|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

# Ansøgningsskema – udenretsligt tvistbilæggelsesorgan

|  |
| --- |
| **Afsnit 1: Ansøger**  |
| Navn på ansøger (organisation, virksomhed eller andet) | Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| CVR-nr. | Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| Hvis ansøger er oprettet i henhold til lov eller anden forskrift – angiv i henhold til hvilken lov/forskrift ansøger er oprettet | Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| Ansøgers adresse | Vej og nr.: Klik eller tryk her for at skrive tekst.Postnr.: Klik eller tryk her for at skrive tekst.By: Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| Er ansøger medlem af et netværk af udenretslige tvistbilæggelsesorganer, der udfører tvistbilæggelse vedrørende onlineplatforme? | Vælg et element.  |
| Leverer ansøger andre tjenester (ikke-tvistbilæggelsestjenester)? Hvis ja, angiv disse tjenester og hvem de stilles til rådighed for.  | Vælg et element.Hvis ”ja”, angiv disse tjenester |
| Kontaktperson hos ansøger, der forpligter sig til at samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen, som er udpeget som Koordinator for Digitale Tjenester i Danmark, i forbindelse med denne ansøgning. | Navn: Klik eller tryk her for at skrive tekst.Stillingsbetegnelse: Klik eller tryk her for at skrive tekst.E-mail: Klik eller tryk her for at skrive tekst.Telefon: Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| **Oplysninger om certificering** |
| 1.1  | For hvilken periode søges der om certificering? *(max 5 år)* | Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 1.2 | Vælg ansøgers fagområder: | Vælg et element. |
| 1.3 | Hvis ansøger har valgt ”vilkår og betingelser” i 1.2 ovenfor, angiv typer af onlineplatforme, som ansøger søger om certificering for.  | Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 1.4 | Angiv mindst ét af de officielle sprog i en EU-institution, som ansøger vil udføre tvistbilæggelse på. | Vælg et element. |
| 1.5 | Angiv eventuelle yderligere sprog, som ansøger vil udføre tvistbilæggelse på.  | Vælg et element. |

|  |
| --- |
| **Vejledning**De oplysninger, der anmodes om i dette afsnit, hjælper os med at behandle jeres ansøgning på en hurtig og effektiv måde. Den maksimale certificeringsperiode, der kan søges, er 5 år, jf. artikel 21, stk. 3, i forordning om digitale tjenester. Ifølge artikel 21, stk. 3, er det også muligt at ansøge om fornyet certificering ved udløbet af denne periode, forudsat at alle certificeringskriterierne fortsat overholdes. Koordinatoren for Digitale Tjenester kan, baseret på jeres ansøgning, i visse tilfælde finde det hensigtsmæssigt at certificere for en kortere periode. I kan også ansøge om en kortere periode, fx hvis I planlægger en indledende pilotperiode, eller hvis I planlægger at udvide jeres ekspertise over tid. Ansøger skal opfylde certificeringskriterierne og de øvrige forpligtelser i henhold til artikel 21 i hele certificeringsperioden. Bemærkning: I afsnit 3 nedenfor anmodes om yderligere oplysninger om ansøgers ekspertiseområder, herunder sprogekspertise. En liste over dokumentation, der kan anmodes om under denne overskrift, findes i bilag 1.  |

|  |
| --- |
| **Afsnit 2: Uvildighed og uafhængighed Organisationen, direktører/chefer og enkeltpersoner med ansvar for bilæggelse af tvister**  |
| **Vejledning**Det er centralt ved enhver tvistbilæggelsesprocedure, at de personer, der træffer beslutning i tvistbilæggelser, er uvildige og uafhængige. Koordinatoren for Digitale Tjenester foretager en helhedsvurdering af, om ansøger opfylder betingelserne om uvildighed og uafhængighed. Det er vigtigt for Koordinatoren for Digitale Tjenester at forstå ansøgers organisationsstruktur, uvildighed og uafhængighed og de politikker, kontroller og procedurer, som ansøger vil indføre for at sikre denne uvildighed og uafhængighed. |

|  |
| --- |
| **2.1 Uvildighed og uafhængighed for personer, der har ansvar for at bilægge tvister ("beslutningstagere")** |
| 2.1.1 | Hvad er ansøgers proces for udnævnelse af eller ansættelse af beslutningstagere[[1]](#footnote-1)? Fx hvordan kan enkeltpersoner ansøge om at blive beslutningstagere, eventuelle baggrunds-/verifikationskontroller, ansøger udfører, og karakteren af det juridiske forhold mellem ansøger og beslutningstagere.  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.1.2 | Redegør for ansøgers procedurer for udnævnelse og afskedigelse af beslutningstagere og for udnævnelsesperioden.[[2]](#footnote-2) |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.1.3 | Hvordan vil ansøger sikre, at de beslutningstagere, som ansøger udpeger/ansætter, er uafhængige af onlineplatforme og brugere af deres tjenester og vil forblive det i deres udnævnelses-/ansættelsesperiode? Hvordan vil ansøger sikre sig, at beslutningstagere kan udøve deres beslutningstagen på en uvildig og objektiv måde under deres udnævnelse/ansættelse? |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.1.4 | Hvad er ansøgers regler eller procedurer for imødegåelse for interessekonflikter for medarbejdere og beslutningstagere? |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.1.5 | Hvordan vil medarbejdere og beslutningstagere blive aflønnet (fx variabel, fast løn, dagpengegrundlag, aflønning pr. behandlet tvist)?  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.1.6 | Har ansøger en politik for medarbejdere og beslutningstagere? Forklar, hvordan ansøger vil sikre, at beslutningstagere ikke aflønnes på en måde, der er knyttet til resultatet af behandlede tvistbilæggelsessager.  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.1.7 | Hvis ansøger leverer andre tjenester (ikke tvistbilæggelsestjenester), hvordan vil ansøger så sikre, at ydelsen og finansieringen af sådanne tjenester ikke kan påvirke beslutningstageres uvildighed eller uafhængighed? |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |

|  |
| --- |
| **Vejledning**Udenretslige tvistbilæggelsesorganernes procedurer for udpegning af beslutningstagere kan variere. Det er vigtigt for Koordinatoren for Digitale Tjenester at forstå (ud over at give oplysninger om ansøgers tvistbilæggelsesmodel), hvordan ansøger foreslår at udpege eller ansætte beslutningstagere og de processer, ansøger vil indføre for at sikre, at beslutningstagere har den nødvendige viden, færdigheder, ekspertise, uafhængighed og uvildighed. Ansøger bør også have klare processer og politikker, der giver mulighed for afskedigelse af en beslutningstager, hvis der er gyldige grunde til at gøre det, og som også gør det klart, hvilke omstændigheder der kan medføre opsigelse. Vi forventer, at ansøger har specifikke, detaljerede processer og politikker på plads for at sikre, at ansøgers beslutningstagere er uafhængige af onlineplatforme og brugere af deres tjenester og vil behandle sager og træffe beslutninger på en uvildig og objektiv måde i certificeringsperiodens varighed. Eksempler på politikker og procedurer kan omfatte regler om imødegåelse af interessekonflikter, regler om ansættelsesvilkår, adfærdskodekser, erklæringer fra beslutningstagere osv. Disse politikker og procedurer vil variere mellem udenretslige tvistbilæggelsesorganer. Ansøgers politik eller regler om imødegåelse af interessekonflikter for medarbejdere, bestyrelsesmedlemmer og beslutningstagere bør indeholde de foranstaltninger, der skal træffes, og den proces, der skal følges under omstændigheder, hvor der kan opstå en interessekonflikt, fx ved at give den enkelte mulighed for at gøre opmærksom på konflikten og afværge en potentiel konflikt.I henhold til artikel 21, stk. 3, må vederlaget til ansøgers og dennes ansatte ikke være knyttet til resultatet af tvistbilæggelsesproceduren. Vederlagsstrukturen bør derfor være neutral og ikke begunstige et bestemt resultat. Fx kan beslutningstagere og andre medarbejdere få udbetalt en årlig løn af det udenretslige tvistbilæggelsesorgan, eller de kan få udbetalt et fast beløb pr. tvist, der løses, uanset udfaldet heraf. En liste over dokumentation, der kan anmodes om under denne overskrift, findes i bilag 1. |

|  |
| --- |
| **2.2 Organisatorisk uafhængighed** |
| 2.2.1 | Er ansøger en virksomhed/enhed i en større koncernstruktur? Hvis ja, angiv nærmere oplysninger om ansøgers forhold til eller interesser[[3]](#footnote-3) i andre virksomheder i koncernen. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.2.2 | Angiv det fulde navn for fysiske personer og navn og CVR-nr. for virksomheder[[4]](#footnote-4) med kontrollerende eller andre interesser i ansøger. Sådanne personer og virksomheder kan være medlemmer, kapitalejere eller ledelsesmedlemmer i ansøger, alt efter hvad der er relevant.[[5]](#footnote-5)  |
| Hvis fysisk person:Angiv fuldt navn | Hvis virksomhed:Angiv virksomhedsnavnAngiv CVR-nummer |
| 2.2.3 | Redegør for ansøgers regler om interessekonflikter for kapitalejere/medlemmer og ledelsesmedlemmer. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.2.4 | For alle virksomhedsdeltagere, kapitalejere og ledelsesmedlemmer bedes I oplyse, hvilke interesser/hvilken involvering[[6]](#footnote-6) de har i andre virksomheder.  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |

|  |
| --- |
| **Vejledning**Udenretslige tvistbilæggelsesorganer skal være uvildige og uafhængige af onlineplatforme og brugere af tjenester, herunder af enkeltpersoner eller virksomheder, der har indgivet anmeldelser (artikel 21, stk. 2, litra a)). Vi anmoder om oplysninger vedrørende medlemmerne eller kapitalejerne (alt efter hvad der er relevant) i ansøger, fordi det er vigtigt for Koordinatoren for Digitale Tjenester at forstå, hvem der ejer ansøger, og omfanget af deres kontrol eller indflydelse på ansøgers beslutningstagen og drift.Vi anmoder også om oplysninger om ansøgers ledelse, fordi det er vigtigt for Koordinatoren for Digitale Tjenester at forstå, hvem der træffer strategiske beslutninger for ansøger, og om sådanne beslutninger kan træffes på vegne af en anden person (fx en kapitalejer i ansøger).Det er vigtigt, at Koordinatoren for Digitale Tjenester forstår ansøgers eventuelle formelle og uformelle forbindelser med andre personer (både fysiske og juridiske personer) for at kunne vurdere, om de ordninger og kontroller, ansøger har indført for at sikre ansøgers uafhængighed og uvildighed i forhold til dets beslutningstagen, er hensigtsmæssige. Hvis ansøger er et offentligt organ, er det ligeledes vigtigt for os at forstå eventuelle lovbundne/fastsatte formål og sikre, at ansøger ikke har forpligtelser, der kan påvirke ansøgers uafhængighed eller uvildighed i forhold til platforme eller brugerne af deres tjenester. En liste over dokumentation, der kan anmodes om under denne overskrift, findes i bilag 1.  |

|  |
| --- |
| **2.3 Ansøgers økonomiske uafhængighed**  |
| 2.3.1 | Redegør for finansieringsmodellen og den finansielle strategi for etableringsomkostninger og udgifter til drift af tvistbilæggelsesproceduren i certificeringsperioden. Nærmere oplysninger om følgende kilder (alt efter hvad der er relevant) bør medtages: * Gebyrer for leverede ydelser (bemærkning: Der anmodes om yderligere oplysninger om den foreslåede gebyrmodel i afsnit 4.2 nedenfor.)
* Tidligere eller løbende finansiering fra udbydere af onlineplatforme og andre eksterne finansieringskilder
* Offentlig finansiering (fra staten, EU eller andre)
* Virksomhedskapital og investorer (hvis relevant)
* Andre kilder.

Hvis finansieringsmodellen omfatter en kombination af ovenstående, angives procentsatserne og andelen af hver finansieringskilde i forbindelse med finansieringen af tvistbilæggelsesproceduren. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.3.2 | For så vidt angår a) støtte modtaget i perioden på tre år forud for ansøgningsdatoen og b) finansiering, der løbende modtages fra eksterne kilder, skal der gives følgende oplysninger:* Fulde navn for fysiske personer og navn og CVR-nr. for virksomheder, der har ydet/vil yde finansiering.
* Eventuelle finansieringsordninger eller aftaler mellem ansøger og enhver ekstern bidragyder.
 |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 2.3.3 | Har ansøger politikker eller procedurer for modtagelse og anvendelse af ekstern finansiering?  |
| Vælg ”Ja” eller ”Nej” |

|  |
| --- |
| **Vejledning** "Uafhængighed" i artikel 21, stk. 3, omfatter finansiel uafhængighed af udbydere af onlineplatforme og tjenestemodtagere. Det er vigtigt for Koordinatoren for Digitale Tjenester at forstå, hvordan det udenretslige tvistbilæggelsesorgan finansieres, og igangværende ordninger og kontroller, ansøger har etableret med henblik på at sikre, at dette er tilfældet. Forordningen om digitale tjenester tillader, at udenretslige tvistbilæggelsesorganer anvender forskellige finansieringsmodeller. Fx kan driften af tvistbilæggelsesorganet finansieres fuldt ud af de gebyrer, der opkræves for tvistbilæggelse. Tvistbilæggelsesorganet kan også modtage offentlig finansiering eller have flere forskellige finansieringskilder, herunder midler fra tredjeparter/enheder. I sidstnævnte tilfælde bør der ikke være nogen afhængighed af én finansieringskilde, der kan give anledning til en interessekonflikt eller sætte spørgsmålstegn ved ansøgers uafhængighed eller uvildighed i tvistbilæggelsesorganets beslutningsproces. Det forventes, at udenretslige tvistbilæggelsesorganer er fuldstændigt gennemsigtige med hensyn til deres finansieringskilder. Koordinatoren for Digitale Tjenester vil tage hensyn til detaljerne i den foreslåede finansieringsmodel, fx spredningen i finansieringskilder; størrelsen og andelen af hver finansieringskilde i forhold til tvistbilæggelsesorganets samlede finansieringsbehov, finansieringens art (éngangsbeløb, løbende osv.), forholdet mellem tvistbilæggelsesorganet og eventuelle tredjepartsfinansieringsydere, aftaler eller ordninger vedrørende sådan finansiering, tvistbilæggelsesorganets finansieringspolitik osv. Dette er en ikke-udtømmende liste over faktorer, som Koordinatoren for Digitale Tjenester kan tage i betragtning, og hver ansøgning vil blive vurderet konkret og individuelt. Koordinatoren for Digitale Tjenester vil også inddrage oplysninger, som styrelsen selv har indsamlet, herunder oplysninger om tredjeparter, der yder finansiering af tvistbilæggelsesorganet og oplysninger om forholdet mellem tvistbilæggelsesorganet og sådanne finansieringskilder. En liste over dokumentation, der kan anmodes om under denne overskrift, findes i bilag 1.  |

|  |
| --- |
| **Afsnit 3: Ekspertise (direktører/chefer, beslutningstagere)** |
| 3.1 | Hvilken relevant forudgående erfaring har ansøger med at tilbyde eller give adgang til tvistbilæggelsestjenester? |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 3.2 | Hvilken ekspertise og hvilke kvalifikationer eller certificeringer vil ansøger kræve af ledere og andre med tilsvarende roller, som er ansvarlige for at føre tilsyn med den udenretslige tvistbilæggelsestjeneste? |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| **Ulovligt indhold** |
| 3.3 | Angiv de specifikke kategorier af ulovligt indhold inden for hvilke ansøger har ekspertise.  |
| Se bilag for kategorier af ulovligt indhold og angiv her. |
|  | Beskriv de erfaringer, kvalifikationer eller certificeringer, som ansøger vil kræve af de beslutningstagere, der bilægger tvister vedrørende et eller flere områder af ulovligt indhold, og angiv hvilken uddannelse/oplæring ansøger vil kræve, at beslutningstagere skal tage/gennemgå i forbindelse med deres udnævnelse/ansættelse og/eller i løbet af deres ansættelse.  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 3.4 | Hvis afgørelser om tvister træffes af et panel, bedes ansøger give en beskrivelse af, hvordan ansøger vil sikre, at panelet har den nødvendige ekspertise. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| **Vilkår og betingelser**  |
| 3.5  | Bekræft, at tvistbilæggelsesproceduren finder anvendelse på alle vilkår og betingelser for den/de type platform(er), der er angivet i afsnit 1, og hvis dette ikke er tilfældet, bedes ansøger forklare for hvilke vilkår og betingelser, tvistbilæggelsesproceduren finder anvendelse.  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 3.6 | Beskriv de erfaringer, kvalifikationer eller certificeringer, som ansøger vil kræve af de beslutningstagere, der bilægger tvister vedrørende vilkår og betingelser for en eller flere typer onlineplatforme, og angiv hvilken uddannelse/oplæring ansøger vil kræve, at beslutningstagere skal tage/gennemgå i forbindelse med deres udnævnelse/ansættelse og/eller i løbet af deres ansættelse.  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 3.7 | Angiv de kriterier, ansøger vil anvende ved afgørelsen af, om en type onlineplatform er omfattet af tvistbilæggelsesorganets ekspertise. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 3.8 | Hvis afgørelser om tvister træffes af et panel, bedes ansøger give en beskrivelse af, hvordan ansøger vil sikre sig, at panelet har den nødvendige ekspertise. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| **Anden relevant ekspertise**  |
| 3.9 | Angiv enhver anden relevant ekspertise, ansøger har, som ansøger mener støtter eller styrker ansøgningen om certificering. Se vejledningen nedenfor. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| **Sprog** |
| 3.10 | Beskriv, hvordan ansøger vil levere tvistbilæggelsesproceduren på det/de sprog, der er angivet i afsnit 1 ovenfor (dvs. medarbejdere, der taler lokalt, oversættelsestjenester, dokumenterede sprogfærdigheder osv.) |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |

|  |
| --- |
| **Vejledning**Forståelsen af tvistbilæggelsesorganet og enhver historik, som organet har i forhold til at tilbyde eller give adgang til tvistbilæggelsestjenester, hjælper os med at vurdere, om ansøger har institutionel viden, ekspertise og erfaring til at opfylde kravene i artikel 21, stk. 3. Hvis tvistbilæggelsesorganet er nyoprettet eller ikke har forudgående erfaring med tvistbilæggelse, vil dette dog ikke nødvendigvis tale imod en certificering. I sådanne tilfælde kan vi lægge større vægt på at vurdere kapaciteten og ekspertisen hos ansøgers øverste ledere/direktører og ansøgers procedurer for udvælgelse og uddannelse af beslutningstagere. Artikel 21, stk. 3, angiver to ekspertiseområder: i) en eller flere kategorier af ulovligt indhold eller ii) anvendelse og håndhævelse af vilkår og betingelser for en eller flere typer onlineplatforme. Artikel 21, stk. 3, stiller også krav om, at tvistbilæggelse kan ske på mindst et af Den Europæiske Unions institutioners officielle sprog. En ikke-udtømmende liste over kategorier af ulovligt indhold findes i bilag 2.Ansøger bør være så klar som muligt, når ansøger giver disse oplysninger, da oplysningerne vil være afgørende for fastlæggelsen af de emner, inden for hvilke ansøger vil blive certificeret, hvis ansøgningen imødekommes. Disse oplysninger vil også blive gjort offentligt tilgængelige på det certifikat, der udstedes til ansøger og offentliggøres af Koordinatoren for Digitale Tjenester. Ansøger skal kunne påvise, at ansøgers beslutningstagere har den nødvendige viden, ekspertise og færdigheder inden for den kategori/de kategorier af ulovligt indhold (som er genstand for tvisten) eller med hensyn til vilkår og betingelser for en eller flere typer platforme, som der ansøges om certificering inden for, og anden relevant ekspertise for at sikre, at de kan udføre deres funktioner effektivt. Beslutningstagere bør også have erfaring med og/eller formel uddannelse og certificeringer, der er relevante for bilæggelse af tvister (fx uddannelse i tvistbilæggelse), således at beslutningstagere vil tilgå tvistbilæggelse på en uvildig og objektiv måde under behørig hensyntagen til alle tvistens parters rettigheder og interesser. Anden relevant erfaring kan omfatte markeds- eller regional ekspertise, således at beslutningstagerne vil tilgå tvistbilæggelse med viden og ekspertise i et lands eller en regions kultur for at forstå den lokale indholdskontekst, som måtte være påkrævet. Koordinatoren for Digitale Tjenesters vurdering af kriteriet om "ekspertise" vil også afhænge af den tvistbilæggelsesmodel, som ansøger vil anvende. Hvis fx tvistbilæggelsen involverer et udvalg eller et panel af beslutningstagere, vil udvalgets eller panelets samlede færdigheder og ekspertiser være vigtigere end den erfaring, som en individuel beslutningstager måtte have. Ansøger kan give oplysninger om beslutningstageres kvalifikationer, viden og erfaringer og skitsere den rolle, beslutningstagerne vil spille i tvistbilæggelsesproceduren. Hvis ansøger endnu ikke har udnævnt/ansat de personer, der skal udføre beslutningstagen, skal ansøger oplyse, hvordan ansøger vil sikre og opretholde et tilstrækkeligt niveau og en tilstrækkelig rækkevidde af ekspertise (fx et ekspertpanel osv.) i certificeringsperioden.Nærmere oplysninger om den uddannelse, ansøger tilbyder (ved ansættelse eller løbende), skal angives, og Koordinatoren for Digitale Tjenester kan også kræve, at oplysninger om en sådan uddannelsesaktivitet medtages i den årlige rapport, som ansøger skal udarbejde i henhold til artikel 21, stk. 4, i forordning om digitale tjenester. En liste over dokumentation, der kan anmodes om under denne overskrift, findes i listen i bilag 1.  |

|  |
| --- |
| **Afsnit 4: Effektivitet, tilgængelighed og gennemsigtighed (tvistbilæggelsesmodel, gebyrer, teknologi og rapportering)** |
| 4.1 Tvistbilæggelsesprocedure |
| 4.1.1 | Oplysninger om ansøgers foreslåede tvistbilæggelsesprocedure, herunder tilgangen til udvælgelse af sager, prioritering af sager, sagsbehandling og eskalering under hensyn til estimater over antal modtagne sager og kompleksiteten og arten af de sager, ansøger vil træffe afgørelse om. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.1.2 | Oplysninger om ressourcer (fx sags-teams, individuelle beslutningstagere eller kollegial beslutningstagen foretaget af et ekspertpanel), procedurer, teknologi og systemer (herunder automatisk), som ansøger vil anvende med henblik på at sikre en skalerbar tvistbilæggelsesprocedure. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.1.3 | Hvordan sikrer ansøger, at tvistbilæggelsesproceduren er gennemsigtig og let tilgængelig? |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.1.4 | Angiv det forventede gennemsnitlige tidsforbrug og/eller det forventede maksimale tidsforbrug fra begyndelsen til afslutningen af tvistbilæggelsesproceduren. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.1.5 | Redegør for de forventede tidsrammer for hvert centralt trin i tvistbilæggelsesproceduren (hvis dette ikke er fastsat i ansøgers forretningsorden). |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |

|  |
| --- |
| **Vejledning**Forordningen om digitale tjenester understøtter, at udenretslige tvistbilæggelsesorganer kan anvende forskellige former for tvistbilæggelsesmodeller. Nogle tvistbilæggelsesorganer kan fx anvende interne bestyrelser eller ekspertudvalg, mens andre kan fokusere på at lette adgangen til eksterne sagkyndige beslutningstagere. Modellen kan trække på aspekter af mægling, voldgift m.v., men resultatet i henhold til artikel 21 vil være en ikke-bindende afgørelse. De oplysninger, ansøger giver, vil sætte Koordinatoren for Digitale Tjenester i stand til at forstå, hvordan ansøger vil træffe en beslutning om tvisten, og hvordan ansøgers model kan fungere på en lydhør, effektiv og effektiv måde i certificeringsperioden. Vi er nødt til at forstå, hvordan den foreslåede tvistbilæggelsesprocedure vil sikre, at ansøger kan bilægge tvister hurtigt og effektivt og i overensstemmelse med de strenge tidsfrister for bilæggelse af tvister, der er fastsat i artikel 21. Tvistbilæggelsesafgørelser skal foreligge inden for en rimelig frist på højst 90 dage efter modtagelsen af klagen. I meget komplekse tvister kan fristen undtagelsesvis forlænges til 180 dage (artikel 21, stk. 4).De oplysninger, ansøger giver om tvistbilæggelsesmodellen, bør klart angive, hvem der vil være involveret i at træffe beslutninger (dvs. eksperter i relevante emner osv.), og om den endelige beslutning vil blive truffet af en enkelt person, et panel af beslutningstagere eller tvistbilæggelsesorganets fuldtidsansatte. Desuden skal ansøger redegøre for ansøgers sagsbehandlingssystemer og -procedurer og for ansøgers systemer og procedurer for godkendelse af sager, for så vidt disse kan påvirke den endelige afgørelse i forbindelse med tvisten, fx hvordan der tages stilling til sagers egnethed, og til prioritering og godkendelse af sager. Hvis ansøgers tvistbilæggelsesmodel indebærer, at tvisten behandles af et panel af medlemmer, skal ansøger forklare, hvordan den kollegiale beslutningstagen sker (fx ved afstemning, konsensus), og redegøre for formandens rolle. Svarene på punkt 3 ovenfor skal vise, hvordan ansøger sikrer, at medlemmerne af et sådant panel i fællesskab besidder den nødvendige ekspertise og de nødvendige færdigheder. Vi opfordrer ansøger til at fremhæve erfaringer/resultater med ydelse af tvistbilæggelsestjenester eller facilitering af adgang til sådanne tjenester. Ansøger skal også forklare evnen til at skalere tvistbilæggelsen med henvisning til tekniske, menneskelige og økonomiske ressourcer. Tvistbilæggelsesproceduren skal have tilstrækkelige ressourcer til at sikre, at tvister kan undersøges og løses retfærdigt, effektivt og hurtigt. Hvis ansøgers sagsstyringssystem omfatter automatiserede funktioner, skal ansøger redegøre for, i hvilke faser af proceduren der vil blive anvendt menneskelig ekspertise.En liste over dokumentation, der kan anmodes om under denne overskrift, findes i bilag 1.  |

|  |
| --- |
| **4.2 Gebyrmodel** |
| 4.2.1 | Vil tvistbilæggelsesproceduren blive stillet gratis til rådighed for brugere af onlineplatformes tjenester, eller vil der blive opkrævet et nominelt gebyr hos brugerne eller deres repræsentanter?  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.2.2 | Hvis der foreslås nominelle gebyrer, angives gebyrets/gebyrernes størrelse og/eller hvordan sådanne gebyrer vil blive beregnet. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.2.3 | Beskriv den foreslåede gebyrmodel for onlineplatforme (vil gebyrer være faste eller variere under forskellige omstændigheder) og angiv relevante kriterier for beregning af gebyrets størrelse, dvs. tidsforbrug, sagens kompleksitet osv.) Angiv ansøgers:* Beregning af omkostninger pr. tvistbilæggelsesprocedure
* Gennemsnitlige omkostninger pr. sag
* Størrelsen af gebyrer/omkostninger.
 |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.2.4 | Hvordan sikrer ansøger, at de opkrævede gebyrer ikke overstiger de faktiske omkostninger i forbindelse med tvistbilæggelsesproceduren (omkostningerne skal klart angives i ansøgers årlige budgetter)?  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.2.5 | Hvilket system vil ansøger anvende ved betaling af gebyrer (fx depositum)? |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.2.6 | Hvilket system vil ansøger anvende til godtgørelse af gebyrer til brugere eller deres repræsentanter i henhold til artikel 21, stk. 5, og hvordan vil ansøger vurdere "rimelige udgifter"?  |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.2.7 | Angiv, hvordan ansøger vil være gennemsigtig og klar med hensyn til de kriterier, ansøger vil bruge til at fastsætte størrelsen af gebyrer og de systemer eller mekanismer, ansøger vil anvende til betaling og tilbagebetaling af gebyrer. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |

|  |
| --- |
| **Vejledning**Tvistbilæggelsesorganer kan opkræve gebyrer fra brugere af tjenester og fra onlineplatforme, når de leverer deres tvistbilæggelsestjenester. Disse gebyrer er underlagt en række krav i artikel 21 i forordningen om digitale tjenester, som er nærmere forklaret i præambelbetragtning 59. Her anføres det, at de opkrævede gebyrer bør være rimelige, tilgængelige, attraktive og billige for forbrugerne og forholdsmæssige og vurderes fra sag til sag.Gebyrerne for tvistbilæggelsesorganer skal være omkostningseffektive. Omkostningseffektive gebyrstrukturer gavner brugerne af tjenesterne og udbyderne af onlineplatforme og sikrer, at tvistbilæggelsesorganernes aktiviteter er bæredygtige.Ansøger er forpligtet til at levere sin tjeneste gratis til brugerne af tjenesterne eller til højst at opkræve et symbolsk gebyr. Ethvert mindre gebyr kan betegnes som et symbolsk gebyr. Hvad der udgør et symbolsk gebyr, vil afhænge af en række faktorer, der er specifikke for hvert tvistbilæggelsesorgan, og tvistens art. Et symbolsk gebyr kan være et fast beløb eller en procentdel i forhold til tvistbilæggelsesorganets faktiske omkostninger.Den gebyrmodel, ansøger anvender, kan være baseret på forskellige modeller, fx kan gebyrer være differentieret, afhængigt af tvistens art, kompleksitet, tidsforbrug osv. Der kan gælde forskellige gebyrer afhængigt af sagens type og kompleksitet, hvilket vil påvirke det tidsforbrug og den indsats, der kræves for at bilægge tvisten. De gebyrer, ansøger opkræver fra onlineplatforme, skal være rimelige og forholdsmæssige. Beregningen af gebyrer bør baseres på fornuftige, objektive kriterier, der er rationelt forbundet med arten og omfanget af det arbejde, der er involveret i løsningen af en bestemt tvist. De gebyrer, der opkræves, bør ikke overstige de omkostninger, som ansøger afholder i forbindelse med tvistbilæggelsesproceduren, og som er passende og nødvendige (herunder aflønning af personale og eksperter og løbende investeringer i tjenesten). Når ansøger overvejer, om de opkrævede gebyrer er passende, kan ansøger blandt andet overveje brugernes og onlineplatformenes interesser, den rolle, som tvistbilæggelsesorganet spiller med hensyn til at sikre en effektiv gennemførelse af forordningens mål og kendetegnene ved en bestemt tvist.Ansøger bør bestræbe sig på at sikre, at de gebyrer, ansøger opkræver, er attraktive for brugerne og onlineplatformene og er konkurrencedygtige i forhold til andre tvistbilæggelsestjenester. Ansøger kan overveje at indføre "lofter" på gebyrer eller indføre andre foranstaltninger for at øge parternes tillid til værdien af den tjeneste, ansøger foreslår at levere.Ansøger bør sikre, at der stilles fuldstændige og nøjagtige oplysninger til rådighed om den anvendte gebyrmodel, og at ansøgers politikker og systemer vedrørende betaling og godtgørelse af gebyrer, og vurderingen af udgifter er klare og gennemsigtige (fx ved at offentliggøre en liste over kvalificerende og ikke-kvalificerede udgifter). En liste over dokumentation, der kan anmodes om under denne overskrift, findes i bilag 1.  |

|  |
| --- |
| **4.3 Elektronisk kommunikationsteknologi** |
| 4.3.1 | Beskriv, hvordan ansøgers foreslåede elektroniske kommunikationsteknologi vil opfylde kravene i artikel 21, stk. 3 (dvs. den anvendte kommunikationsteknologi skal muliggøre indledning af tvistbilæggelsesproceduren og indsendelse af den fornødne dokumentation). |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 4.3.2 | Hvilke foranstaltninger vil ansøger træffe for at sikre, at den anvendte teknologi er brugervenlig, lettilgængelig og understøtter en hurtig, effektiv og omkostningseffektiv tvistbilæggelsesprocedure? |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |

|  |
| --- |
| **Vejledning**Forordningen om digitale tjenester kræver, at tvistbilæggelsesproceduren tilbydes ved hjælp af let tilgængelig elektronisk kommunikationsteknologi, der kan anvendes til at indlede tvistbilæggelsen og til at indsende den nødvendige dokumentation online.Ansøger bør have en robust, sikker og brugervenlig onlinegrænseflade til brug for ydelse af tvistbilæggelsestjenesten. Det forventes, at grænsefladen:* Indeholder oplysninger om ansøgers organisation
* Indeholder oplysninger om tvistbilæggelsesproceduren (herunder tvistbilæggelsesorganets ekspertiseområder, sprog, gebyrmodel, procedureregler osv.)
* Muliggør indsendelse af ansøgninger og de nødvendige understøttende oplysninger og dokumentation online
* Muliggør sikker indsendelse og/eller udveksling af oplysninger og dokumentation fra parterne i alle faser af forligsproceduren
* Muliggør formidlingen af oplysninger om forligsproceduren på parternes anmodning
* Angiver et link til Europa-Kommissionens database.

Det er vigtigt, at forretningsordenen og alle oplysninger om tvistbilæggelsesorganet og dets tvistbilæggelsesprocedure på forhånd er tilgængelige for onlineplatforme og brugerne af deres tjenester for at sikre, at de er tilstrækkeligt informeret ved deres valg af organ.Ansøger bør sikre, at grænsefladen stilles til rådighed i en oversat udgave på hvert af de sprog, ansøger har anført i afsnit 1. En liste over dokumentation, der kan anmodes om under denne overskrift, findes i listen i bilag 1. |

|  |
| --- |
| **4.4 Gennemsigtighed, rapportering og samarbejde**  |
| 4.4.1:  | Bekræft venligst: | Ja/Nej |
| På det websted, som ansøger vedligeholder, vil ansøger give fuldstændige oplysninger om tvistbilæggelsesorganet, dets medlemmer, tvistbilæggelsesproceduren samt offentliggøre forretningsordenen og de årlige rapporter, der skal sendes til Koordinatoren for Digitale Tjenester. | ”Ja” eller ”Nej” |
| Ansøger vil opfylde den årlige rapporteringspligt i det format, der oplyses af Koordinatoren for Digitale Tjenester i overensstemmelse med artikel 21, stk. 4. | ”Ja” eller ”Nej” |
| Ansøger vil samarbejde og udveksle best practice med andre tvistbilæggelsesorganer i forbindelse med bilæggelse af grænseoverskridende tvister. | ”Ja” eller ”Nej” |
| 4.4.2  | Angiv nærmere oplysninger om eventuelle rapporter eller oplysninger, ansøger har til hensigt at offentliggøre om sin tvistbilæggelsesprocedure ud over ansøgers rapporteringsforpligtelser i henhold til artikel 21, stk. 4 (herunder offentliggørelse af tvistbilæggelsesorganets afgørelser og/eller oplysninger om positive eller negative resultater). Se vejledning nedenfor. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |

|  |
| --- |
| **Vejledning**Det er vigtigt, at onlineplatforme og brugerne af deres tjenester har alle de oplysninger, de har brug for at træffe et informeret valg af tvistbilæggelsesorgan. Oplysninger om ansøgers tvistbilæggelsesorgan, dets ekspertiseområder, tvistbilæggelsesproceduren, gebyrmodellen og forretningsordenen skal være let og offentligt tilgængelige. De oplysninger, som ansøger skal give i den årlige rapport, er omtalt i artikel 21, stk. 4. Koordinatoren for Digitale Tjenester kan angive yderligere forhold, der skal rapporteres om. Der skal være fuld gennemsigtighed om tvistbilæggelsesorganets beslutningstagen. I dette afsnit opfordres ansøger til at indsende nærmere oplysninger om politikker vedrørende offentliggørelse af afgørelser, dvs. kategorier af afgørelser, der vil blive offentliggjort, kategorier af eller oplysninger i afgørelser, der ikke vil blive offentliggjort (personoplysninger osv.), og/eller eventuelle yderligere rapporter, som ansøger foreslår at offentliggøre ud over årsrapporten til Koordinatoren for Digitale Tjenester, jf. kravet i artikel 21, stk. 4.I artikel 21, stk. 2, præciseres årsagerne til, at en onlineplatform kan nægte at samarbejde med et tvistbilæggelsesorgan, og disse oplysninger bør, hvor det er relevant, også medtages i eventuelle rapporter, som ansøger offentliggør. Rapporteringsperioden er januar til december og rapporten skal sendes til Koordinatoren for Digitale Tjenester senest 3 måneder efter udgangen af det foregående kalenderår. Den første rapport skal indsendes i løbet af de første 3 måneder i kalenderåret efter det år i hvilket ansøgers tvistbilæggelsesorgan blev godkendt. Hvis Koordinatoren for Digitale Tjenester stiller krav om yderligere oplysninger, der skal indgå i den årlige rapport, vil styrelsen stille krav herom senest 3 måneder inden fristen for at indsende rapporten til styrelsen udløber. Koordinatoren for Digitale Tjenester kan kræve yderligere oplysninger fra ansøger og/eller stille krav om foranstaltninger, ansøger skal træffe på grundlag af oplysningerne i rapporten.  |

|  |
| --- |
| **Afsnit 5: Retfærdighed (beslutningstagen og forretningsorden)** |
| 5.1 | Beskriv de procedurer, ansøger vil indføre for at sikre en retfærdig beslutningstagen. Se vejledningen nedenfor. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 5.2  | Forklar de normative rammer (hvis relevant), ansøger vil anvende til beslutningstagen i tvister. Se vejledningen nedenfor. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 5.3 | Fastsæt en forretningsorden med regler for den tvistbilæggelsesprocedure, ansøger vil tilbyde. Se vejledningen nedenfor. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 5.4 | Hvordan vil ansøger overholde forpligtelsen i artikel 21, stk. 3, litra f, om at gøre sin forretningsorden for tvistbilæggelsesproceduren let og offentligt tilgængelig? |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |
| 5.5 | Ansøger bedes bekræfte, at forretningsordenen i alle henseender er i overensstemmelse med artikel 21 og gældende ret. |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |

|  |
| --- |
| **Vejledning**Ansøgers forretningsorden ("forretningsordenen") skal udførligt beskrive og forklare de regler, som ansøgers tvistbilæggelsesorgan vil anvende til at bilægge tvister i overensstemmelse med de specifikke krav, som artikel 21 pålægger tvistbilæggelsesorganer og de parter, der deltager i tvistbilæggelsesproceduren. Ifølge artikel 21 skal parterne i deltage i tvistbilæggelsesproceduren i god tro med henblik på at bilægge tvisten. Princippet om god tro er fastlagt i fællesskabsretten pålægger parterne positive adfærdsforpligtelser til at samarbejde om tvistbilæggelsesorganets processer og procedurer med det formål eller den hensigt at bilægge tvisten, fx ved at samarbejde om indsamling af bevismateriale, overholde aftalte tidsrammer og generelt afholde sig fra adfærd eller handlinger, der kan frustrere eller underminere tvistbilæggelsesprocessen. Det omfatter derfor respekt for processen, samarbejde, ærlig og oprigtig hensigt, rimelighed og respekt for den anden parts interesser. ”Forretningsordenen” skal fastsætte de positive forpligtelser, der påhviler de parter, der deltager i forligsproceduren, og konsekvenserne af manglende opfyldelse af og/eller afvisning af at opfylde sådanne forpligtelser. ”Forretningsordenen” skal være klar og retfærdig i forhold til alle parter i en tvist og tage behørigt hensyn til deres rettigheder og interesser.Koordinatoren for Digitale Tjenester vil foretage en helhedsvurdering af rimeligheden af de foreslåede procedureregler i ”forretningsordenen”. Nedenfor er indsat en ikke-udtømmende liste med forhold, der bør medtages i ”forretningsordenen”:Procedurer for tvistbilæggelsesorganet og tilknyttede forpligtelser for parterne i forbindelse med:* Eventuelle betingelser for at tage en sag op til realitetsbehandling
* Regler for parternes deltagelse i tvisten
* Tvistbilæggelsesorganets indsamling af beviser (skriftlige indlæg, mundtlige erklæringer osv.)
* Kommunikation mellem tvistbilæggelsesorganet og parterne og (hvis relevant) mellem parterne
* Fortrolighed
* Skønnet tidsforbrug for tvistbilæggelsesprocedure og beslutningstagen og det tidspunkt, hvorfra tidsforbruget regnes, og meddelelse om en foreslået forlængelse af fristen på 90 dage
* Gebyrmodel og oversigt over gebyrer, omkostninger og udgifter (sagskompleksitet, godtgørelsesmekanisme, kvalificerende og ikke-kvalificerende udgifter)
* Udnævnelse og fjernelse af beslutningstagere
* Beslutningstagernes uvildighed og uafhængighed og regler om interessekonflikter.
* Parternes rettigheder (fx retten til at søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af en tredjepart på et hvilket som helst trin i proceduren; retten til at trække sig ud af proceduren på et hvilket som helst tidspunkt, hvis en part er utilfreds med tvistbilæggelsesproceduren og retten til at indlede en retssag på et hvilket som helst tidspunkt i processen)
* Begrundelser for afslutning af tvistbilæggelsesproceduren
* Retfærdighed i beslutningsprocessen og for så vidt angår den endelige (ikke-bindende) beslutning
* Dispensationer
* Konsekvenserne af en parts overtrædelse af en regel.

Normativ beslutningsramme:Ansøger skal forklare de standarder og normer, der gælder for tvistbilæggelsesorganets beslutningstagen i tvister, dvs. parternes rettigheder og legitime interesser, retlige instrumenter osv. Hvis et tvistbilæggelsesorgan fx bilægger tvister vedrørende anvendelsen og håndhævelsen af vilkår og betingelser for en eller flere typer onlineplatforme, og disse vilkår og/eller betingelser vedrører begrænsninger i brugen af platformenes tjeneste, skal tvistbilæggelsesorganets normative beslutningsramme omfatte de rettigheder og friheder, der er nedfældet i Den Europæiske Unions Charter om Grundlæggende Rettigheder. Dette skyldes, at artikel 14, stk. 4, i forordningen om digitale tjenester kræver, at onlineplatforme tager hensyn til sådanne rettigheder og friheder, når de anvender og håndhæver eventuelle begrænsninger i forbindelse med brugen af deres tjeneste. Retfærdig beslutningstagen:Afgørelser skal så vidt muligt være evidensbaserede og tage hensyn til legalitetsprincippet og princippet om en retfærdig og uvildig procedure. Der skal afsættes rimelig tid i alle faser af processen (dvs. for parterne til at samarbejde med hinanden og/eller tvistbilæggelsesorganet, fremsætte bemærkninger til de fremlagte oplysninger og beviser, fremsætte bemærkninger og overveje afgørelsen, og om de ønsker at acceptere den foreslåede afgørelse). Ansøger skal forklare, hvordan dette vil blive opnået, fx ved at sende en kopi af udkastet til afgørelse til hver part til endelige bemærkninger, modbeviser osv. Parterne skal modtage en begrundelse for tvistbilæggelsesorganets (endelige) afgørelse. Afgørelsen skal være klar og egnet til at handle på baggrund af uden væsentlige vanskeligheder.En liste over dokumentation, der kan anmodes om under denne overskrift, findes i listen i bilag 1.  |

|  |  |
| --- | --- |
| **Afsnit 6: Erklæring**  |  |
| Ved at underskrive denne erklæring bekræfter jeg:* at jeg af ansøger er bemyndiget til at fremlægge de oplysninger, der anmodes om i dette ansøgningsskema.
* at alle oplysninger, der er angivet i skemaet og i enhver vedlagt dokumentation, er sande og nøjagtige, og at ingen relevante oplysninger er udeladt.
* at ansøger underretter Koordinatoren for Digitale Tjenester straks, hvis der sker væsentlige ændringer i de afgivne oplysninger.
 |
| Navn og titel | Underskrevet  | Dato |
| Klik eller tryk her for at skrive tekst. |  |  |

## Bilag 1

Oversigt over dokumentation, der kan kræves

**Afsnit 1: Ansøger**

* Tvistbilæggelsesorganets stiftelsesdokument eller, hvis ansøger er et offentligt organ, et link til og en oversigt over de relevante lovbestemmelser, hvorved tvistbilæggelsesorganet er oprettet og hvoraf dets formål fremgår.
* Tvistbilæggelsesorganets stiftelsesdokument.

**Afsnit 2: Uvildighed og uafhængighed**

2.1. Uvildighed og uafhængighed for personer, der har ansvar for at bilægge tvister ("beslutningstagere")

* Kopier af politikker eller andre dokumenter for at sikre, at de beslutningstagere, som ansøger udpeger, er uafhængige af onlineplatforme og deres brugere og træffer beslutninger uvildigt.
* Kopier af regler eller procedurer for beslutningstageres embedsperiode, deres udnævnelse og ophør af deres udnævnelse, der sikrer, at de kan fungere uafhængigt og henvende sig til beslutningstagerne på en uvildig og objektiv måde under deres udnævnelse.
* Skabelon til ansættelseskontrakt eller lignende for beslutningstagere.

2.2. Organisatorisk uafhængighed

* Aktionæraftaler.
* Partnerskabsaftaler.
* Illustration i diagramform af koncernstrukturen, hvis der er tale om en koncern.
* En liste over bestyrelsesmedlemmerne, og om eventuelle bestyrelsesmedlemmer sidder som repræsentant for en aktionær i tvistbilæggelsesorganet.
* Regler om interessekonflikter for direktører, medarbejdere og beslutningstagere.

2.3 Økonomisk uafhængighed

* Erklæring, hvori en direktør eller en medarbejder i en tilsvarende position verificerer finansieringskilderne, og erklærer, at der ikke er knyttet betingelser til finansieringsordninger, som vil påvirke tvistbilæggelsesorganets uafhængighed eller uvildighed i forhold til det beslutningstagen.
* Finansieringstilsagn fra tredjeparter (hvis det er relevant).
* Revideret årsregnskab for det foregående regnskabsår.
* Årlige budgetter og resultatopgørelser med noter om forventede indtægtskilder (herunder finansieringsydernes identitet) for de første to driftsår.
* Kopier af aftaler mellem tvistbilæggelsesorganet og eksterne finansieringskilder.
* Kopier af tvistbilæggelsesorganets politikker, procedurer eller andre kontroller i forbindelse med ekstern finansiering.

**Afsnit 3: Ekspertise**

3.1 Ekspertise (direktører/chefer, beslutningstagere)

* Biografier eller curriculum vitae om identificerede panelmedlemmer/beslutningstagere.
* Nærmere oplysninger om uddannelse/kurser, der tilbydes eller kræves af beslutningstagere.

**Afsnit 4: Effektivitet, tilgængelighed og gennemsigtighed**

4.1 Tvistbilæggelsesmodellen:

* En liste over omkostninger, der vil blive dækket af de opkrævede gebyrer.
* En liste over kvalificerede og ikke-kvalificerede udgifter, som onlineplatforme skal godtgøre, hvis der træffes en afgørelse til fordel for brugeren af tjenesten.

**Afsnit 5: Retfærdighed (forretningsorden)**

* Kopi af tvistbilæggelsesorganets forretningsorden.

## Bilag 2

Liste over ekspertiseområder vedrørende ulovligt indhold (ikke-udtømmende)

**Forbrydelser mod dyr**

* Skade på dyr
* Ulovlig handel med dyr og/eller smugling af vilde dyr og planter
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Databeskyttelse og krænkelse af privatlivets fred**

* Sikkerhedsbrud vedrørende biometriske data
* Manglende hjemmel til databehandling
* Krænkelse af retten til at blive glemt
* Forfalskning af data
* Andre brud på regler i GDPR
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Ulovlig tale**

* Ærekrænkelse
* Forskelsbehandling
* Hadefuld tale
* Trusler om vold (fx dødstrusler)
* Historisk negationisme eller fornægtelse af krigsforbrydelser
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Krænkelser af intellektuel ejendomsret og andre kommercielle rettigheder**

* Krænkelse af ophavsretten
* Designkrænkelse
* Krænkelse af rettigheder til sportsbegivenheder
* Overtrædelse af geografiske betegnelser
* Patentkrænkelse
* Krænkelse af forretningshemmeligheder
* Varemærkekrænkelse
* Forfalskede produkter
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Negative virkninger på samfundsdebatten eller valg**

* Udenlandsk informationsmanipulation og indblanding
* Informationsmanipulation med det formål at påvirke oprigtighed/udfald af valg
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Adfærd uden samtykke**

* Deling af billeder uden samtykke
* Doxing (offentliggørelse af identificerbare personoplysninger)
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Online mobning/intimidering**

* Stalking
* Seksuel chikane
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Pornografi eller seksualiseret indhold**

* Billedbaseret seksuelt misbrug (undtagen indhold, der skildrer mindreårige)
* Voldtægt og anden seksuel vold (skildring af voldtægt og tilskyndelse til voldtægt)
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Overgreb mod mindreårige**

* Manglende indførelse af aldersspecifikke restriktioner for mindreårige
* Materiale om seksuelt misbrug af børn
* Grooming/seksuel manipulation af mindreårige
* Usikre/farlige ”challenges” (udfordringer) på fx sociale medier
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Risiko for den offentlige sikkerhed**

* Provokation eller tilskyndelse til at begå en lovovertrædelse, der er farlig for den offentlige sikkerhed.
* Ulovlige foreninger
* Risiko for miljøskader
* Risiko for folkesundheden
* Terrorrelateret indhold
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Svindel og/eller bedrageri**

* Ikke-autentiske brugerkonti
* Uautentiske brugeranmeldelser
* Efterligning eller kontokapring
* Phishing
* Pyramidespil
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Tilskyndelse til selvskade**

* Indhold til fremme af spiseforstyrrelser
* Tilskyndelse til selvskade
* Tilskyndelse til selvmord
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Ulovlig adgang til platformen/indholdet**

* Manglende indførelse af andre aldersspecifikke restriktioner end dem, der gælder for mindreårige
* Ulovlige geografiske krav
* Manglende overholdelse af sprogkrav
* Andre diskriminerende adgangsbegrænsninger
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Farlige og/eller ulovlige produkter**

* Utilstrækkelige oplysninger om erhvervsdrivende
* Ulovligt udbud af regulerede varer og tjenesteydelser (fx sundhed)
* Salg af produkter, der ikke opfylder lovkrav (fx farligt legetøj)
* Ulovlig handel med narkotika og våben
* Ulovlig praksis i henhold til forbrugerbeskyttelseslovgivningen
* Malware og ransomware
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

**Vold**

* Koordineret skade
* Kønsbaseret vold
* Menneskelig udnyttelse
* Menneskehandel
* *Ikke omfattet af nogen anden underkategori*

## Bilag 3

Artikel 21 i forordning om digitale tjenester

**1**. Tjenestemodtagere, herunder enkeltpersoner eller enheder, der har indgivet anmeldelser, til hvem de i artikel 20, stk. 1, omhandlede beslutninger er adresseret, kan vælge ethvert udenretsligt tvistbilæggelsesorgan, der er certificeret i overensstemmelse med denne artikels stk. 3, med henblik på at bilægge tvister vedrørende disse beslutninger, herunder klager, som ikke er blevet løst ved hjælp af det i nævnte artikel omhandlede interne klagebehandlingssystem.

Udbydere af onlineplatforme sikrer, at oplysninger om tjenestemodtagernes mulighed for adgang til et udenretsligt tvistbilæggelsesorgan er let tilgængelige på deres onlinegrænseflade, klare og brugervenlige.

Første afsnit berører ikke den berørte tjenestemodtagers ret til på ethvert tidspunkt at anlægge sag for at bestride beslutninger truffet af udbyderen af onlineplatforme ved en domstol i overensstemmelse med gældende ret.

**2**. Begge parter skal samarbejde i god tro med det udvalgte certificerede udenretslige tvistbilæggelsesorgan med henblik på at bilægge tvisten.

Udbydere af onlineplatforme kan nægte at deltage i proceduren ved et sådant udenretsligt tvistbilæggelsesorgan, hvis en tvist allerede er blevet løst vedrørende de samme oplysninger og det samme grundlag for påstået ulovlighed eller uforenelighed af indholdet.

Det certificerede udenretslige tvistbilæggelsesorgan har ikke beføjelse til at pålægge parterne en bindende tvistbilæggelse.

**3**. Koordinatoren for digitale tjenester i den medlemsstat, hvor det udenretslige tvistbilæggelsesorgan er etableret, certificerer for en periode på maksimalt fem år, der kan forlænges, organet efter dets anmodning, hvis organet har godtgjort, at det opfylder alle følgende betingelser:

a) organet er upartisk og uafhængigt, herunder finansielt uafhængigt, af udbydere af onlineplatforme og af modtagere af den tjeneste, der ydes af udbyderne af onlineplatformene, herunder af enkeltpersoner eller enheder, der har indgivet anmeldelser

b) organet har den nødvendige ekspertise, for så vidt angår de spørgsmål, der opstår på et eller flere særlige områder i tilknytning til ulovligt indhold, eller for så vidt angår anvendelsen og håndhævelsen af vilkår og betingelser for en eller flere typer onlineplatforme, hvilket giver organet mulighed for at bidrage effektivt til bilæggelsen af en tvist

c) organet eller dets repræsentanter aflønnes på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren

d) den udenretslige tvistbilæggelse, det tilbyder, er let tilgængelig ved brug af elektronisk kommunikationsteknologi og giver mulighed for at indlede tvistbilæggelse og indsende den fornødne dokumentation online

e) organet kan bilægge tvister hurtigt, effektivt og omkostningseffektivt og på mindst ét af EU-institutionernes officielle sprog

f) den udenretslige tvistbilæggelse, det tilbyder, finder sted i overensstemmelse med klare og retfærdige procedureregler, der er let- og offentligt tilgængelige, og som er i overensstemmelse med gældende ret, herunder denne artikel.

Koordinatoren for digitale tjenester anfører i påkommende tilfælde i certifikatet:

a) organets særlige ekspertiseområder som omhandlet i første afsnit, litra b), og

b) det eller de af EU-institutionernes officielle sprog, på hvilke organet kan bilægge tvister som omhandlet i første afsnit, litra e).

**4.** Certificerede udenretslige tvistbilæggelsesorganer aflægger årligt rapport til koordinatoren for digitale tjenester om deres virke, med angivelse af som minimumantallet af forelagte tvister, oplysninger om udfaldet af disse tvister, den gennemsnitlige tid, det tog at løse dem, og eventuelle mangler eller vanskeligheder. De afgiver yderligere oplysninger efter anmodning fra denne koordinator for digitale tjenester.

Koordinatorerne for digitale tjenester udarbejder hvert andet år en rapport om, hvordan de udenretslige tvistbilæggelsesorganer, som de har certificeret, fungerer. Rapporten skal navnlig:

a) indbefatte en liste over antallet af tvister, som hvert certificeret udenretsligt tvistbilæggelsesorgan årligt er blevet forelagt

b) angive resultaterne af de gennemførte tvistbilæggelsesprocedurer og den gennemsnitlige tid, det tager at løse tvisterne

c) indkredse og redegøre for eventuelle systematiske eller sektorspecifikke mangler eller vanskeligheder i forbindelse med disse organers virke

d) indkredse bedste praksis vedrørende dette virke

e) fremsætte anbefalinger til, hvordan dette virke kan forbedres, hvor hensigtsmæssigt.

De certificerede udenretslige tvistbilæggelsesorganer skal forelægge deres beslutninger for sagsparterne inden for en rimelig periode og ikke mere end 90 kalenderdage efter datoen for det certificerede organ fik forelagt klagesagen. I tilfælde af meget komplekse tvister kan det certificerede udenretslige tvistbilæggelsesorgan efter eget skøn forlænge fristen på 90 kalenderdage med en yderligere varighed på ikke over 90 dage, så den samlede varighed ikke overstiger 180 dage.

**5.** Hvis det udenretslige tvistbilæggelsesorgan træffer afgørelse om tvisten til fordel for tjenestemodtageren, herunder den enkeltperson eller enhed, der har indgivet en anmeldelse, afholder udbyderen af onlineplatformen alle gebyrer, som organet for udenretslig tvistbilæggelse opkræver, og godtgør den pågældende modtager, herunder enkeltpersonen eller enheden, eventuelle andre rimelige udgifter, som denne har måttet afholde i forbindelse med tvistbilæggelsen. Hvis organet for udenretslig tvistbilæggelse afgør tvisten til fordel for udbyderen af onlineplatformen, skal tjenestemodtageren, herunder enkeltpersonen eller enheden, ikke godtgøre gebyrer eller andre udgifter, som udbyderen af onlineplatformen har betalt eller skal betale i forbindelse med tvistbilæggelsen, medmindre det udenretslige tvistbilæggelsesorgan finder, at den pågældende modtager åbenlyst har handlet i ond tro.

De gebyrer, som organet opkræver udbyderne af onlineplatforme for tvistbilæggelsen, skal være rimelige og må under ingen omstændigheder overstige organets omkostninger. For modtagere af tjenesten bør tvistbilæggelsen være gratis tilgængelig eller tilgængelig mod et gebyr af symbolsk størrelse.

Certificerede udenretslige tvistbilæggelsesorganer skal oplyse de berørte tjenestemodtagere, herunder de enkeltpersoner eller enheder, der har indgivet en anmeldelse, og udbyderen af den berørte onlineplatform om gebyrerne eller de mekanismer, der anvendes til at fastsætte gebyrerne, inden de indleder i tvistbilæggelsen.

**6.** Medlemsstaterne kan oprette udenretslige tvistbilæggelsesorganer med henblik på stk. 1 eller støtte aktiviteterne i en række af eller i alle de udenretslige tvistbilæggelsesorganer, som de har certificeret i overensstemmelse med stk. 3.

Medlemsstaterne sikrer, at ingen af deres aktiviteter udført i henhold til første afsnit påvirker deres koordinatorer for digitale tjenesters mulighed for at certificere de pågældende organer i overensstemmelse med stk. 3.

**7.** En koordinator for digitale tjenester, der har certificeret et udenretsligt tvistbilæggelsesorgan, tilbagekalder denne certificering, hvis koordinatoren efter en undersøgelse enten på eget initiativ eller på grundlag af oplysninger modtaget af tredjeparter fastslår, at organet for udenretslig tvistbilæggelse ikke længere opfylder betingelserne i stk. 3. Inden tilbagekaldelsen af den pågældende certificering giver koordinatoren for digitale tjenester det pågældende organ mulighed for at reagere på resultaterne af dens undersøgelse og dens hensigt om at tilbagekalde det udenretslige tvistbilæggelsesorgans certificering.

**8.** Koordinatorerne for digitale tjenester underretter Kommissionen om de udenretslige tvistbilæggelsesorganer, som de har certificeret i overensstemmelse med stk. 3, herunder i påkommende tilfælde om de specifikationer, der er omhandlet i nævnte stykkes andet afsnit, samt de udenretslige tvistbilæggelsesorganer, hvis certificering de har tilbagekaldt.

Kommissionen offentliggør en liste over disse organer, herunder over disse specifikationer, på et særligt websted, der er lettilgængeligt, og holder den ajour.

**9.** Denne artikel berører ikke direktiv 2013/11/EU og procedurer for alternativ tvistbilæggelse og instanser for forbrugere, der er etableret i henhold til nævnte direktiv.

1. Beslutningstagere er enkeltpersoner, der er ansvarlige for at træffe beslutninger i de tvister, der henvises til organet. [↑](#footnote-ref-1)
2. Hvis sådanne procedurer/regler ikke er omfattet af ansøgers vedtægter. [↑](#footnote-ref-2)
3. Interesser kan være direkte eller indirekte og kan omfatte bestyrelsesposter og kapitalandele i en anden virksomhed. [↑](#footnote-ref-3)
4. Hvis en eller flere virksomheder ejer kapitalandele i ansøger, kan der anmodes om nærmere oplysninger om ejerskabet af sådanne virksomheder. [↑](#footnote-ref-4)
5. En kopi af ejerregistret er opført i fortegnelsen over dokumentation. Hvis ansøger ikke udbyder kapitalandele, skal der her gives oplysninger om medlemmerne. [↑](#footnote-ref-5)
6. Herunder eventuelt ansættelsesforhold. [↑](#footnote-ref-6)