føler, at han er blevet snydt.

I hvert af scenarierne ovenover har du en tvist med en kunde, og det er ikke sikkert, at det er muligt at løse den direkte med kunden. Måske føler kunden sig uretfærdigt behandlet og vil ikke købe fra din butik eller hjemmeside igen. Måske vil kunden skrive en negativ anmeldelse online, og det kan påvirke din virksomhed negativt. Måske vil kunden sagsøge dig, og det er tidskrævende og dyrt og ødelæggende for dit image.

Hvad kan der gøres?

Det bedste er naturligvis at undgå tvister helt.

Den næstbedste ting, hvis der opstår en tvist, er at løse den med din kunde.

Hvis der ikke kan findes en direkte løsning, er sagsanlæg ved domstolene en mulighed, men de kan være dyre og tidskrævende. Derudover er det således, at hvis kunden har base i et andet EU-land, tillader europæisk lovgivning ham måske at sagsøge dig i sit eget land<sup>2</sup>, og dette kan øge generne og udgiften for dig som erhvervsdrivende.

---

<sup>2</sup> Se Modul 1 om prækontraktuel oplysningspligt (kapitlet om salg på tværs af grænserne: Hvad sker der, når jeg tilbyder mine produkter eller tjenesteydelser til forbrugere uden for mit land?)

Der er heldigvis en bedre løsning: Alternativ tvistbilæggelse.

I dette modul vil vi diskutere:

### Alternativ tvistbilæggelse (ATB) og Online tvistbilæggelse (OTB)

- **Alternativ tvistbilæggelse (ATB)** er en udenretslig proces, som løser tvister mellem dig og dine kunder med hjælp fra et ATB-organ<sup>3</sup>.
- **Online tvistbilæggelse (OTB)** er, når en ATB foregår online. Europa-Kommissionens platform sørger for på EU's web-portal at facilitere OTB mellem dig og dine online kunder.

Dette modul vil besvare disse 10 spørgsmål:

1. Hvad er alternativ tvistbilæggelse (ATB)? (I)
2. Hvad er fordelene ved ATB? (I)
3. Hvad er et ATB-organ? (II)
4. Hvilke basale standarder skal alle ATB-organer efterleve? (III)
5. Hvilke forskellige værktøjer gør ATB-organer brug af, når de skal løse tvister? (IV)
6. Hvordan fungerer ATB i dit land og i din branche? (V)
7. Hvordan finder du et ATB-organ i din branche? (V)
8. Hvad er dine juridiske forpligtelser i forhold til ATB? (VI)
9. En tvist, som du ikke kan løse, opstår. Hvordan bruger du ATB? (VII)
10. Når du handler online – hvordan bruges ATB? (VIII-X)

---

<sup>3</sup> Når der, gennem hele dokumentet, nævnes ATB-organet, mener vi det ATB-organ, som efterlever EU-direktivets krav og dermed er bemyndiget af Europa-Kommissionen.

# Afsnit I: Alternativ tvistbilægelse (ATB)



## I. Hvad er alternativ tvistbilæggelse (ATB)?

**Alternativ tvistbilæggelse (ATB)**, også kaldet "udenretslig tvistbilæggelse", er en procedure for løsning af tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende uden at skulle i retten. Det involverer brugen af et ATB-organ, som er et uvildigt organ, som bruger tvistbilæggelsesteknikker, der kan indbefatte mægling, voldgift eller begge metoder.

I henhold til europæisk lovgivning kan ATB bruges til at løse enhver tvist, som kommer fra en aftale mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, uanset om produktet blev købt online eller offline, eller om du og kunden bor i samme land eller forskellige EU-lande.



### Hvad er fordelene ved ATB?

#### **ATB er nemt at bruge**

Det er udviklet til at være nemt at bruge, og generelt er det mindre formelt end retssager.

#### **ATB er upartisk**

Det overholder visse basisstandarder af uvildighed, således at du og dine kunder ved, at processen er retfærdig.

#### **ATB er billigt**

Det er gratis eller forbundet med et ubetydeligt honorar.

#### **ATB er effektivt**

En tvist, som henvises til ATB, bliver løst inden for 90 dage, undtagen i helt ekstraordinære tilfælde.

#### **ATB fremmer goodwill**

Anvendelse af ATB vil af dine kunder blive set som udtryk for god vilje og engagement i en rimelig og god kundeservice.

#### **ATB er privat**

I modsætning til domstole er ATB sagerne ikke tilgængelige for offentligheden. Dette mindsker risikoen for, at du får skadet dit omdømme, når der opstår en tvist.

#### **ATB er fleksibelt**

Brugen af ATB kan resultere i pragmatiske løsninger, som du og din kunde måske anser for værende mere praktiske end det, loven foreskriver, eller det I kunne blive pålagt af en domstol.

### Husker du dette eksempel fra indledningen?

En kunde fra et naboland køber en laptop fra din hjemmeside. Et par dage efter leveringen skriver han en e-mail til dig, hvor han påstår, at den ikke virker, og at han vil have pengene fuldt refunderet. Du tror ikke på, at produktet var defekt, da det blev leveret.

#### **Enkel løsning: Vores råd**

Denne tvist kan henvises til ATB. Det valgte ATB-organ vil høre begge sider af sagen og vil foreslå en løsning. Denne service er gratis eller forbundet med et ubetydeligt honorar, og du behøver ingen advokat. ATB-organet kan finde en løsning for dig eller forbrugeren eller foreslå et kompromis, som anses for værende retfærdigt for begge parter: F.eks. går du måske med til at få laptoppen tilbage eller at reparere de defekter, der måtte være.

## II. Hvad er et ATB-organ?

Et ATB-organ er en upartisk organisation eller et enkeltindivid, som hjælper forbrugere og erhvervsdrivende med at løse tvister uden at gå i retten. ATB-organer har eksisteret i mange europæiske lande i et stykke tid. Voldgiftsinstitutter, forligsmænd, mæglere og endda ombudsmænd: Alle disse betragtes som ATB-organer.

Tidligere var problemet med ATB dog, at afhængigt af hvilket land, der var tale om, var ATB kun tilgængelig for tvister i visse brancher, som rejsebranchen eller elektricitetsbranchen. Derudover var ikke alle ATB-organer lige uafhængige, og de havde ikke alle brugervenlige procedurer.

Den Europæiske Union var klar over fordelene ved ATB for forbrugere og de erhvervsdrivende og vidste, at ATB kunne bidrage til en voksende tiltro til det indre marked og fremme vækst. For at adressere de eksisterende problemer med ATB blev der indført lovgivning på dette område.

ATB-direktivet<sup>4</sup> trådte i kraft 9. juli 2015 og gælder:

1. Alle forbrugerbrancher (undtagen sundhedsvæsenet og offentlig højere læreanstalter)
2. Alle EU-lande
3. Online og offline køb

I henhold til lovgivningen kan et ATB-organ ansøge om at blive et bemyndiget ATB-organ til gældende myndighed i det medlemsland, hvor det har base. Hvis et ATB-organ er bemyndiget under lovgivningen, er det en garanti for, at det overholder visse kvalitetsstandarder, når det kommer til retfærdighed, effektivitet og tilgængelighed. Når et ATB-organ bliver nævnt i modulet, mener vi et ATB-organ, som

efterlever EU-direktivets krav, og som er bemyndiget af Europa-Kommissionen.

I Danmark har vi en række klagenævn, som virker som ATB organer. Er din virksomhed ikke omfattet af et af de fagspecifikke godkendte klagenævn, er Forbrugerklagenævnet det rette klagenævn.

## III. Hvilke basale standarder skal ATB-organer efterleve?

ATB-organer, der er bemyndiget i henhold til betingelserne fra ATB-direktivet, skal efterleve følgende standarder:

### De er uvildige

Bemyndigede ATB-organer er normalt helt uafhængige af forbrugeren og den erhvervsdrivende i en konflikt. I nogle tilfælde får foreninger af erhvervsdrivende lov til at finansiere godkendte ATB-organer, men kun under strenge vilkår, som garanterer uvildigheden i tvistløsningsprocessen.

### De er dygtige

Bemyndigede organer er eksperter i ATB-procedurer, så den service, de giver, er både retfærdig og effektiv. De er også eksperter i lovgivningen på det område eller de områder, de arbejder med. Et eksempel kunne være et ATB-organ, som behandler forbrugertvister i forbindelse med luftfartspassagerers rettigheder, og som kender lovgivningen på dette område.

### De er til at betale

Bemyndigede ATB-organer skal tilbyde deres ydelser gratis eller til et ubetydeligt honorar.

<sup>4</sup> Direktiv 2013/11/EU af Europa-Parlamentet og Rådet af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse for forbrugertvister og ændringer (EF) Nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF

### De er effektive

Bemyndigede ATB-organer bør have afsluttet en sag inden for 90 dage, undtagen ved tvister af en exceptionel kompleksitet. Her kan det tage længere tid. Det burde ikke være nødvendigt for dig eller forbrugeren at deltage fysisk i processen. Hverken du eller forbrugeren får brug for en advokat.

### De er gennemskuelige

Bemyndigede ATB-organer publicerer detaljer fra de brancher, som de beskæftiger sig med, de procedurer, de benytter, de omkostninger, der er (hvis de er nogen omkostninger), og de juridiske konsekvenser af deres beslutninger. De er også pålagt at udgive årlige rapporter, hvor de opgiver antallet af de tvister, de har behandlet, antallet af tvister, som de har afvist og disse tvisters karakter, og den gennemsnitlige tid, som det har taget dem at behandle en tvist.

**Casestudie:** Den britiske ombudsmand for møbler udgiver ikke kun statistikkerne og listen på abonnerende detailhandlere, men også forskellige vejledninger til forbrugere og virksomheder.

<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Disse er de basale standarder, som alle bemyndigede ATB-organer skal efterleve. Dog arbejder ikke alle ATB-organer på samme måde. I tillæg til nævnte standarder kan det være nødvendigt for nogle ATB-organer at efterleve yderligere standarder på grund af den branche, de beskæftiger sig med eller det medlemsland, hvori de har base. De forskellige ATB-organer bruger også forskellige teknikker til at løse tvister.

Før du vælger et bestemt ATB-organ, kan du måske have lyst til at finde ud af mere om, hvordan organet udfører sit arbejde.

## IV. Hvad er de forskellige ATB-modeller?

ATB-organer kan gøre brug af forskellige teknikker til at løse tvister, bl.a. følgende:

### Mægling

I mæglingen vil ATB-organet præcisere kendsgerningerne i tvisten, fastslå din og forbrugers holdning og hjælpe jer til at komme frem til en løsning, som er acceptabel for jer begge.

**Casestudie:** Det belgiske forbrugerklagenævn har flere eksempler på sager, hvor det var muligt at finde et kompromis, som f.eks. et afslag i den næste regning på en restaurant eller, i et tilfælde hvor der var tale om en aftale i et fitnesscenter, et midlertidigt ophør i aftalen, mens der er renovering.

<http://www.mediationconsommateur.be>

### Voldgiftsmægling

En voldgiftsmand vil lytte til begge sider af tvisten og vurdere, hvad udfaldet af en tvist bør være og dernæst foreslå en løsning baseret på vurderingen.



### Blandede metoder

Nogle ATB-organer kombinerer forskellige teknikker i deres procedurer. De kan f.eks. begynde med mægling, og hvis en løsning på denne måde er umulig,

dernæst foreslå en løsning baseret på deres egen vurdering af situationen.

### **De løsninger, som ATB kommer med, kan være bindende eller ikke-bindende:**

- Nogle ATB-organer udsteder afgørelser eller anbefalinger, som du og forbrugeren kan vælge, om I vil acceptere eller ej (ikke-bindende).
- Nogle ATB-organer udsteder anbefalinger eller afgørelser, som du er forpligtet til at følge (bindende). Disse afgørelser kan enten være bindende for dig alene eller bindende får både dig og forbrugeren.

### **Følgende punkter kan nævnes angående bindende og ikke-bindende ATB:**

- Hvis en ATB-afgørelse er bindende, bliver du informeret om dette i begyndelsen af processen.
- Hvis der er truffet en bindende afgørelse, og du er uenig i den, og du sætter spørgsmålstegn ved retfærdigheden i den, kan afgørelsen stadig anfægtes i retten.
- Selvom den erhvervsdrivende og forbrugeren beslutter sig for at underordne sig en ATB-proces i tilfælde af, at der opstår en tvist mellem dem, må den erhvervsdrivende ikke indføre i aftalen, at forbrugeren er forpligtet til at bruge en ATB i stedet for en domstol i tilfælde af en tvist.

**Casestudie:** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal foretage mediation i forbrugerklager, der indbringes for styrelsen og som vedrører køb af en vare eller en tjenesteydelse. Mediationen foretages på grundlag af parternes egne oplysninger. Konstaterer Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på baggrund af mediationen, at muligheden for at nå frem til en mindelig løsning ikke er til stede, skal parterne underrettes om, at sagen afsluttes. Forbrugeren skal betale et gebyr for mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Forbrugerklagenævnet og godkendte private tvistløsningsorganer skal forkynde en afgørelse for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold. Ønsker den erhvervsdrivende ikke at være bundet af den afgørelse, som Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet eller tvistløsningsorganet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen – ellers kan afgørelse i klagesagen tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende.

Som nævnt ovenfor skal alle bemyndigede ATB-organer offentliggøre oplysninger om deres procedurer og om deres arbejde. Disse oplysninger vil være tilgængelige på ATB-organets hjemmeside, eller du vil få dem udleveret på et varigt medie, hvis du beder om det.

## **V. Er der nogle særlige lande- eller branchespecifikke faktorer, der gør sig gældende?**

Vi har set på de basale standarder, som alle bemyndigede ATB-organer skal efterleve, og vi har set på de forskellige teknikker, som ATB-organer benytter til at løse en tvist med. For mange erhvervsdrivende er det ikke obligatorisk at benytte sig af ATB, og de vælger at bruge det på grund af de fordele, der er for dem. Disse erhvervsdrivende kan træffe kvalificerede beslutninger, om hvorvidt de vil benytte ATB, og de kan vælge et ATB-organ på det grundlag, som vi har dækket indtil videre.

Det er dog vigtigt at bemærke, at der kan være yderligere krav og regler for din virksomhed i forbindelse med ATB, afhængig af dit land og din virksomhedsbranche.

I dette afsnit vil vi finde ud af, om nogle af disse gælder for dig.

**Eksempel:** I Danmark findes der en række specifikke klagenævne:

Advokatnævnet  
Ankenævn for biler  
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro  
Ankenævnet for Energiområdet  
Ankenævnet for Feriehusudlejning  
Ankenævnet for Finansieringsselskaber  
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber  
Ankenævnet for Forsikring  
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og turisme  
Ankenævnet for Investeringsfonde  
Ankenævnet for Køreundervisning  
Ankenævnet for tekniske installationer  
Beboerklagenævn  
Byggeriets ankenævn  
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings sagkyndige  
Færdselsstyrelsen (bilsyn)  
Huslejenævnet  
Håndværkets ankenævn  
Klagenævnet for Ejendomsformidling  
Pakkerejseankenævnet  
Pengeinstitutankenævnet  
Realkreditankenævnet  
Teleankenævnet  
Trafik- og Byggestyrelsen (post og flypassagerer)

Nogle erhvervsdrivende kan være medlemmer af en handelsorganisation, som henviser forbrugerklager til et særligt ATB organ. Nogle erhvervsdrivende kan være medlemmer af en handelsorganisation, som henviser forbrugerklager til et særligt ATB organ.

## VI. Hvad er dine juridiske forpligtelser i forbindelse med ATB?

Hvis du er nødt til at benytte ATB pga. din branche og/eller det land, hvor du har base (se "V" ovenfor), eller hvis du selv har forpligtet dig til at benytte ATB, er du juridisk forpligtet til at informere dine kunder om ATB. Se de detaljerede forpligtelser forneden og i tjeklisten.

### 1. Før der opstår en tvist:

Hvis du er nødt til at benytte ATB eller selv har forpligtet dig på det, skal du på din hjemmeside, hvis du har en sådan, informere dine kunder om det ATB-organ eller organer, som du benytter. Hvis det er relevant skal du også informere om det i de generelle vilkår og betingelser i kundernes aftaler. Her skal du også angive hjemmesiderne på ATB-organet/organerne.

### 2. Hvis der opstår en tvist mellem dig og en kunde:

Hvis du er forpligtet til at benytte ATB (se foroven), og der opstår en tvist, som du ikke kan løse direkte, skal du informere kunden om dine ATB-forpligtelser og de ATB-organer, som er relevante i denne henseende. Du skal anføre, om du har til hensigt at benytte det/de relevante organ(er) i forhold til den opståede tvist. Disse oplysninger skal gives på papir eller i et andet varigt format, som kunden kan lagre elektronisk, f.eks. på en e-mail eller et USB-stik.

## VII. Der opstår en tvist, som du ikke kan løse: Sådan bruges ATB

Når først forbrugeren har klaget over din virksomhed, modtager du en underretning fra ATB-organet. Når du har modtaget denne underretning bliver du forsynet

med visse oplysninger om proceduren, og det vil være muligt at finde flere oplysninger om ATB-organet fra dets hjemmeside eller ved at bede om det.

Afhængig af dine forpligtelser som erhvervsdrivende kan du på dette tidspunkt vælge ikke at underordne dig ATB-processen, omend kunden dermed kan tage endnu et skridt mod at rette problemstillingen andetsteds.

Det er måske også muligt at afgøre tvisten med det samme, og dermed afslutte proceduren. F.eks. ved at give forbrugeren en godtgørelse.

Det kan også være, at du vælger at fortsætte med ATB-processen og fremlægge din side af historien. I løbet af en ATB-proces kan der være flere runder med forklaringer fra både dig og din kunde.

Som processen skrider frem, vil ATB-organet forklare de skridt, det er nødvendigt at tage og konsekvenserne af disse skridt.

Når først et resultat er opnået, er det bindende eller ikke-bindende, afhængig af hvilket ATB-organ der er tale om.

Når ATB-organet er i gang med at løse tvisten, vil I også få forklaret de praktiske sider af den foreslåede løsning. Hvis du f.eks. bliver foreslået at yde forbrugeren økonomisk kompensation for en defekt laptop, bør organet også fortælle dig, hvornår du skal have betalt, om du eller forbrugeren kan appellere en sådan foreslået løsning i retten, etc.



# Afsnit II: Online tvistbilæggelse (OTB)

## VIII. Hvis du sælger online – Hvad er online tvistbilæggelse (OTB)?

Sideløbende med den voksende e-handel er også antallet af tvister tilknyttet online handel vokset. I sådanne tvister har du, den erhvervsdrivende, typisk aldrig mødt kunden ansigt til ansigt, og derudover taler I måske ikke samme sprog. Dette kan gøre det mere kompliceret at finde en løsning.

### Eksempler

#### Eksempel 1

Du sælger måleudstyr online til mange EU-lande. En dag modtager du en e-mail, skrevet på et sprog, som du ikke taler. E-mailen lader til at være fra en kunde, som er utilfreds med et af dine produkter, og som vil have sine penge tilbage. Fortrydelsesperioden for at sende varen tilbage er allerede udløbet, og du er overbevist om, at der intet var i vejen med det produkt, du har solgt.

#### Eksempel 2

Du har en online virksomhed, som sælger håndlavede smykker. En kunde bestiller en halskæde, som er lavet af halvædelsten og glasperler. Den var dog i stykker, da den blev leveret. Du mener ikke, at det er din skyld, fordi emballagen normalt forhindrer beskadigelse.

#### Eksempel 3

Efter at du har sendt halskæden til kunden, får du ikke din betaling.

Platformen for onlinetvistbilæggelse (OTB) er stillet til rådighed af EU-Kommission for at hjælpe dig med at løse de tvister, som du måtte have med dine

onlinekunder. Den er blevet oprettet under et stykke af EU-lovgivningen kaldet **Forordningen om online tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet**.<sup>5</sup>

Platformen for online tvistbilæggelse har været i gang siden februar 2016, og den kan benyttes til mange tvister om aftaler, som er opstået ved onlinekøb af varer eller tjenesteydelser, hvor den erhvervsdrivende og forbrugeren begge har base i EU eller EØS.

[ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr)



Platformen for online tvistbilæggelse er oprettet for at muliggøre kommunikation mellem dig, din kunde og et ATB-organ. Platformen benytter kun bemyndigede ATB-organer, derfor er de oplysninger, som allerede er beskrevet i det første afsnit om kvalitetsgarantierne for bemyndigede ATB-organer (Afsnit I: Alternativ tvistbilæggelse) også relevante her.

Platformen for online tvistbilæggelse gør dog ATB endnu nemmere ved at gøre automatiseret oversættelse på alle EU-sprog tilgængelig, ligesom den også stiller oplysninger og støtte til rådighed gennem hele processen.

<sup>5</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning Nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på

forbrugerområdet og forordning (EF) Nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EC



## Eksempler

### Eksempel 1

Din kunde ville have pengene tilbage, efter at fortrydelsesretten var udløbet.

Som følge deraf modtager du en meddelelse fra OTB-plattformen, som meddeler dig, at forbrugeren har fremsat en klage. Du registrer dig på platformen og finder ud af, at der er flere ATB-organer, som kan hjælpe dig med at finde en løsning. På platformen foreslår du et bestemt ATB-organ, og det går kunden med til. Tvisten bliver dermed automatisk overført til ATB-organet. Efter at du og kunden er blevet bedt om yderligere oplysninger, foreslår ATB-organet, at du refunderer 25 procent af prisen til kunden, fordi de oplysninger, der var på din hjemmeside, ikke var tydelige nok. Det går I begge med til, og sagen er lukket. Hele vejen igennem processen kommunikerer du og kunden med hinanden på dit sprog, og platformen sikrer, at der bliver oversat.

### Eksempel 2

En kunde beklager sig på platformen over en ødelagt halskæde. I bliver enige om, hvilket ATB-organ I vil benytte, og tvisten bliver overført dertil. Efter at pakken og alle andre relevante faktorer er blevet undersøgt, kommer ATB-organet med en afgørelse, som er til fordel for kunden. Du bliver foreslået at refundere beløbet til kunden. Selvom du er overrasket over udfaldet, er du tilfreds med, at ATB-organet er nået frem til en beslutning på ordentlig vis.

### Eksempel 3<sup>7</sup>

Hvis du er online erhvervsdrivende og ønsker at vise, at du sætter høje mål for kundeservicestandarden, kan du lade dig registrere som erhvervsdrivende på OTB-plattformen, også selvom du ikke har fået klager.

Ved at lade dig registrere gør du det nemmere for kunderne at interagere med dig, og du sikrer dig, at de klager, som du måtte få, modtager du på den e-mailadresse, du har valgt på platformen.

## IX. Hvis du forhandler online: Hvad er dine forpligtelser hvad angår OTB-plattformen?

Hvis du forhandler online, har du følgende forpligtelser hvad angår OTB-plattformen. Disse forpligtelser GÆLDER ALLE ONLINE FORHANDLERE, uanset om de har til hensigt at benytte OTB-plattformen eller ej.

1. Du skal sørge for, at din e-mailadresse står tydeligt på din hjemmeside. En enkelt interaktiv kontaktmåde er ikke tilstrækkeligt.
2. Du skal sørge for, at der er et link fra din hjemmeside til OTB-plattformen [ec.europa.eu/odr](http://ec.europa.eu/odr). Dette link skal være synligt og nemt tilgængeligt på hjemmesiden.<sup>6</sup>

Hvis du forhandler online **og** er juridisk forpligtet, eller du selv har forpligtet dig på at benytte ATB (se afsnittet ovenfor), skal du ligeledes gøre følgende:

1. Informer dine kunder om OTB-plattformens eksistens og muligheden for at benytte OTB-plattformen til at løse tvister. Du skal sørge for, at der er et link på din hjemmeside til OTB-plattformen, og du bør også indføre oplysninger om OTB-plattformen i de vilkår og betingelser, som du bruger i dine forbrugerftaler.
2. Når du sender en kunde en e-mail, hvor du foreslår at benytte et ATB-organ, bør du også inkludere linket til OTB-plattformen.

<sup>6</sup> For at efterleve denne juridiske forpligtelse kan du anvende et færdiglavede banner (de er tilgængelige på alle sprog). Du kan finde

banneret på [http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index\\_en.htm](http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm).

## X. En tvist opstår med en onlinekunde: Sådan fungerer OTB-plattformen

- Kunden laver en klage på platformen.<sup>7</sup>
- Du modtager en e-mail om, at du har fået en klage.
- Du følger linket, går til platformen og registrer dig, hvis du endnu ikke er registreret. På den måde kan du se klagen.
- Du vælger det ATB-organ, som du vil benytte, eller det organ, som du er forpligtet til at benytte, afhængig af reglerne i dit land/din branche, og du sender dermed forslaget til kunden.
- Kunden kan acceptere forslaget, eller han kan foreslå et andet ATB-organ fra platformens liste.
- Når først I er blevet enige om, hvilket ATB-organ I vil benytte, går klagen videre til det ATB-organ.
- Når først klagen er overdraget til ATB-organet, er det dette organs regler og procedurer, der er gældende.
- Du vil løbende blive orienteret om udviklingen i din sag via e-mails, og hvis det er nødvendigt kan du deltage i processen via OTB-plattformen.
- Hele vejen igennem processen kan du benytte oversættelsesværktøjet til alle de dokumenter og beskeder, som du sender og modtager.
- OTB-processen er færdig inden for 90 dage.

Plattformen har ligeledes en meget klar og tydelig vejledning til, hvordan den benyttes. For at få adgang til denne, skal du gå til OTB-plattformen [ec.europa.eu/odr](https://ec.europa.eu/odr) og lede efter brugerguiden.



<sup>7</sup> In countries where trader initiated ODR is possible, the LEAD trainer will need to insert a proviso that the description provided

refers to customer-initiated ODR but that trader initiated ODR is also possible.

# Bilag

## Til ALLE erhvervsdrivende

Når der opstår en tvist med en kunde

Tjekliste: ATB-oplysningskrav

Før der opstår tvister med kunder

Tjekliste: ATB-oplysningskrav

- Har du informeret kunden om muligheden for at bruge ATB?
- Har du informeret kunden om det via e-mail, papir eller et noget andet "varigt"?
- Har du informeret kunden (på e-mail, papir eller noget andet "varigt"), om du vil gøre brug af et ATB-organ for at løse denne tvist?

## Til ONLINE-erhvervsdrivende

**Før der opstår en kunderelateret tvist**

**Tjekliste: ATB-informationskrav**

*Sørg for, at du følger ovenstående tjekliste.*

1. Har du fulgt tjeklisten "Til alle erhvervsdrivende"?

*NB: Online-erhvervsdrivende skal følge ovenstående tjekliste, som hedder "Til alle erhvervsdrivende".*

2. Er din e-mailadresse på din hjemmeside let tilgængelig?

*NB: En online-kontaktformular, som ikke viser e-mailadressen er ikke tilstrækkelig for at imødekomme disse krav.*

3. Har du sørget for, at der er et tydeligt link til OTB-plattformen (<http://ec.europa.eu/odr>)?

## Til online-erhvervsdrivende

**Når der opstår en kunderelateret tvist**

**Tjekliste: ATB-informationskrav**

Hvis du foreslår en kunde at bruge et ATB-organ, informerer du så også forbrugeren om OTB-plattformen, og inkluderer du det relevante link i din e-mail?

## Ordliste til ATB (fra lovgivningen)

”**En forbruger**” betyder enhver fysisk person, som handler uden for sin branche, virksomhed, sit håndværk eller sin profession.

”**En erhvervsdrivende**” betyder enhver fysisk eller juridisk person, hvad enten privat eller offentligt ejet, som handler, inklusive enhver anden person, der handler i dennes navn eller på dennes vegne, med formål relateret til sin branche, virksomhed, håndværk eller profession;

”**En indenlandsk tvist**” betyder en aftalemæssig tvist, som opstår fra en aftale om salg af varer eller tjenesteydelser, hvor forbrugeren, på tidspunktet for aftalens indgåelse, er bosiddende i det medlemsland, hvor den erhvervsdrivende er etableret.

”**ATB procedurer**” er procedurer om udenretslige løsninger på indenlandske og internationale tvister, som vedrører aftalemæssige krav vedrørende salgs- eller serviceaftaler mellem en erhvervsdrivende, som er etableret i Unionen og en forbruger, som er bosiddende i Unionen, gennem indgreb fra et ATB-organ, som foreslår eller pålægger en løsning eller bringer parterne sammen med det formål at finde en mindelig løsning.

”**En online salgs- eller tjenesteydelsesaftale**” betyder en salgs- eller tjenesteydelsesaftale, hvor den erhvervsdrivende eller den erhvervsdrivendes mellemmand har tilbudt varer eller tjenesteydelser på f.eks. en hjemmeside eller andre elektroniske midler.

”**Elektroniske midler**” er elektronisk udstyr til behandling (også datakomprimering) og opbevaring af data, som udelukkende er overført digitalt og opbevaring af data, som udelukkende er overført, kommunikeret og modtaget via kabel, radio, optisk udstyr eller andre elektroniske midler, f.eks. en e-mail eller en videobesked.

## Links til lovgivning

Europa-Parlamentets og Rådets [direktiv 2013/11/EU](#) af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EC (tilgængelig på alle EU-sprog)

Europa-Parlamentets og Rådets [forordning nr. 524/2013](#) af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og ændring om forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (tilgængelig på alle EU-sprog).

### Ansvarsfraskrivelse:

Dette dokument er udarbejdet til Europa-Kommissionen, men det afspejler kun forfatterens holdninger, og Kommissionen eller forfatterne kan ikke holdes ansvarlige for nogen som helst brug, der måtte gøres af den information, som den indeholder.

Dette dokument er ikke juridisk bindende, og det er ikke en formel oversættelse af EU-lovgivningen eller national lovgivning, ej heller kan det give udførlige eller fuldstændige juridiske råd. Det har ikke til hensigt at erstatte professionel, juridisk rådgivning på særlige områder. Læsere bør være opmærksomme på, at der i øjeblikket forhandles lovgivningsforslag på EU-niveau og nationale niveauer: Enhver papirversion af modulerne bør kontrolleres for mulige opdateringer på hjemmesiden [www.consumerlawready.eu](http://www.consumerlawready.eu)

*Consumer Law*  
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

[consumerlawready.eu](http://consumerlawready.eu)

