

Modul 5

Alternativ tvistlösning (ADR) & tvistlösning online (ODR)

AUGUST 2022

ANSVARFRISKRIVNING:

Den information och de synpunkter som anges i denna publikation är författarens/författarnas och återspeglar inte nödvändigtvis kommissionens officiella åsikt. Kommissionen garanterar inte att uppgifterna i denna publikation är korrekta. Varken kommissionen eller någon person som agerar på kommissionens vägnar får hållas ansvarig för hur informationen i den används.

Detta dokument är inte rättsligt bindande och är inte en formell tolkning av EU-lagstiftning eller nationell lagstiftning, och det kan inte heller ge heltäckande eller fullständig juridisk rådgivning. Den avser inte att ersätta professionell juridisk rådgivning i särskilda frågor.

Läsarna bör också komma ihåg att EU-lagstiftningen och den nationella lagstiftningen uppdateras kontinuerligt: alla pappersversioner av modulerna bör kontrolleras mot eventuella uppdateringar på webbplatsen www.consumerlawready.eu.

AUGUST 2022

Innehållsförteckning

Inledning.....	5
I. Vad är alternativ tvistlösning (ADR)?	11
II. Vad är ett alternativt tvistlösningsorgan?	12
III. Vilka grundläggande kvalitetskriterier måste alternativa tvistlösningsorgan som är anmälda till kommissionen uppfylla?	13
IV. Vilka former av alternativ tvistlösning finns det?	14
V. Gäller lands- eller sektorspecifika faktorer?	15
VI. Vilka är dina rättsliga skyldigheter när det gäller alternativ tvistlösning?	17
VII. En tvist uppstår som du inte kan lösa – Hur du använder ADR	17
VIII. Du säljer online – Vad är tvistlösning online (ODR)?	20
IX. Du handlar online – vilka är dina skyldigheter när det gäller EU:s plattform för tvistlösning online?	21
X. En tvist uppstår som du inte kan lösa med en onlinekund – hur EU:s onlineplattform fungerar.....	22

”Alternativ tvistlösning gör det möjligt för mig att lösa tvister med en konsument på ett snabbt och enkelt sätt”

Näringsidkare

”Att kunna förlita sig på ett opartiskt organ är en lättnad när en tvist med en näringsidkare händer”

Konsument

”ODR-plattformen gör att jag kan hantera kundklagomål hos andra EU-länder, det är ett verkligt framsteg för min verksamhet”

Näringsidkare

Inledning

Bästa entreprenör,

Denna handbok är en del av projektet Consumer Law Ready som riktar sig specifikt till mikroföretag samt små och medelstora företag som interagerar med konsumenter.

Projektet Consumer Law Ready är ett EU-omfattande projekt som leds av Eurochambres (sammanslutningen av europeiska handels- och industrikammare) i ett konsortium med BEUC (Europeiska konsumentorganisationen) och SMEunited (små och medelstora företags röst i Europa). Det finansieras av Europeiska unionen med stöd av Europeiska kommissionen.

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

EU:s konsumentlagstiftning består av olika rättsakter som antagits av EU under de senaste 25 åren och införlivats av varje EU-land i deras respektive nationella lagstiftning. Under 2017 avslutade EU-kommissionen en utvärdering för att kontrollera om reglerna fortfarande är ändamålsenliga. Resultatet var överlag positivt¹. Den viktigaste slutsatsen var att de befintliga reglerna måste följas bättre av myndigheterna och vara mer kända bland företag och konsumenter. Syftet med projektet Consumer Law Ready är att öka näringsidkarnas, särskilt de små och medelstora företagens, kunskap om konsumenternas rättigheter och deras rättsliga skyldigheter.

Handboken består av fem moduler. Var och en behandlar ett särskilt ämne inom EU:s konsumentlagstiftning:

- Modul 1 behandlar reglerna om krav på förköpsinformation
- Modul 2 innehåller bestämmelser om konsumentens rätt att ångra distansavtal och avtal utanför fasta affärslokaler.
- Modul 3 är inriktad på de åtgärder som näringsidkarna måste vidta när produkterna inte överensstämmer med avtalet.
- Modul 4 fokuserar på otillbörliga affärsmetoder och oskäliga avtalsvillkor
- Modul 5 introducerar alternativ tvistelösning och plattformen för tvistelösning online (ODR), en officiell webbplats som drivs av Europakommissionen och är avsedd att hjälpa konsumenter och näringsidkare att lösa sina tvister utom domstol.

Denna handbok är bara ett av de läromedel som skapats inom projektet Consumer Law Ready. Webbplatsen consumerlawready.eu innehåller andra inlärningsverktyg, t.ex. videor, frågesporter och ett e-test där du kan få ett certifikat. Du kan också kontakta experter och andra små och medelstora företag genom ett forum.

¹ Mer information om utvärderingen, resultaten och uppföljningsåtgärderna finns på Europeiska kommissionens webbplats: 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.

MODUL 5

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, onlineversion

En kund från ett grannland köper en laptop via din webbplats. Några dagar efter leverans skickar han ett epostmeddelande 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, om tvister 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 den här modulen kommer vi att diskutera:

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 webbplats som underlättar lösning utanför domstol av tvister mellan konsumenter och näringsidkare online.

Denna modul ger svar på följande tio frågor:

1. Vad är alternativ tvistlösning? **I)**
2. Vilka är fördelarna med alternativ tvistlösningsorgan? **I)**
3. Vad är ett alternativt tvistlösning? **II)**
4. Vilka grundläggande kvalitetskriterier måste alla alternativa tvistlösningsorgan uppfylla? **III)**
5. Vilka olika tekniker 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 är dina rättsliga skyldigheter när det gäller 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 alternativ tvistlösning online? **VIII-X)**

² I hela modulen när ADR-organet nämns avser vi det alternativa tvistlösningsorgan som uppfyller kraven i EU-direktivet och som därför anmäls till Europeiska kommissionen.

Del 1 – Alternativ tvistlösning

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 enkelt 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 billigt

Förfarandet erbjuds kostnadsfritt eller till en symbolisk avgift

Alternativ tvistlösning är effektivt

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 – våra 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 i kraft den 9 juli 2015 och är tillämpligt på

1. Alla konsumentsektorer (utom hälso- och sjukvård och offentlig 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 EUdirektivets krav och som har anmälts till Europakommissionen.

Följande nämnder 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**

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

- 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.se
- E-post: info@forsakringsnamnder.se
- **Sveriges advokatsamfundets Konsumenttvistnämnd** Box 27321 102 54 Stockholm
- Tel: 08-459 03 00
- Webb: www.advokatsamfundet.se/konsumenttvistnamnden
- Epost: konsumenttvistnamnden@advokatsamfundet.se
- **Sveriges Begravningsbyråers Förbunds Reklamationsnämnd** Förbundsdirektör Ulf Lernéus
- Upplagsvägen 1 117 43 Stockholm Tel: 08-556 811 80
- Webb: www.begravningar.se
- E-post: info@begravningar.se
- **Trafikskadenämnden**
- Box 24048 10450 Stockholm
- Tel: 08-522 787 00
- Webb: www.trafikskadenamnden.se
- E-post: info@tsn.tff.se

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

Alternativa tvistlösningsorgan som anmäls 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 lång 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

Anmälda 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.

Vissa av de alternativa tvistlösningsorganen offentliggör inte bara statistik och annan information, utan också olika vägledningar för både konsumenter och företag.

Dessa grundläggande kvalitetskriterier måste alla anmälda 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.



Blandade 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 konsumenter, 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:  Ledande utbildare skulle i detta skede kunna använda olika alternativa tvistlösningsorgan som exempel och arbeta med frågorna nedan.

Har detta organ för alternativ tvistlösning hand om min bransch? Är det medlingsbaserad eller skiljedomsbaserad eller använder den blandade metoder? Kommer dess rekommendationer/beslut att vara bindande eller inte? Om jag inte samtycker till ett beslut, hur kan det överklagas? Hur länge varar ett förfarande i genomsnitt? Vilka typer av tvister hanterar kommissionen och på vilken grund vägrar den att hantera tvister?

V. Gäller lands- eller sektorspecifika faktorer?

Vi har tittat på de grundläggande standarderna som alla anmälda organ för alternativ tvistlösning måste uppfylla och tittat på olika metoder som tvistlösningsorgan använder för att lösa tvister. För många näringsidkare är det inte obligatoriskt att använda alternativ tvistlösning och de kommer att välja att använda den för de fördelar som den erbjuder. Dessa näringsidkare kan fatta välgrundade beslut om

att använda alternativ tvistlösning och välja ett alternativt tvistlösningsorgan baserat på vad vi hittills har täckt.

Det är dock viktigt att notera att det kan finnas **ytterligare** krav och regler för ditt företag när det gäller alternativ tvistlösning beroende på ditt land eller din bransch.

I detta avsnitt kommer vi att ta reda på om något av dessa gäller dig.



I varje land finns det ett nationellt behörigt organ vars uppgift är att kontrollera om alternativa tvistlösningsorgan följer EU-lagstiftningen och att offentliggöra en förteckning över sådana "anmälda" tvistlösningsorgan som uppfyller kraven. Förteckningar över alternativa tvistlösningsorgan kan erhållas från denna nationella myndighet eller från EU:s plattform för tvistlösning online, där alternativa tvistlösningsorgan förtecknas per land. Utöver relevant lagstiftning på nationell nivå bör information från anmälda organ för alternativ tvistlösning ange om vissa näringsidkare är rättsligt skyldiga att använda sina tjänster och/eller vara bundna av sina beslut.

Kammarkollegiet är tillsynsmyndighet för nämnderna som arbetar med alternativ tvistlösning. Kammarkollegiet prövar och godkänner alternativa tvistlösningsorgan i Sverige. Kammarkollegiet följer också upp och kontrollerar att nämnderna fortsätter att uppfylla kraven på sakkunskap, oberoende, opartiskhet, öppenhet, effektivitet och rättvisa förfaranderegler. Relevant lagstiftning är Lag (2015:671) om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden.

Vanligtvis startar en kund ADR-processen, men i vissa länder kan näringsidkare också framföra klagomål mot en kund.


Vanligtvis är deltagande frivilligt för både konsumenter och näringsidkare, men i vissa fall, beroende på land/sector, måste näringsidkare engagera sig om det finns ett klagomål från en kund.

I vissa länder **MÅSTE** vissa näringsidkare godta beslutet från vissa alternativa tvistlösningsorgan.

Vissa sektorer i vissa länder kan vara tvungna att använda sig av särskilda organ för alternativ tvistlösning. Dessa alternativa tvistlösningsorgan kan dock i vissa fall inte vara anmälda organ enligt lagstiftningen om alternativ tvistlösning.

Vissa företag kan också bli "förpliktigade" till alternativ tvistlösning, men det organ för alternativ tvistlösning som de använder kan anmälas i en annan EU-medlemsstat.

Vissa näringsidkare kan vara medlemmar i en branschorganisation som innebär att konsumentklagomål hänskjuts till ett visst organ för alternativ tvistlösning.

a) Hur fungerar ADR-processen i Sverige  ?

Alternativ tvistlösning innebär att man kan vända sig till en nämnd för att lösa en tvist med ett företag som man har köpt något av. Det är oftast billigare (eller helt utan kostnad) och snabbare än att ta tvisten till domstol. En alternativ tvistlösningsnämnd kan inte tvinga ett företag att följa beslutet som tas i nämnden, men i Sverige väljer de flesta företag att följa besluten. Om företaget är medlem i en branschorganisation kan de också genom sitt medlemskap ha förbundit sig att följa beslut från alternativa tvistlösningsnämnder.

I Sverige är ARN den mest välkända tvistlösningsnämnden, men det finns även sex andra nämnder som är godkända för att pröva tvister. ARN

prövar många olika typer av konsumenttvister, till exempel tvister om fordonsköp, hantverkstjänster, resor, elektronik, bank och försäkring. ARN har en lägsta värdegräns på 500 - 2000 kronor beroende på vilket område det handlar om. Anmälan ska ha kommit in inom ett år från det att konsumenten första gången klagade till företaget.

b) Hur fungerar alternativ tvistlösning inom din sektor?



I Sverige, för att ta reda på ADR-organen för de produkter eller tjänster du säljer, här är listan över alternativa tvistlösningsorgan [Alternativ tvistlösning – avgör tvisten utan domstol | Hallå konsument –](#)

[Konsumentverket \(hallakonsument.se\)](#)

VI. Vilka är dina rättsliga skyldigheter när det gäller alternativ tvistlösning?

Om du är skyldig att använda alternativ tvistlösning på grund av din bransch och/eller det land där du är etablerad [se "V" ovan], eller om du har åtagit dig att använda alternativ tvistlösning kan du ha rättsliga skyldigheter att informera dina kunder om ADR. Se närmare uppgifter om skyldigheterna nedan och i checklistan.

1. Innan någon tvist uppstår

Om du är skyldig att använda ADR eller har åtagit dig att använda ADR måste du informera dina kunder om det eller de alternativa tvistlösningsorgan som du hanterar på din webbplats (om du har en sådan) och, i tillämpliga fall, i de allmänna villkoren i dina kundavtal. När du lämnar denna information måste du ange webbplatsen för det eller de alternativa tvistlösningsorganen.

2. Om du har en tvist med en kund:

Om du är skyldig eller förpliktad att använda ADR

[se ovan] och en tvist uppstår som du inte lyckas lösa direkt, måste du informera kunden om dina skyldigheter och åtaganden enligt alternativ tvistlösning, det eller de alternativa tvistlösningsorgan som är relevanta i detta avseende och ange om du kommer att använda dig av det eller de relevanta alternativa tvistlösningsorganen för tvisten i fråga. Denna information måste lämnas till kunden på papper eller i ett annat "varaktigt" format som kunden kan lagra elektroniskt (t.ex. ett e-postmeddelande, en USB-enhet osv.).

VII. En tvist uppstår som du inte kan lösa – Hur du använder ADR

När konsumenten har lämnat in ett klagomål om ditt företag får du ett meddelande om detta från organet för alternativ tvistlösning.

Vid mottagandet av detta meddelande kommer du att få viss information om förfarandet, och du kan få mer information om det alternativa tvistlösningsorganet på det alternativa tvistlösningsorganets webbplats eller på begäran.

Beroende på dina skyldigheter som näringsidkare kan du i detta skede välja att inte delta i ADR-processen, för att undvika att kunden sedan kan vidta ytterligare åtgärder för att driva frågan vidare på annat håll.

Det kan också i detta skede vara möjligt att lösa tvisten omedelbart (och därmed avsluta förfarandet). till exempel genom att ge konsumenten gottgörelse eller genom att hitta någon form av kompromisslösning.

Du kan välja att fortsätta med ADR-processen och lägga fram din sida av berättelsen. Under en ADR-process kan det finnas ett antal omgångar av förklaringar, både från dig och din kund.

I takt med att processen fortskrider kommer det alternativa tvistlösningsorganet att förklara alla åtgärder som behöver vidtas eller kan vidtas och konsekvenserna av dessa åtgärder.

När ett resultat har nåtts kommer det att vara bindande eller icke-bindande, beroende på vilket organ som är involverat i alternativ tvistlösning.

För att lösa tvisten kommer det alternativa tvistlösningsorganet också att förklara de praktiska aspekterna av den föreslagna lösningen. (Om det t.ex. föreslås att du ska ge en ekonomisk ersättning till konsumenten för en defekt bärbar dator, bör den också informera dig om när du skulle behöva betala, om du eller konsumenten skulle kunna överklaga den föreslagna lösningen i domstol osv.).

Notering till Lead Trainers

ARNs exempel: Det är säljaren (företaget) som ansvarar för fel om felet fanns redan när varan levererades, men det är köparen (konsumenten) som måste bevisa att det överhuvudtaget var fel på varan.

Konsumenten köpte en bil av en bilfirma. Ungefär två månader efter det att bilen levererades till honom upptäckte han knackningar i motorn. Han klagade till företaget och begärde att företaget skulle avhjälpa felet. Företaget undersökte bilen och kom fram till att knackningarna inte var något fel; de orsakades av ett naturligt slitage hos bilmodellen vid aktuell körsträcka. Företaget bestred kravet.

ARN konstaterade att det är säljaren (företaget) som ansvarar för fel, om felet fanns redan när varan avlämnades till köparen, men att det är köparen (konsumenten) som måste bevisa att det överhuvudtaget finns ett fel. Konsumenten hade inte gett in någon bevisning om det påstådda felet. Hans egna uppgifter om att bilen var felaktig räckte inte som bevis för att bilen hade ett fel. ARN avslög därför hans krav.

Ett annat ARNs exempel inom resor är ersättning för ständiga tågförseningar: Konsumenten arbetspendlade med tåg mellan Norrköping och Linköping. Hon betalade för resorna med sitt periodkort. På grund av ständiga förseningar och inställda turer blev hon ofta sen till jobbet och krävde därför avdrag på priset för periodkortet.

EG-förordningen nr 1371/2007 anger att en tågresenär med periodkort som drabbas av ständiga förseningar har rätt till ersättning. Transportföretaget ska ha tydliga ersättningsbestämmelser om detta i sina villkor. I detta fall stod det klart att transporttjänsten hade utförts undermåligt, och att tågföretaget inte hade några ersättningsbestämmelser. Konsumenten begärde en kompensation på 1 170 kr. ARN:s beslut blev att en skälig ersättning till Tanja var 650 kr.



Avsnitt II – Tvistlösning online

VIII. Du säljer online – Vad är tvistlösning online?

Vid sidan av den ökande e-handeln har antalet tvister om köp på nätet också ökat. I sådana tvister kommer du, näringsidkaren, vanligtvis inte någonsin att ha träffat kunden ansikte mot ansikte och dessutom kanske du inte delar ett gemensamt språk med varandra. Detta kan göra det svårare att lösa sådana tvister.

Exempel

Exempel 1

Du säljer mätverktyg på nätet till många EU-länder. En dag får du ett e-postmeddelande på ett språk du inte talar. E-postmeddelandet verkar vara från en konsument som är missnöjd med en av dina produkter och vill ha sina pengar tillbaka. Ångerfristen för att returnera varan har redan löpt ut, och du är övertygad om att det inte fanns några problem med produkten du tillhandahöll.

Exempel 2

Du har ett online-företag som säljer handgjorda smycken. En kund beställer ett halsband av halvädelssten och glaspärlor. Det är dock brutet när det levereras. Du tror inte att det är ditt fel, eftersom din förpackning vanligtvis förhindrar eventuella skador.

Exempel 3

Eller, efter att ha skickat kunden det beställda halsbandet, får du inte betalt. 🚩

EU-plattformen för tvistlösning online tillhandahålls av EU-kommissionen för att hjälpa dig att lösa tvister med dina onlinekunder. Det har skapats genom en EU-rättsakt som kallas förordningen om tvistlösning online vid konsumenttvister.⁴

EU:s plattform för tvistlösning online har varit i drift sedan februari 2016, och den kan användas av konsumenter mot de näringsidkare med vilka de har avtalstvister som uppstår vid onlineköp av varor eller tjänster där både näringsidkaren och konsumenten är baserade i EU eller EES. Ibland kan näringsidkare också använda EU:s plattform för tvistlösning online för att inleda förfaranden mot konsumenter.

ec.europa.eu/odr



EU:s plattform för tvistlösning online är utformad för att underlätta kommunikationen mellan dig, din kund och ett alternativt tvistlösningsorgan. Eftersom EU:s plattform för tvistlösning online endast använder anmälda alternativa tvistlösningsorgan är den information som redan lämnats i det första avsnittet om kvalitetsgarantier för anmälda alternativa tvistlösningsorgan (SECTION I. ALTERNATIV DISPUTE RESOLUTION) också relevant här.

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

EU:s plattform för tvistlösning online gör dock alternativ tvistlösning ännu enklare genom att tillhandahålla automatiskt elektroniskt utbyte och översättningar mellan alla EU-språk samt information och stöd under hela processen.

Exempel

Exempel 1

Din kund ville ha tillbaka sina pengar efter att ångerfristen hade löpt ut.

Därefter får du ett meddelande från EU:s plattform för tvistlösning online där du informeras om att denna kund har lämnat in ett klagomål. Du registrerar dig på plattformen och upptäcker att det finns flera alternativa tvistlösningsorgan som kan hjälpa dig att hitta en lösning. Med hjälp av plattformen föreslår du ett särskilt organ för alternativ tvistlösning och din kund samtycker. Tvisten överförs sedan automatiskt till ADR-organet. Efter att ha begärt ytterligare information från dig och din kund föreslår ADR-organet att du ersätter din kund 25 % av priset på grund av att informationen på din webbplats inte var tillräckligt tydlig. Ni håller med och ärendet är avslutat. Under hela processen kommunicerar du och din kund på ditt modersmål och plattformen säkerställer översättningen.

Exempel 2

Din kund klagar över detta trasiga halsband via EU:s plattform för tvistlösning online. Du kommer överens om vilket organ för alternativ tvistlösning som ska användas och tvisten överförs dit. Vid granskning av förpackningen och alla andra relevanta fakta beslutar ADR-organet till din kunds fördel och föreslår att du ger ersättning. Även om du är förvånad över resultatet är du nöjd med att det alternativa tvistlösningsorganet har fattat sitt beslut på ett rättvist sätt.

Exempel 3⁵

Om du är näringsidkare på nätet och vill visa ditt engagemang för en hög standard på kundservicen kan du registrera dig som näringsidkare på EU:s onlineplattform även om du inte har gjort något klagomål mot dig.

Genom att registrera dig på plattformen kommer du att göra det lättare för dina kunder att samarbeta med dig och du kommer att se till att eventuella klagomål om dig som använder plattformen tas emot av dig på din valda e-postadress.

IX. Du handlar online – vilka är dina skyldigheter när det gäller EU:s plattform för tvistlösning online?

Om du handlar online har du följande skyldigheter när det gäller EU:s onlineplattform: Dessa skyldigheter APPLY TO ALLA ONLINE TRADERS, oavsett om de avser att använda EU:s plattform för tvistlösning online eller inte:

1. Du måste tydligt ange din e-postadress på din webbplats. Det räcker inte att bara tillhandahålla ett interaktivt kontaktformulär.
2. Du måste tillhandahålla en länk från din webbplats till EU:s plattform för tvistlösning online ec.europa.eu/consumers/odr. Denna länk måste vara synlig och lättillgänglig på webbplatsen.⁶

⁵ Detta exempel bör endast inkluderas om det i respektive land är möjligt att gå emot konsumenten genom det alternativa tvistlösningsförfarandet. Om så inte är fallet, stryk: Du skickar det beställda halsbandet till din kund men fick inte betalt. I så fall kan du också gå på onlineplattformen och lämna in ditt klagomål mot den kunden.

⁶ För att hjälpa dig att uppfylla denna rättsliga skyldighet kan du använda en färdig banner (banners finns på alla språk). Du hittar banners på http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

Dessutom måste du tillhandahålla denna information på ett lättillgängligt sätt oavsett om du säljer på din egen webbplats, tredje parts webbplats såsom en e-marknadsplats eller via en mobilapp.

Om du handlar online **och** är juridiskt förpliktad eller förpliktad att använda ADR [se avsnitt v ovan] måste du också göra följande:

1. Informera dina kunder om att det finns en EU-plattform för tvistlösning online och om möjligheten att använda EU-plattformen för tvistlösning online för att lösa sina tvister. Du måste tillhandahålla en länk från din webbplats till EU:s plattform för tvistlösning online och bör också inkludera information om onlineplattformen i de standardvillkor som du använder för dina konsumentavtal.
2. När du skickar ett e-postmeddelande till din kund om att använda ett organ för alternativ tvistlösning måste du också ange länken till EU:s plattform för tvistlösning online.

X. En tvist uppstår som du inte kan lösa med en onlinekund – hur EU:s onlineplattform fungerar

- Kunden gör ett klagomål på plattformen.⁷
- Du får ett e-postmeddelande om att det finns ett klagomål mot dig.
- Du följer länken, går till plattformen och registrerar dig (om du ännu inte är registrerad) för att kunna se klagomålet.

⁷ I länder där det är möjligt att starta tvistlösning online måste LEAD-utbildaren infoga ett villkor att beskrivningen hänvisar till kundinitierad tvistlösning online, men att näringsidkaren initierade tvistlösning online också är möjlig.

- Du väljer det alternativa tvistlösningsorgan som du vill använda (eller det organ du är skyldig att använda enligt reglerna i ditt land/din sektor) och skickar detta förslag till din kund.
- Din kund kan godta ditt föreslagna alternativa tvistlösningsorgan eller föreslå ett annat organ för alternativ tvistlösning från den [lista](#) som föreslås på plattformen.
- När ni båda har hittat en överenskommelse om vilket organ som ska användas går klagomålet till det alternativa tvistlösningsorganet.
- Efter det att klagomålet har överlämnats till det alternativa tvistlösningsorganet ska organets regler och förfaranden tillämpas.
- Du kommer att bli uppdaterad om hur ditt ärende fortskrider via e-postmeddelanden och kommer att kunna delta i processen vid behov via plattformen.
- Under hela processen kommer du att kunna använda översättningsverktyget för alla dokument och meddelanden du skickar och tar emot.
- Tvistlösning online kommer att slutföras inom 90 dagar.
- För närvarande kan konsumenten också välja att dela utkastet till klagomål med dig och be om en bilateral lösning i stället för att vända sig till det alternativa tvistlösningsorganet. Detta kallas "begäran om direkta samtal".

Plattformen har också en mycket tydlig handledning om hur man använder den. För att komma åt den, gå till onlineplattformen ec.europa.eu/odr och leta efter avsnittet "Hur det fungerar" och användarhandboken.



Bilagor

För ALLA handlare

När en kundtvist uppstår

Checklista – informationskrav för alternativ tvistlösning

Innan någon kundtvist uppstår

Checklista – informationskrav för alternativ tvistlösning

- Har du informerat din kund om möjligheten att använda ADR?
- Har du informerat din kund om det antingen via e-post eller tillhandahålls på papper eller på annat "varaktigt" sätt?
- Har du informerat din kund via e-post, på papper eller via någon annan "varaktigt" betyder om du kommer att använda något alternativt tvistlösningsorgan för att ösa den här tvisten?

För ONLINE handlare

Innan någon kundtvist uppstår

Checklista – informationskrav för alternativ tvistlösning

Observera att du också måste följa checklistan ovan.

1. Följer du checklistan "för alla handlare"?

ANM.: Online-handlare måste följa checklistan ovan som kallas "för alla näringsidkare"

2. Anger du din e-postadress på din webbplats och app (om du har en) på ett sätt som människor kan du lätt hitta den?

ANM.: Ett kontaktformulär online som inte visar e-postadressen är inte tillräckligt för att uppfylla detta krav.

3. Finns det en tydlig länk till onlineplattformen (<http://ec.europa.eu/odr>)?

För ONLINE handlare

När en kundtvist uppstår

Checklista – informationskrav för alternativ tvistlösning

Om du föreslår att en kund ska använda ett alternativt tvistlösningsorgan, ska du också informera konsument om EU:s plattform för tvistlösning online och ta med den relevanta länken i din e-post?

Checklista (att göra-lista) för ledtränare att anpassa modulen

När du anpassar innehållet i denna modul till dina nationella omständigheter:

1. Hitta din nationella lista över de alternativa tvistlösningsorganen⁸. Det bör finnas ett behörigt organ (ett ministerium eller en myndighet med ansvar för konsumentfrågor) som har offentliggjort en sådan förteckning. Om du inte hittar den kan du få en förteckning över anmälda organ för alternativ tvistlösning per land på EU-portalen, eller om du fortfarande har problem kan du kontakta din kontaktpunkt för tvistlösning online⁹. Bifoga länken till relevanta nationella organ i den information som ges till små och medelstora företag.
2. Kontrollera alla alternativa tvistlösningsorgan för att se om något av dem är obligatoriskt för näringsidkare att delta (i den meningen att om konsumenten klagar till det organet är näringsidkaren i fråga skyldig att svara och följa förfarandet). Om så är fallet är det viktigt att du tar med detta exempel i din nationella version av denna handbok.
3. Kontrollera också förfarandet för näringsidkare att "förbinda sig" till de alternativa tvistlösningsorganen som inte är obligatoriska – kan de ha ett avtal (ett avtal?) med det alternativa tvistlösningsorganet om att de kommer att använda det regelbundet, varje gång de har en tvist? Måste de betala några avgifter?
4. Kontrollera om något av de nationella alternativa tvistlösningsorganen tillåter näringsidkaren att inleda ett klagomål mot konsumenten (t.ex. kan det vara till hjälp vid sena betalningar). Observera att näringsidkare endast kan klaga mot konsumenter om de är bosatta i Belgien, Tyskland, Luxemburg eller Polen.
5. Många alternativa tvistlösningsorgan kommer att offentliggöra exempel på fall som de kan lösa – om möjligt, inkludera dessa exempel i detta material.

⁸ Se förteckningen över alternativa tvistlösningsorgan på onlineplattformen <http://ec.europa.eu/odr>

⁹ De flesta kontaktpunkterna finns i de europeiska konsumentcentrumen. En fullständig förteckning över kontaktpunkter för tvistlösning online finns här: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.complaints.odrList>

Att göra lista för Lead Trainers

När utbildningen har testats och dokumentet färdigställts kommer det att ha ett eget arbetsliv med utbildare som gör det till sitt eget. I det skedet är det viktigt att informationen vidarebefordras centralt för att se till att denna mängd information kan berika utbildningsmaterialet.

Exempel på databaser

Exempel är absolut avgörande för att säkerställa utbildningens och utbildarnas trovärdighet. Exempelen måste återspegla de viktigaste tvisteproblemen och komma från så många sektorer som möjligt. De första exemplen kan mycket väl behöva ändras/uppdateras med tiden.

Databas med exempel: (butik, online)

En nätbokhandel som är specialiserad på gamla värdefulla böcker får en beställning från en kund från ett annat land. Efter ett tag klagar kunden på att han inte fick boken, även om bokhandeln skickade den.

En kund prenumererar på en veckolåda för färska grönsaker och frukt från en närliggande gård, men efter ett par veckor avbryts leveransen av lådor och de anländer inte under de kommande 3 veckorna, även om de betalas i förskott.

Förstå hur den alternativa tvistlösningsprocessen fungerar (III – Specifik nationell)

Denna kunskap är mycket användbar på landsnivå och kan förändras med tiden. Det är mycket viktigt att hålla koll på dessa förändringar.

Q &As databas

I vilken utbildning som helst är Q&As avgörande och de kan förändras med tiden.

Definitioner i ordlistan om alternativ tvistlösning (från lagstiftningen)

konsument: varje fysisk person som agerar för ändamål som faller utanför hans närings- eller yrkesverksamhet.

näringsidkare: en fysisk person eller en juridisk person, oavsett om den är privat eller offentligägd, som agerar, även genom en person som handlar i dennes namn eller för dennes räkning, för ändamål som faller inom ramen för dennes närings-, affärsverksamhet, hantverk eller yrke.

inhemsk tvist: en avtalstvist som uppstår till följd av ett köpe- eller tjänsteavtal där konsumenten vid den tidpunkt då konsumenten beställer varorna eller tjänsterna är bosatt i samma medlemsstat som den medlemsstat där näringsidkaren är etablerad.

Alternativa tvistlösningsförfaranden: förfaranden för lösning utanför domstol av 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 inför en lösning eller sammanför parterna i syfte att underlätta en uppgörelse i godo.

köpeavtal eller tjänsteavtal online: ett köpe- eller tjänsteavtal där näringsidkaren, eller näringsidkarens mellanhand, har erbjudit varor eller tjänster på en webbplats eller på annat elektroniskt sätt och konsumenten har beställt sådana varor eller tjänster på den webbplatsen eller på annat elektroniskt sätt.

elektronisk utrustning: elektronisk utrustning för behandling (inbegripet digital komprimering) och lagring av data som helt överförs, överförs och tas emot via tråd, radio, optiska medel eller andra elektromagnetiska medel (t.ex. ett e-postmeddelande eller ett videomeddelande).

Länkar till lagstiftning

[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 (tillgängligt på alla EU-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 (tillgänglig på alla EU-språk)

Consumer Law READY

Consumer Law Ready Training for European SMEs

2022