



Fremsat den 28. januar 2015 af erhvervs- og vækstministeren (Henrik Sass Larsen)

## Forslag

til

# Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)<sup>1)</sup>

### Kapitel 1

#### *Lovens formål, anvendelsesområde og definitioner*

§ 1. Formålet med loven er at fastlægge rammerne for alternativ tvistløsning i forbrugerforhold og sikre forbrugere, som klager over erhvervsdrivende, adgang til en effektiv og smidig klagesagsbehandling.

§ 2. Loven omfatter tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse.

Stk. 2. Loven finder ikke anvendelse på

- 1) sundhedsydelser,
- 2) uddannelser udbudt af det offentlige,
- 3) tvister, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig, og
- 4) køb af fast ejendom.

§ 3. I denne lov forstås ved:

- 1) Alternativ tvistløsning: En udenretlig tvistløsning, der opfylder lovens krav.
- 2) Alternativt tvistløsningsorgan: Et udenretligt klageorgan, som er omfattet af loven, og som er defineret i § 3, nr. 3-5.
- 3) Lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan: Et klageorgan, der er oprettet efter anden lovgivning end denne lov, og som behandler civilretlige tvister.
- 4) Godkendt privat tvistløsningsorgan: Et privat klage- eller ankenævn, der er godkendt efter denne lov.
- 5) Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som tvistløsningsorgan: Den tvistløsning, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gennemfører, når de foretager mediation efter denne lov.

- 6) Mediation: Den alternative tvistløsning, hvor parterne bringes sammen med det formål at opnå en mindelig løsning, uden at der træffes en afgørelse i sagen.
- 7) Onlineplatformen: Den europæiske platform for online tvistløsning, som er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.

### Kapitel 2

#### *Information til forbrugere*

§ 4. Erhvervsdrivende skal give forbrugerne information om det alternative tvistløsningsorgan, jf. stk. 3, hvortil forbrugeren kan indbringe en tvist mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. Informationen skal indeholde oplysninger om tvistløsningsorganets adresse og hjemmeside. Informationen skal være klar, forståelig og lettilgængelig på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes, og, hvis det er relevant, i de generelle aftalevilkår.

Stk. 2. Opstår der en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og afviser den erhvervsdrivende helt eller delvist forbrugers krav, skal den erhvervsdrivende give samme information til forbrugeren som efter stk. 1, 1. pkt. Informationen skal gives skriftligt på papir eller på andet varigt medium.

Stk. 3. Erhvervs- og Vækstministeriet udarbejder en liste over de alternative tvistløsningsorganer, der er omfattet af loven, som anmeldes til EU-Kommissionen, jf. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ATB på forbrugerområdet artikel 20.

§ 5. En erhvervsdrivende, som sælger varer og tjenesteydelser til forbrugere via internettet og på netbaserede mar-

<sup>1)</sup> Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet), EU-Tidende 2013, nr. L 165, side 63.

kedspladser, skal klart og tydeligt indsætte et elektronisk link til onlineplatformen på sin hjemmeside, og derudover angive sin e-mailadresse. Erhvervsdrivende skal samtidig oplyse forbrugerne om, at onlineplatformen kan anvendes i forbindelse med behandling af en klage. Informationen skal gives på den erhvervsdrivendes hjemmeside.

*Stk. 2.* Fremsætter en erhvervsdrivende et tilbud til en forbruger i en e-mail, skal e-mailen indeholde et link til onlineplatformen. Hvis det er relevant, skal oplysningerne også være tilgængelige i de skriftlige aftalevilkår mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren.

### Kapitel 3

#### *Godkendte private tvistløsningsorganer*

§ 6. Erhvervs- og vækstministeren kan godkende oprettelsen af og vedtægterne for private tvistløsningsorganer, som omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.

*Stk. 2.* Et privat tvistløsningsorgan kan alene godkendes, hvis tvistløsningsorganets vedtægter indeholder bestemmelser om organets sammensætning og sagsbehandling, som er betryggende for parterne, samt bestemmelser om sagskundskab, uafhængighed, habilitet, gebyrer og omkostninger. Det er endvidere en betingelse for godkendelse, at tvistløsningsorganets formand og eventuelle næstformænd er dommere.

*Stk. 3.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om betingelserne for godkendelse efter stk. 1, herunder betingelser for, at private tvistløsningsorganer kan anvende mediation i forbindelse med klagesagsbehandlingen. Ministeren kan endvidere tidsbegrænse eller tilbagekalde en godkendelse, hvis betingelserne herfor ikke længere skønnes at være til stede. Ministeren kan i den forbindelse fastsætte regler om klagegebyrer samt regler om, at en erhvervsdrivende skal betale et beløb til et godkendt privat tvistløsningsorgan for organets udgifter til sagens behandling, hvis forbrugeren får medhold i klagen, eller sagen forliges. Ministeren kan endvidere fastsætte regler om, at erhvervsdrivende, der ikke bidrager til organets drift, skal betale et højere beløb, end erhvervsdrivende, der bidrager til organets drift.

§ 7. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat for godkendte, private tvistløsningsorganer og oppebære indtægter herved.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler for den i stk. 1 nævnte funktion.

### Kapitel 4

#### *Lovbestemte alternative tvistløsningsorganer*

§ 8. Erhvervs- og vækstministeren kan efter forhandling med den relevante ressortminister fastsætte regler for sagsbehandling, som lovbestemte alternative tvistløsningsorganer skal overholde for at kunne anmeldes til EU-Kommissionen, jf. § 4, stk. 3.

### Kapitel 5

#### *Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen*

§ 9. Forbrugere kan indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller tjenesteydelse for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. dog § 13, stk. 2, 1. pkt., og § 16.

§ 10. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal foretage mediation i klager, der indbringes for styrelsen, jf. § 9. Mediationen skal foretages på grundlag af parternes egne oplysninger. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal i mediationen lægge særligt vægt på at vejlede parterne om de generelle regler på området og at vejlede parterne om Forbrugerklagenævnets praksis.

§ 11. Konstatere Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på baggrund af mediationen, at muligheden for at nå frem til en mindelig løsning ikke er til stede, skal parterne underrettes om, at sagen afsluttes, jf. dog § 18, stk. 1. Forbrugeren skal samtidig orienteres om muligheden for at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, jf. § 19.

§ 12. Forbrugeren skal betale et gebyr for mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Gebyret tilbagebetales ikke, medmindre sagen afvises efter § 16.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om størrelsen og betalingen, herunder om obligatorisk elektronisk indbetaling af det i stk. 1 nævnte gebyr.

§ 13. Erhvervs- og vækstministeren fastsætter nærmere regler for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed efter denne lov.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at klagen ikke kan indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, når prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde se bort fra den fastsatte undergrænse.

### Kapitel 6

#### *Fælles procedureregler for godkendte private tvistløsningsorganer og mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen*

#### *Behandling af klager*

§ 14. Godkendte private tvistløsningsorganer eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal behandle klager efter denne lov over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

*Stk. 2.* En klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, kan afvises, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

*Stk. 3.* Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

§ 15. Så længe en klagesag verserer for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

*Stk. 2.* Er en sag anlagt ved domstolene, og ønsker forbrugeren den indbragt for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hæver retten sagen og sender den til det relevante tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

*Stk. 3.* Er en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og ønsker forbrugeren at indbringe den for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af det godkendte private tvistløsningsorgan eller Konkurrence- eller Forbrugerstyrelsen.

#### Afvisning

§ 16. Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret til den erhvervsdrivende,
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse fastsat af erhvervs- og vækstministeren efter § 6, stk. 3, eller § 13, stk. 2, 1. pkt., jf. dog § 13, stk. 2, 2. pkt.,
- 4) klagen hører under, er under behandling, eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, som er anmeldt til EU-Kommissionen, et udenlandsk tvistløsningsorgan anmeldt til EU-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller af en domstol,
- 5) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved et godkendt privat tvistløsningsorgan eller i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, eller
- 6) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre det godkendte private tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i at fungere effektivt.

#### Sagsbehandlingsfrister

§ 17. Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af et godkendt privat tvistløsningsorgan eller af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, skal tvistløsningsorganet eller Konkurrence- eller Forbrugerstyrelsen afvise klagen senest tre uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afvise sagen hurtigst muligt.

*Stk. 2.* Afvisning efter stk. 1 skal ledsages af en begrundet redegørelse for afvisningen og sendes til begge parter. Forbrugeren skal samtidig oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene.

§ 18. Mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller godkendte private tvistløsningsorganer, der er godkendt til at anvende mediation, skal afsluttes inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor parterne har haft lejlighed til at afgive deres bemærkninger.

*Stk. 2.* Godkendte private tvistløsningsorganer, der ikke anvender mediation, skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

*Stk. 3.* I særlige tilfælde kan et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forlænge tidsfristerne efter stk. 1 eller stk. 2. Tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes afgjort henholdsvis afsluttet.

*Stk. 4.* Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan udsætte behandlingen af en sag, hvis tvistløsningsorganet vurderer, at udfaldet af en retssag er af betydning for afgørelsen af den pågældende sag.

## Kapitel 7

### Forbrugerklagenævnet

#### Klager til Forbrugerklagenævnet

§ 19. Forbrugere kan indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller tjenesteydelse, for Forbrugerklagenævnet, jf. § 20.

*Stk. 2.* Er der ikke fundet en mindelig løsning ved mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og ønsker forbrugeren at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, skal dette ske senest 4 uger efter, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har meddelt parterne, at sagen er afsluttet.

§ 20. Forbrugerklagenævnet kan behandle en klage når

- 1) der ikke er fundet en mindelig løsning ved mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. kapitel 5, og
- 2) prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over bestemte grænser fastsat af erhvervs- og vækstministeren, jf. § 22, stk. 2.

*Stk. 2.* Uanset stk. 1, nr. 2, kan Forbrugerklagenævnet behandle klager, der forelægges for nævnet på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens initiativ, jf. § 22, stk. 3.

§ 21. Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse i klager, som indbringes for nævnet.

*Stk. 2.* Nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen er omfattet af § 16, eller hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen.

*Stk. 3.* Nævnet kan bemyndige sekretariatet, jf. § 24 til at træffe de i stk. 2 nævnte afgørelser.

§ 22. Erhvervs- og vækstministeren fastsætter regler for nævnets virksomhed, herunder regler om etablering af et forretningsudvalg for nævnet, samt regler om forretningsudvalgets virke.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at klager, hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen lig-

ger under eller over en bestemt grænse, ikke kan indbringes for Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 3.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde se bort fra den fastsatte undergrænse som nævnt i stk. 2.

*Stk. 4.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde undlade at opkræve gebyrer, der skal betales af forbrugeren eller den erhvervsdrivende for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, jf. §§ 27 og 28.

**§ 23.** Betegnelsen »Forbrugerklagenævnet« er forbeholdt det navn, som er omhandlet i nærværende kapitel.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler, der forbyder andre tvistløsningsorganer at anvende betegnelser, der kan forveksles med den i stk. 1 anførte betegnelse.

#### *Sekretariat for Forbrugerklagenævnet*

**§ 24.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 2.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vejleder erhvervslivet og forbrugerne med henblik på at forebygge klagesager, og bistår erhvervslivet i forbindelse med oprettelsen af godkendte private tvistløsningsorganer.

#### *Forbrugerklagenævnets sammensætning*

**§ 25.** Forbrugerklagenævnet består af en formand og mindst én næstformand og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

*Stk. 2.* Nævnets medlemmer udnævnes af erhvervs- og vækstministeren. Formanden og næstformanden skal være dommere, og kan være dommere fra de overordnede retter. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

*Stk. 3.* Ministeren kan fastsætte nærmere regler om antal og sammensætning af repræsentanterne og om deres udnævnelsesperiode.

**§ 26.** Formanden eller næstformanden deltager ved Forbrugerklagenævnets behandling af en klage. Endvidere deltager mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeledes repræsenteret.

#### *Gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet*

**§ 27.** Forbrugeren skal betale et gebyr for behandling af en klage ved Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 2.* Gebyret i stk. 1 tilbagebetales til forbrugeren, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i klagen,
- 2) sagen forliges,
- 3) sagen afvises som uegnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet, jf. § 21, stk. 2, eller
- 4) sagen afvises, fordi den ikke er omfattet af Forbrugerklagenævnets kompetence, jf. § 2, § 21, stk. 2, og § 29.

*Stk. 3.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om størrelsen og betalingen af det i stk. 1 nævnte gebyr, herunder om obligatorisk elektronisk indbetaling.

**§ 28.** En erhvervsdrivende skal betale et gebyr til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for styrelsens udgifter til sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forliges.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om størrelsen og betalingen af det i stk. 1 nævnte gebyr, herunder om obligatorisk elektronisk indbetaling.

#### *Procedureregler for Forbrugerklagenævnet*

**§ 29.** Forbrugerklagenævnet skal behandle klager over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

*Stk. 2.* En klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, kan afvises, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

*Stk. 3.* Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Forbrugerklagenævnet.

**§ 30.** Så længe en klagesag verserer for Forbrugerklagenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

*Stk. 2.* Er en sag anlagt ved domstolene, og ønsker forbrugeren den indbragt for Forbrugerklagenævnet, og er forbrugeren berettiget hertil, jf. § 19, stk. 2, og § 20, hæver retten sagen og sender den til Forbrugerklagenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 3.* Er en sag rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og ønsker forbrugeren at indbringe den for Forbrugerklagenævnet, og er berettiget hertil, jf. § 19, stk. 2, og § 20, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af Forbrugerklagenævnet.

## Kapitel 8

### *Tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning for afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan*

**§ 31.** Forbrugerklagenævnet og godkendte private tvistløsningsorganer skal forkynde en afgørelse for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold. Den erhvervsdrivende skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om indholdet af §§ 32-34.

**§ 32.** Ønsker den erhvervsdrivende ikke at være bundet af den afgørelse, som Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet eller tvistløsningsorganet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

**§ 33.** En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Forbrugerklagenævnet eller det godkendte private tvistløsningsorgan inden udløbet af fristen i § 32, har opsættende virkning. Fristen i § 32 regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet eller

tvistløsningsorganet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

**§ 34.** Forbrugerklagenævnets eller et godkendt privat tvistløsningsorgans afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristerne i §§ 32 og 33, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

*Stk. 2.* En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for fristerne i §§ 32 og 33 har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

**§ 35.** Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.

*Stk. 2.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan på forbrugerens anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne, hvis afgørelser eller forlig ikke efterleves.

**§ 36.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning meddele en forbruger, der helt eller delvis har fået medhold i Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan, og som ikke har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostningerne ved retssagen, omkostningsdækning efter stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Omkostningsdækning kan gives til en retssag i 1. instans, når retssagen er anlagt af forbrugeren til opfyldelse af Forbrugerklagenævnets eller tvistløsningsorganets afgørelse eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet eller af den erhvervsdrivende til ændring af Forbrugerklagenævnets eller tvistløsningsorganets afgørelse eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet. Omkostningsdækning kan ikke gives, hvis det er åbenbart, at ansøgeren ikke vil få medhold i sagen.

*Stk. 3.* Retsplejelovens §§ 331-335 finder tilsvarende anvendelse. Retsplejelovens § 335, 2. pkt., finder dog kun anvendelse, hvis forbrugeren opfylder de økonomiske betingelser for fri proces, jf. retsplejelovens § 325.

**§ 37.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger, som har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostninger ved retssagen, godtgørelse fra statskassen af den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, såfremt sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt kan begrunde, at omkostningerne ikke har kunnet afholdes inden for forsikringens maksimum. § 36, stk. 1 og 2, finder tilsvarende anvendelse.

*Stk. 2.* Omkostninger ved sagen dækkes efter stk. 1, i det omfang statskassen, hvis der havde været meddelt omkostningsdækning efter § 36, ville have ydet dækning efter § 36, stk. 3, jf. retsplejelovens §§ 331, 332 og 334.

*Stk. 3.* Når Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har truffet afgørelse om, at betingelserne i stk. 1 for dækning af den

del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, er opfyldt, sender Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sagen til den ret, der behandler eller har behandlet sagen, hvorefter retten fastsætter, hvilket beløb der kan dækkes, jf. stk. 2.

*Stk. 4.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger godtgørelse fra statskassen af en eventuel selvrisiko i henhold til en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostninger ved en retssag som nævnt i § 36, stk. 1 og 2.

**§ 38.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger godtgørelse fra statskassen for udgifter, som med føje er afholdt i forbindelse med tvangsfuldbyrdelse af en afgørelse truffet af eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan.

**§ 39.** Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om indholdet af en ansøgning om omkostningsdækning eller godtgørelse efter §§ 36-38, herunder om, at ansøgningen skal indgives inden en bestemt frist, og om de oplysninger, som ansøgeren skal give.

*Stk. 2.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelser efter §§ 36-38 kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

## Kapitel 9

### *Offentliggørelse og digital kommunikation*

**§ 40.** Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om offentliggørelse af information og statistik om forskellige forhold inden for forbrugerklageområdet, herunder om offentliggørelse af alternative tvistløsningsorganers afgørelser og om, at offentliggørelse sker elektronisk.

**§ 41.** Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at skriftlig kommunikation til og fra Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om forhold, som er omfattet af denne lov eller af regler udstedt i medfør af denne lov, skal foregå digitalt.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om digital kommunikation, herunder om anvendelse af bestemte it-systemer, særlige digitale formater og digital signatur el.lign.

*Stk. 3.* En digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for adressaten for meddelelsen.

*Stk. 4.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan udstede afgørelser og andre dokumenter efter denne lov eller efter regler udstedt i medfør af denne lov uden underskrift, med maskinelt eller på tilsvarende måde gengivet underskrift eller under anvendelse af en teknik, der sikrer entydig identifikation af den, som har udstedt afgørelsen eller dokumentet. Sådanne afgørelser og dokumenter sidestilles med afgørelser og dokumenter med personlig underskrift.

*Stk. 5.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at afgørelser og andre dokumenter, der udelukkende er truffet eller udstedt på grundlag af elektronisk databehand-

ling, kan udstedes alene med angivelse af Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som afsender.

#### Kapitel 10

##### *Henlæggelse af beføjelser*

§ 42. Henlægger erhvervs- og vækstministeren sine beføjelser efter loven til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, kan ministeren fastsætte regler om klageadgangen, herunder om at klager ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed.

#### Kapitel 11

##### *Administrativ rekurs m.v.*

§ 43. Afgørelser truffet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i henhold til denne lov eller bestemmelser fastsat i henhold til denne lov, kan ikke indbringes for højere administrativ myndighed, dog stk. 2.

Stk. 2. Klage over afgørelser truffet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. stk. 1, kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand.

#### Kapitel 12

##### *Straf*

§ 44. Med bøde straffes den erhvervsdrivende, der groft eller gentagne gange overtræder §§ 4 eller 5.

Stk. 2. I regler, der udstedes i medfør af § 23, stk. 2, kan der fastsættes straf af bøde for overtrædelse af reglerne.

Stk. 3. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

#### Kapitel 13

##### *Ikrafttrædelse og overtrædelsesbestemmelse*

§ 45. Loven træder i kraft den 1. oktober 2015, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. § 5 træder i kraft den 9. januar 2016.

Stk. 3. Lov om forbrugerklager, jf. lovbekendtgørelse nr. 1095 af den 8. september 2010 ophæves. Klager, som er indgivet forud for ikrafttrædelsestidspunktet i stk. 1, afgøres dog efter den hidtil gældende lov, jf. 1. pkt.

# Bemærkninger til lovforslaget

## Almindelige bemærkninger

### Indholdsfortegnelse

1. **Indledning**
2. **Baggrund**
  - 2.1 ATB-direktivets anvendelsesområde
  - 2.2 Krav til klagesystemer i ATB-direktivet
  - 2.3 Forbrugerinformation og samarbejde
  - 2.4 Forordningen om online tvistløsning af forbrugertvister (OTB)
  - 2.5 Lovovervågning
3. **Gældende ret**
  - 3.1 Forbrugerklagenævnet
  - 3.2 De godkendte private klage- eller ankenævn
  - 3.3 Regler om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning
4. **Lovforslagets indhold**
  - 4.1 Private godkendte tvistløsningsorganer
  - 4.2 Lovbestemte alternative tvistløsningsorganer
  - 4.3 Det offentlige forbrugerklagesystem
    - 4.3.1 Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
    - 4.3.2 Forbrugerklagenævnet
  - 4.4 Anmeldelse til EU-Kommissionen
5. **Informationspligt**
6. **Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige**
7. **Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet m.v.**
8. **Administrative konsekvenser for borgerne**
9. **Miljømæssige konsekvenser**
10. **Forholdet til EU-retten**
11. **Hørte myndigheder og organisationer m.v.**
12. **Sammenfattende skema**

### 1. Indledning

Formålet med lovforslaget er at modernisere det offentlige forbrugerklagesystem for derved at sikre forbrugerne adgang til hurtig, billig og effektiv klagesagsbehandling. Lovforslaget udvider den offentlige forbrugerklageadgang med ca. 45 nye sagsområder. Med lovforslaget foreslås det, at sagsbehandlingen i det offentlige forbrugerklagesystem opdeles i to faser – en mediationsfase og en efterfølgende fase med egentlig klagenævnsbehandling. Opdelingen af klagesagsbehandlingen i to faser skal bidrage til, at der kan ske en hurtigere og mere fleksibel behandling af klagesagerne i det offentlige forbrugerklagesystem. Samtidig skabes der hjemmel til ved bekendtgørelse at fastsætte over- og undergrænserne for, hvornår man kan klage. Undergrænserne vil indtil videre blive fastsat til 1.000 kr., dog 650 kr. for tøj og sko. Samtidig ændres gebyrstrukturen i det offentlige forbrugerklagesystem.

Med lovforslaget gennemføres Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet). Direktivet benævnes i daglig tale ADR-direktivet. I lovforslaget

anvendes udtrykket ”ATB”, som er den danske oversættelse af direktivet, og som står for ”Alternativ tvistbilæggelse”. ATB-direktivet har til formål at bidrage til et velfungerende indre marked og at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sikre muligheden for alternativ tvistbilæggelse af høj kvalitet på tværs af landegrænserne i EU. Direktivet fastsætter harmoniserede kvalitetskrav med det formål at sikre, at forbrugerne i EU får adgang til klagemekanismer af høj kvalitet, som er gennemsigtige, effektive og rimelige. Ifølge EU-Kommissionen har undersøgelser vist, at det kan være en barriere for køb af varer på tværs af landegrænserne i EU, at der ikke er mulighed for alternativ udenretlig tvistbilæggelse, og at alternativ tvistbilæggelse kan være en billig, enkel og hurtig løsning på forbrugertvister. For virksomheder kan alternativ tvistbilæggelse derudover være et redskab til at bevare virksomhedens omdømme og forbrugernes tillid.

Lovforslaget indeholder derudover bestemmelser til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) Nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet). Forordningen benævnes i daglig tale ODR-forordningen, men i lovforslaget anvendes udtryk-

ket ”OTB”, som er den danske oversættelse af forordningen, og som står for ”onlinetvistbilæggelse”. OTB-forordningen komplementerer ATB-direktivet ved at skabe en internetplatform, der skal gøre det nemmere for forbrugere at klage online på tværs af landegrænserne i EU over online køb og dermed få adgang til alternative tvistbilæggelsesmuligheder i andre lande. Platformen faciliteres af EU-Kommissionen og skal fungere fra den 9. januar 2016.

Lovforslaget erstatter den nugældende lov om forbrugerklager, jf. lovbekendtgørelse nr. 1095 af 8. september 2010 med senere ændringer, jf. lov nr. 341 af 27. april 2011 og lov nr. 1231 af 18. december 2012.

## 2. Baggrund

### 2.1 ATB-direktivets anvendelsesområde

ATB-direktivet gælder for tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende både nationalt og på tværs af landegrænserne i EU. Ifølge direktivet skal det som udgangspunkt være muligt at klage til et alternativt tvistløsningsorgan over alle varer og tjenesteydelser uanset værdien af varen og uanset, hvilken vare- eller tjenesteydelsestype der klages over, jf. ATB-direktivets artikel 2. Kun få områder er udtrykkeligt undtaget direktivets anvendelsesområde. Det er

- ikke-økonomiske tjenesteydelser af almen interesse,
- sundhedsydelser, der leveres af sundhedsprofessionelle til patienter for at vurdere, bevare eller genetablere deres sundhedstilstand, herunder ordinerings, udlevering og levering af lægemidler og medicinsk udstyr, og
- videregående eller højere uddannelser udbudt af det offentlige.

Bortset fra disse udtrykkelige undtagelser finder direktivet anvendelse på alle varer og tjenesteydelser. Direktivet finder således også anvendelse på offentlig virksomhed, i det omfang der er tale om erhvervsvirksomhed, hvor der foreligger salg af en vare eller tjenesteydelse.

Direktivet giver dog mulighed for, at medlemsstaterne kan fastsætte værdigrænser, som gør det muligt at afvise at behandle en klage over en vare eller tjenesteydelse, der falder under eller over en sådan værdigrænse, jf. ATB-direktivets artikel 5, stk. 4, litra d. Medlemsstaterne skal ved fastsættelsen af sådanne værdigrænser tage hensyn til, at den reelle værdi af en tvist kan variere mellem medlemsstaterne, og at det vil kunne forringe klageadgangen for forbrugere fra andre medlemsstater, hvis en tærskel sættes uforholdsmæssigt højt.

Det skal efter direktivet som udgangspunkt være gratis eller billigt for forbrugeren at klage til et alternativt tvistløsningsorgan, jf. ATB-direktivets artikel 8, litra c.

### 2.2. Krav til klagesystemet i ATB-direktivet

Hovedformålet er, at der skal være en klagemulighed i alle medlemslande for stort set alle typer varer og tjenesteydelser.

Direktivet gør det ikke obligatorisk for en erhvervsdrivende at deltage i en alternativ tvistløsningsprocedure og stiller heller ikke krav om, at resultatet af en sådan procedure er bindende for den erhvervsdrivende. Direktivet tillader imid-

lertid, at medlemsstaterne opretholder eller vedtager sådanne klagesystemer. Endvidere er direktivet ikke til hinder for, at medlemsstaterne opretholder eller vedtager klagesystemer, hvor også erhvervsdrivende kan klage over forbrugere.

Direktivet afskærer ikke domstolsprøvelse, og der stilles ikke krav om, at parterne skal have anvendt alternativ klage mulighed inden, der kan ske en eventuel domstolsprøvelse, jf. ATB-direktivets artikel 9.

Direktivet medfører, at en tvist, som udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller en tjenesteydelse, skal kunne påklages til et alternativt tvistløsningsorgan, jf. ATB-direktivets artikel 2, stk. 1.

Direktivet er et minimumsdirektiv og fører således ikke til ensartede eller fælles forbrugerklagesystemer i EU. Udgangspunktet er, at medlemslandene så vidt muligt skal kunne bevare deres eksisterende klagesystemer. Det overlades således i vid udstrækning til medlemslandene at beslutte, hvordan de inden for de fastsatte rammer vil gennemføre direktivet. Medlemslandene kan bibeholde nationale regler, der er på niveau med direktivet eller bibeholde strengere bestemmelser, end dem, der er fastsat i direktivet, hvis de ønsker at sikre et højere forbrugerbeskyttelsesniveau. Der er dog en række krav om uafhængighed, effektivitet, gennemsigthed, ekspertise og rimelighed, som de enkelte klagesystemer skal leve op til, herunder, at:

- Det skal være muligt at klage online og udveksle oplysninger elektronisk.
- Klagesystemet skal kunne håndtere både nationale klager og klager på tværs af grænserne i EU.
- Det skal være gratis eller kun koste et beskedent beløb at klage.
- Sagsbehandlingstiden må som udgangspunkt ikke være længere end 90 dage.
- Hvis en klage ikke kan behandles, skal den afvises inden for 3 uger.

Klagesystemerne skal være upartiske og besidde den nødvendige ekspertviden, og det skal være muligt for en forbruger at benytte sig af klagesystemet uden brug af bistand, jf. ATB-direktivets artikel 6. En forbruger skal dog have mulighed for at benytte sig af bistand, hvis vedkommende ønsker det. En klagebehandling kan bestå i, at tvistløsningsorganet bringer parterne sammen med henblik på at formidle en løsning, at foreslå en løsning eller at pålægge en løsning. En klagebehandling kan også udføres af enkeltpersoner, når blot direktivets kvalitetskrav overholdes.

Det skal være muligt for forbrugerne at få relevant information om klagesystemernes virkemåde og fremgangsmåde både online og offline. Klagesystemerne skal bl.a. oplyse om deres procedureregler, om de sprog en klage kan indgives på, om evt. omkostninger ved klagen og om retsvirkningerne af en klage.

### 2.3. Forbrugerinformation og samarbejde

Efter direktivet gælder der en informationspligt for erhvervsdrivende, som forpligter sig eller ved lov er forpligtet til at anvende alternative klagesystemer til at bilægge tvister



med forbrugere, jf. ATB-direktivets artikel 13. Den erhvervsdrivende skal således informere forbrugeren om, hvilket klagesystem der kan benyttes, hvis forbrugeren ønsker at klage. Forpligtelsen vedrører kun klagesystemer, der er anmeldt til EU-Kommissionen. Informationen skal gives på den erhvervsdrivendes hjemmeside samt i de generelle aftalevilkår, i det omfang sådanne bruges. Hvis der opstår en konkret tvist mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, skal oplysningerne gives på skrift, og den erhvervsdrivende skal derudover oplyse, hvorvidt vedkommende forpligter sig til at anvende klagesystemet til at løse en eventuel tvist med.

Medlemslandene skal sørge for, at der er de nødvendige sanktioner, såfremt den erhvervsdrivende ikke lever op til informationskravet om ATB, jf. ATB-direktivets artikel 21. Derudover skal medlemslandene sikre, at klagesystemerne lever op til direktivets oplysningskrav om bl.a. procedure-regler mv., jf. som nævnt under punkt 2.2.

Ved klager på tværs af landegrænser skal forbrugeren have mulighed for at få hjælp til at få adgang til de relevante tvistløsningsorganer. Dette kan f.eks. ske via det europæiske netværk af forbrugercentre (ECC centre), som i Danmark er det danske EU-center Forbruger Europa, som er placeret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

EU-Kommissionen skal offentliggøre en liste over tvistløsningsorganer, der opfylder kravene i ATB-direktivet, og medlemsstaterne skal sikre, at tvistløsningsorganerne samarbejder om løsningen af grænseoverskridende tvister.

Der lægges op til, at der skal ske en erfaringsudveksling mellem tvistløsningsorganerne og det eksisterende håndhævelsessamarbejde i EU, som i Danmark varetages af Forbrugerombudsmanden.

Hvert land skal udpege en myndighed, som skal overvåge, at tvistløsningsorganerne lever op til de fastsatte regler, herunder bl.a. opbygning, finansiering og regler for sagsbehandlingen. Den kompetente myndighed foreslås i Danmark at være Erhvervs- og Vækstministeriet.

Mindst én gang om året skal klagesystemerne give den kompetente myndighed oplysning om en række forhold, bl.a. antal modtagne klager, gennemsnitlig sagsbehandlings-tid og evt. efterlevelseshøjde.

Den kompetente myndighed skal på dette grundlag vurdere, om tvistløsningsorganerne lever op til de i lovforslaget stillede krav og lave en liste over de tvistløsningsorganer, der opfylder kravene. Den kompetente myndighed skal på denne baggrund anmelde tvistløsningsorganerne, der lever op til kravene i den pågældende medlemsstat til EU-Kommissionen.

Hvert andet år skal den udpegede myndighed udarbejde og sende en rapport til EU-Kommissionen med bl.a. følgende indhold:

- Oplysninger om evt. områder, som endnu ikke er omfattet af et klagesystem.
- Kortlægning af "best practise" fra klagesystemerne.
- Identificering af mangler ved klagesystemerne, som hindrer en funktionel sagsbehandling, både ved nationale og ved grænseoverskridende klager.

- Evt. anbefalinger til forbedrede klageforhold.

#### 2.4. Forordningen om online tvistløsning af forbrugertvister (OTB)

For at styrke det digitale indre marked og understøtte den grænseoverskridende onlinehandel skal EU-Kommissionen i medfør af Rådets forordning (EU) Nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (OTB-forordningen) oprette en online platform. Platformen skal bestå af en fælles indgangsportal for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker udenretlig bilæggelse af tvister, der er opstået i forbindelse med online handler. Platformen er et tilbud, der gælder for både nationale og grænseoverskridende onlinehandler. Det skal være gratis at indgive en klage på online platformen, og det skal kunne gøres på samtlige EU-sprog. Platformen sørger for maskinel oversættelse af dokumenterne i klagesagen Alle klagesystemer, som er omfattet af ATB-direktivet, skal være tilknyttet online platformen. Platformens funktion er blandt andet at identificere den kompetente ATB-instans i den pågældende medlemsstat og overføre sagen dertil. Herefter behandler den kompetente ATB-instans tvisten.

EU-Kommissionen er ansvarlig for platformens udvikling, drift og vedligeholdelse samt for databeskyttelse.

Hvert medlemsland skal oprette et OTB-kontaktpunkt. Dette kontaktpunkt kan være en afdeling af det europæiske netværk af forbrugercentre (ECC netværk), som i Danmark er Forbruger Europa. Kontaktpunktet skal ifølge OTB-forordningen bestå af mindst to eksperter i OTB platformen, og der skal oprettes et europæisk netværk for disse eksperter.

Erhvervsdrivende, som sælger varer/tjenesteydelser online, skal tydeligt informere om muligheden for at kunne klage via online platformen på deres hjemmeside og i en mail, hvis et tilbud fremsættes i en sådan. Samtidig skal der være et link direkte til platformen.

#### 2.5 Lovovervågning

Loven vil blive evalueret, når den har været i kraft i to år, og der vil bl.a. blive set på, om loven har medført et mere smidigt og effektivt klagesystem. Erhvervs- og Vækstministeriet vil efterfølgende udarbejde en redegørelse, der efter høring af organisationer m.v. vil blive oversendt til Folketingets Erhvervs- Vækst- og Eksportudvalg.

#### 3. Gældende ret

Området for forbrugerklager er i dag reguleret i lov om forbrugerklager (forbrugerklageloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 1095 af 8. september 2010 med senere ændringer, jf. lov nr. 341 af 27. april 2011 og lov nr. 1231 af 18. december 2012, med tilhørende bekendtgørelser, jf. bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager, samt bekendtgørelse nr. 191 af 13. marts 2008 om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet med efterfølgende ændringer og bekendtgørelse nr. 1447 af 15. december 2014 om omkostninger ved godkendte private klage- eller ankenævn. Klagesystemet på forbrugerområdet udgøres i dag af det statslige Forbrugerklagenævn og af 19 private branchefinansierede

private klage- eller ankenævn, der er godkendt af erhvervs- og vækstministeren efter lov om forbrugerklager.

Dertil kommer andre lovbestemte klageinstanser, som f.eks. Advokatnævnet, Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige eller huslejenævn, som ikke er omfattet af lov om forbrugerklager, foruden forskellige offentlige myndigheder, der behandler sektorspecifikke klager fra forbrugere f.eks. på baggrund af EU-regulering, hvor der ikke nødvendigvis er tale om en nævnskonstruktion. Det kan f.eks. Trafikstyrelsen, der bl.a. behandler klager over flypassagerrettigheder efter Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91.

### 3.1. Forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere over erhvervsdrivende, medmindre der er en klageadgang til et godkendt, privat klage- eller ankenævn, eller der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang, eller området udtrykkeligt er undtaget nævnets kompetenceområde. En række områder er ved bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager i dag udtrykkeligt undtaget fra Forbrugerklagenævnets kompetenceområde. Bekendtgørelsen sigter ikke på at angive en udtømmende opremsning af, hvilke områder der er undtaget fra Forbrugerklagenævnets kompetenceområde. Som eksempler på områder, der i dag er undtaget, kan nævnes leje af fast ejendom, bestanddele til motorkrøretøjer, både, antikviteter, større husdyr og kunstgenstande.

Erhvervs- og vækstministeren kan desuden bestemme, at klage ikke kan indbringes for Forbrugerklagenævnet, hvis prisen for varer eller ydelser ligger under eller overstiger en bestemt grænse. I dag er der fastsat undergrænser for klager over sko og tøj på 500 kr., mens grænsen for alle øvrige varer og tjenesteydelser er på 800 kr. De nuværende undergrænser har ikke været reguleret, siden loven trådte i kraft i 2004.

Forbrugerklagenævnet behandler endvidere alene klager over offentlig virksomhed i form af klager over levering af vand og godstransport.

Forbrugerklagenævnet består af en formand, der er dommer samt repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser, der alle udnævnes af erhvervs- og vækstministeren. Afgørelse i klagesager træffes på møder, der ledes af formanden med deltagelse af et lige antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Nævnsbehandlingen sikrer, at en sag afgøres, efter at der har været reel mulighed for en meningsudveksling med deltagelse af nævnsmedlemmer med såvel juridisk erfaring som forbruger- og brancheviden. Der opnås derved en afbalanceret vurdering af parternes indbyrdes rettigheder og forpligtelser samt af de kvalitetskrav, der med rimelighed kan stilles til en bestemt vare eller ydelse. Der er i dag 3 dommere tilknyttet Forbrugerklagenævnet,

som fungerer som formænd på nævnsmøderne og 58 udpegede nævnsmedlemmer.

Forbrugerklagenævnet behandlede i 2013 ca. 2.600 klager.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen varetager sekretariatsfunktionen for Forbrugerklagenævnet. Sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag, og der er ikke mulighed for at indkalde og afhøre parterne eller vidner under strafansvar. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, herunder indhentelse af sagkyndige udtalelser.

Sekretariatet har kompetence til at afvise sager, der ikke skønnes egnet til behandling eller, hvor det må anses for åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold i sit krav. En sag kan f.eks. være uegnet til behandling, hvor sagens parter er uenige om fakta, som har afgørende betydning for sagens udfald. Endvidere kan en sag afvises som åbenbart grundløs, hvis en sagkyndig, som sekretariatet har bedt om at undersøge varen, har udtalt, at årsagen til fejlen på varen skyldes forbrugeren u hensigtsmæssige brug.

Forbrugerklagenævnet er hovedsageligt bevillingsfinansieret. For at sikre en lige konkurrence mellem de erhvervsdrivende i forhold til finansieringen af omkostningerne ved behandling af forbrugerklager, er der delvis brugerbetaling ved Forbrugerklagenævnet. En erhvervsdrivende, der taber en sag, skal således betale de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger, der er forbundet med sagens behandling. De erhvervsdrivende betaler afhængig af varen eller tjenesteydelsens karakter et forskelligt beløb, der pr. 28. januar 2015 udgør henholdsvis 4.400 kr., 8.300 kr. og 13.600 kr. Hvis sagen i det væsentligste forliges til forbrugeren fordel efter, at der er indhentet en sagkyndig erklæring, men før nævnet har truffet afgørelse i sagen, skal den erhvervsdrivende betale 3.100 kr.

Forbrugeren betaler et klagegebyr, der tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen afvises som uegnet. Klagegebyret pristalsreguleres og udgør pr. 28. januar 2015 160 kr.

### 3.2. De godkendte private klage- eller ankenævn

I dag behandler Forbrugerklagenævnet klager fra forbrugere over erhvervsdrivende vedrørende varer og arbejds- og tjenesteydelser, som ikke hører under et godkendt privat klage- eller ankenævn. Der findes i dag følgende 19 private klage- eller ankenævn, som er godkendt af erhvervs- og vækstministeren efter forbrugerklageloven:

- \* Ankenævnet for Bedemandsbranchen
- \* Ankenævnet for Biler
- \* Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
- \* Ankenævnet for Finansieringsselskaber
- \* Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

- \* Ankenævnet for Forsikring
- \* Ankenævnet for Feriehusudlejning
- \* Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme
- \* Ankenævnet for Investeringsforeninger
- \* Ankenævnet for Køreundervisning
- \* Ankenævnet for Tekniske Installationer
- \* Ankenævnet på Energiområdet
- \* Byggeriets Ankenævn
- \* Håndværkets Ankenævn
- \* Klagenævnet for Ejendomsformidling
- \* Pakkerejse-Ankenævnet
- \* Pengeinstitutankenævnet
- \* Realkreditankenævnet
- \* Teleankenævnet

Organisationerne bag Ankenævnet for Bedemandsbranchen har meddelt, at de ikke ønsker at opretholde nævnets virksomhed efter den 1. oktober 2015, hvorfor nævnet formelt nedlægges efter denne dato. De private klage- eller ankenævns virksomhed er reguleret ved specifikke vedtægter, der fastsætter nævnenes kompetenceområder, gebyrstruktur mv., og som sikrer, at nævnenes sammensætning, sagsbehandling, habilitet mv. er betryggende for både den erhvervsdrivende og forbrugeren. Vedtægterne for de private klage- eller ankenævn er godkendt af erhvervs- og vækstministeren. Det er i udgangspunktet de samme krav, der gælder for de private klage- eller ankenævn, som for Forbrugerklagenævnet.

Det er en forudsætning for godkendelse, at klage- eller ankenævnet behandler klager over alle erhvervsdrivende inden for den pågældende branche eller det pågældende område – også klager over erhvervsdrivende, der ikke er medlem af den brancheorganisation, der står bag nævnet. Udgifterne til de private godkendte klage- eller ankenævns drift afholdes typisk af de stiftende brancheforeninger, men loven giver mulighed for, at nævnene kan afkræve de erhvervsdrivende at betale et beløb for sagens behandling, hvis forbrugeren får medhold, eller hvis sagen forliges. Beløbet må højst udgøre de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger forbundet med sagen.

De godkendte private klage- eller ankenævn træffer afgørelse i klagesager på møder, der ledes af en formand, som er dommer, med deltagelse af et lige antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Nævnsagerne forberedes af uafhængige sekretariater, der har begrænset mulighed for at afvise sager.

Nævnene behandler årligt ca. 5.500 – 6.000 sager.

### 3.3. Regler om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning

Afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klage- eller ankenævn kan i dag under visse betingelser tvangsfuldbyrdes. En afgørelse, hvor forbrugeren helt eller delvist får medhold, skal forkyndes for den erhvervsdrivende i overensstemmelse med reglerne herom i retsplejelovens kapitel 17. Hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, skal den pågældende skriftligt meddele det til nævnet inden en frist på 30 dage fra forkyndelsen. Forholder den erhvervsdrivende sig passivt, vil afgørelsen efter udløbet af fristen kunne tvangsfuldbyrdes. Hvis den erhvervsdrivende inden for fristen meddeler nævnet, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, er det op til forbrugeren at indbringe sagen for domstolene. Derudover giver loven bl.a. mulighed for, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan dække en forbrugers rimelige udgifter i forbindelse med en retssag på baggrund af en afgørelse truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat klage- eller ankenævn, hvor forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, og hvor den erhvervsdrivende ikke ønsker at følge nævnets afgørelse.

Dækning af udgifter kan opnås uafhængigt af forbrugers indtægtsforhold, men er subsidiær i forhold til en eventuel retshjælpsdækning.

## 4. Lovforslagets indhold

### 4.1. Private godkendte tvistløsningsorganer

Det foreslås, at den nugældende lovs udgangspunkt om, at klager over varer og tjenesteydelser som udgangspunkt skal behandles i godkendte private tvistløsningsorganer, fastholdes. Det er hensigten, at de respektive brancher – som det gør sig gældende i dag – skal tage ansvar for klager på egne områder ved at opretholde eller oprette tvistløsningsorganer, der godkendes efter det foreliggende lovforslag, og som dermed sikrer forbrugerne en nem, smidig og uvildig klagesagsbehandling. De nugældende principper for godkendelse efter lov om forbrugerklager vil i vidt omfang blive videreført. Det er fortsat erhvervs- og vækstministeren, der godkender oprettelse af og vedtægter for private tvistløsningsorganer.

I tilknytning til lovforslaget vil der blive fastsat nærmere regler, der skal sikre, at ATB-direktivets krav bliver opfyldt i forhold til de godkendte private tvistløsningsorganer. Reglerne vil bl.a. sikre, at tvistløsningsorganerne har den fornødne sagkundskab, at tvistløsningsorganets sammensætning og sagsbehandling er uvildig og betryggende for begge parter, og at fastsatte sagsbehandlingstider overholdes. De godkendte private tvistløsningsorganer vil som i dag være uafhængige, og der vil derfor ikke være rekursadgang til ministeren, for så vidt angår de afgørelser, som organerne træffer.

### 4.2. Lovbestemte alternative tvistløsningsorganer

Det er ikke hensigten, at lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, nedsat efter anden lov end den foreslåede, skal godkendes af erhvervs- og vækstministeren. Som eksempel kan nævnes Advokatnævnet eller Disciplinær- og

klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige. Disse tvistløsningsorganer skal imidlertid også opfylde ATB-direktivets krav, for at blive anmeldt til EU-Kommissionen efter ATB-direktivets artikel 20. Det gælder bl.a. direktivets krav om sagsbehandlingsfrister, uvildighed, uafhængighed og effektivitet, jf. ATB-direktivets artikel 5, artikel 6 og 8. Det forventes, at de respektive ressortministerier så vidt muligt selv fastsætter bestemmelser, der sikrer, at tvistløsningsorganerne kan anmeldes til EU-Kommissionen. Erhvervs- og vækstministeren vil efter den foreslåede bestemmelse efter forhandling med den pågældende ressortminister kunne fastsætte regler, som lovbestemte tvistløsningsorganer skal opfylde for at blive anmeldt til EU-Kommissionen.

#### 4.3. Det offentlige forbrugerklagesystem

Udgangspunktet efter det foreliggende lovforslag er, at der kun behandles klager i det offentlige forbrugerklagesystem på områder, der ikke er dækket af et privat godkendt tvistløsningsorgan, eller et andet tvistløsningsorgan, der er anmeldt til EU-Kommissionen. For at sikre en korrekt implementering af direktivet, der samtidig tager højde for de forventede omkostninger ved en udvidelse af klageområderne, foreslås det, at der foretages en gennemgribende modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem. Moderniseringen skal sikre et velfungerende og effektivt system, hvor forbrugeren fortsat nemt og billigt kan få behandlet klager over varer og tjenesteydelser. Som led i denne modernisering foreslås det, at alle de undtagelser, der i dag er fastsat i forhold til Forbrugerklagenævnets virksomhed, ophæves. Det betyder, at der på det offentlige klageområde vil være ca. 45 nye områder, der bliver dækket af en klageadgang. Dermed sikres det, at direktivets anvendelsesområde dækkes. Moderniseringen vil derudover bestå i en inddeling af behandlingen af forbrugerklager i det offentlige klagesystem i to faser: En mediationsfase og en fase med egentlig nævnsbehandling.

Alle forbrugerklager, der ikke er omfattet af en klageadgang til et godkendt privat tvistløsningsorgan eller et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, vil i første omgang blive behandlet ved mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Ligesom tilfældet er i dag, vil forudsætningen for, at en klage kan behandles, være, at prisen for varen eller tjenesteydelse ikke ligger under eller over fastsatte beløbsgrænser. Der skabes med forslagets § 14, stk. 2, hjemmel til, at erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte beløbsmæssige under- og overgrænser. Undergrænsen vil i en særskilt bekendtgørelse blive fastsat til 1.000 kr., dog 650 kr. for tøj og sko. Undergrænserne vil blive pristalsreguleret hvert 3 år. Det foreslås ligeledes, at den nugældende overgrænse for Forbrugerklagenævnets virksomhed på 100.000 kr. fastholdes og også kommer til at gælde for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation. Derudover skal forbrugeren betale et gebyr på 100 kr. for styrelsens forsøg på at mediere i sagen. Dette beløb vil ikke blive tilbagebetalt, medmindre sagen viser sig at falde uden for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetence.

##### 4.3.1. Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Formålet med mediationen er at skabe en dialog mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende og at tilskynde parterne til selv at finde den bedst mulige løsning på sagen. Mediationen vil blive gennemført af særligt uddannede medarbejdere i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil optræde som en uvildig tredjepart i sagen og vejlede faktuel om regler og praksis på området. Mediationen vil ske på baggrund af de oplysninger, som parterne selv kommer med, og sekretariatet vil ikke oplyse sagen yderligere. Der vil i mediationsfasen heller ikke blive indhentet sagkyndige erklæringer.

Hvorvidt en mediation lykkes, vil bero på begge parter vilje til at medvirke og finde en løsning. En erhvervsdrivende kan således ikke tvinges til at deltage. Bliver det hurtigt klart, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at medvirke, eller at det ikke er muligt at komme i kontakt med den erhvervsdrivende, vil sagen blive afsluttet, og forbrugeren vil få mulighed for at gå videre med sagen til behandling i Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren ønsker det og betaler gebyret herfor.

Der skal være lige klageadgang for alle forbrugere, uanset hvor i landet forbrugeren bor, ligesom der skal sikres en effektiv klagesagsbehandling i mediationen. Sekretariatet vil derfor efter en gennemgang af forbrugerens klage og den erhvervsdrivendes svar kontakte parterne telefonisk. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil, når det er relevant, forud herfor aftale et tidspunkt, hvor begge parter har mulighed for at deltage i et telefonmøde – alternativt via en videokonference. Der fastsættes tidsfrister for, hvornår Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise at behandle en klage, og for hvornår sagen skal være medieret, for at opfylde direktivets artikel 5 og artikel 8.

Hvis mediationsbehandlingen afsluttes, uden at der er indgået et forlig, kan forbrugeren vælge at gå videre med sagen til behandling i Forbrugerklagenævnet, eller at anlægge en sag ved domstolene. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil vejlede forbrugeren om, hvordan forbrugeren kan gå videre med sagen. Forbrugerens klagegebyr er en betaling for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens forsøg på at mediere sagen, og vil derfor ikke blive tilbagebetalt uanset udfaldet af mediationen og uanset om det lykkes at få parterne til at deltage.

Hvis forbrugeren ønsker at gå videre med sagen, skal dette ske senest 4 uger efter, at sagen er afsluttet i mediationsfasen uden en mindelig løsning. Forbrugeren skal betale et gebyr for at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, der tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold i sagen, eller sagen i det væsentligste forliges til forbrugerens fordel.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen får en dispensationsadgang til af egen drift med forbrugerens samtykke at bringe en sag videre til nævnsbehandling, selvom sagen falder under den fastsatte beløbsgrænse, når sagen er af principiel karakter, og/eller der ikke foreligger nævnspraksis på området, eller hvis styrelsen vurderer, at en virksomhed gentagne gange obstruerer mediationsprocessen. Konkurrence- og

Forbrugerstyrelsen får endvidere mulighed for i særlige tilfælde at se bort fra det gebyr, der skal betales af forbrugeren eller den erhvervsdrivende for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet.

#### 4.3.2. Forbrugerklagenævnet

En forbruger kan vælge at indbringe sin sag for Forbrugerklagenævnet, når den er afsluttet i mediationsfasen. Der skabes med § 27 hjemmel til, at erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte størrelsen på det gebyr, som forbrugeren skal betale for at klage til Forbrugerklagenævnet. Gebyret, som vil blive fastsat i en særskilt bekendtgørelse, vil være på 400 kr. Når gebyret er betalt, vil sagen blive behandlet efter de samme principper, som gælder for Forbrugerklagenævnets arbejde i dag. Klageren vil ved indgivelse af klagen få oplyst den forventede sagsbehandlingstid for nævnets afgørelse af sagen. Sekretariatet vil forberede sagen til nævnens behandling, som tilfældet er i dag, og om nødvendigt indhente en sagkyndig erklæring. Nævnets sekretariat vil som i dag have mulighed for at medvirke til, at parterne forliger sagen. Sekretariatet kan eventuelt afvise sagen, hvis det f.eks. efter en sagkyndig erklæring viser sig, at sagen er åbenbart grundløs. Forbrugeren vil i så fald ikke få klagegebyret tilbagebetalt. Hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller der indgås forlig i det væsentligste til forbrugers fordel, vil forbrugeren få tilbagebetalt klagegebyret. Den erhvervsdrivende skal som i dag også betale et gebyr til delvis dækning af udgifterne til sagens behandling, hvis den erhvervsdrivende taber sagen eller sagen i det væsentligste forliges til forbrugers fordel. Det foreslås, at gebyrerne i forhold til de nugældende gebyrer nedsættes væsentligt.

Med lovforslaget videreføres en række af de eksisterende regler i den nugældende lov om forbrugerklager. Det vil bl.a. fortsat være muligt at tvangsfuldbyrde afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan.

#### 4.4. Anmeldelse til EU-Kommissionen

Ifølge ATB-direktivet skal de tvistløsningsorganer, der opfylder kravene i ATB-direktivet og de nationale gennemførelsesbestemmelser, opføres på en liste og anmeldes til EU-Kommissionen.

Lovforslaget indebærer, at de godkendte private tvistløsningsorganer, de lovbestemte tvistløsningsorganer og mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der opfylder kravene efter loven, skal opføres på listen, der anmeldes til EU-Kommissionen af den kompetente myndighed. Den kompetente myndighed, der foreslås at være Erhvervs- og Vækstministeriet, skal løbende ajourføre listen og meddele eventuelle ændringer til EU-Kommissionen.

De godkendte private tvistløsningsorganer skal som anført ovenfor godkendes af erhvervs- og vækstministeren.

De lovbestemte tvistløsningsorganer skal ikke godkendes. Da de er nedsat ved lov, er det formodningen, at de love, der regulerer de lovbestemte tvistløsningsorganer, sikrer, at sagsbehandlingen ved tvistløsningsorganerne foregår i overensstemmelse med god forvaltningsskik og dermed i over-

ensstemmelse med kravene i ATB-direktivet. Lovforslaget indeholder dog en hjemmel for erhvervs- og vækstministeren til, efter forhandling med den relevante ressortminister, at fastsætte nærmere regler for sagsbehandling, som lovbestemte tvistløsningsorganer også skal overholde, for at kunne blive anmeldt til EU-Kommissionen.

Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal også overholde kravene i ATB-direktivet og skal også anmeldes til EU-Kommissionen.

Hvis et godkendt privat tvistløsningsorgan eller et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan ikke opfylder kravene efter loven og derfor ikke kan anmeldes til EU-Kommissionen, er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forpligtet til at behandle de klager, der ellers skulle være behandlet af det pågældende tvistløsningsorgan. Baggrunden herfor er, at ATB-direktivet pålægger medlemsstaterne en forpligtelse til at sikre, at alle forbrugerklager kan blive behandlet ved et alternativt tvistløsningsorgan, jf. afsnit 2.

Forbrugerklagenævnet er ikke omfattet af kravene i ATB-direktivet og skal ikke anmeldes til EU-Kommissionen.

#### 4.5. Informationspligt

Der er ikke efter lov om forbrugerklager i dag en pligt for erhvervsdrivende til at informere om de klageinstanser, der i givet fald kan behandle en klage over den erhvervsdrivende. For at gennemføre direktivets krav om informationspligt, foreslås det i § 4 at indføre en generel pligt for erhvervsdrivende omfattet af direktivet til at oplyse om det eller de tvistløsningsorganer, som kan behandle en eventuel tvist mellem dem selv og deres kunder. En erhvervsdrivende skal kun oplyse om det eller de tvistløsningsorganer, som er anmeldt til EU-Kommissionen. Oplysningerne skal være lettilgængelige på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes, og derudover indgå i de generelle aftalevilkår, i det omfang den erhvervsdrivende anvender sådanne. Hvis der opstår en konkret tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og den erhvervsdrivende helt eller delvist afviser forbrugers krav, skal den erhvervsdrivende oplyse om det relevante tvistløsningsorgan på skrift eller andet varigt medium.

I forhold til gennemførelsen af OTB-forordningen om onlinetvistbilæggelse foreslås det at indføre en generel pligt for alle erhvervsdrivende, der sælger varer eller tjenesteydelser omfattet af direktivet via internettet, til at oprette et elektronisk link til platformen. Bestemmelsens primære formål er at øge kendskabet til platformen. En erhvervsdrivende skal også oplyse om sin e-mail på sine websteder. En erhvervsdrivende skal også give forbrugerne udtrykkelig information om muligheden for at anvende platformen i forbindelse med løsning af konflikter. Hvis den erhvervsdrivende fremsætter et tilbud til forbrugeren i en mail, skal linket også være i denne mail.

#### 6. Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige

Med lovforslaget og moderniseringen af Forbrugerklagenævnet udgør de forventede omkostninger til Forbrugerkla-

genævnet i alt 25,4 mio. kr. i 2015, 24,3 mio. kr. i 2016, 27,2 mio. kr. i 2017 og 29,8 mio. kr. årligt fra 2018. Omkostningerne bevillingsfinansieres. De bevillingsmæssige konsekvenser er indarbejdet på finansloven for 2015.

Forslaget forventes ikke at have økonomiske og administrative konsekvenser for kommuner og regioner.

#### 7. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet m.v.

Lovforslaget ventes at have mindre administrative konsekvenser for erhvervslivet som følge af kravet om, at de erhvervsdrivende skal informere forbrugeren om klagemuligheder. De administrative konsekvenser for erhvervslivet er samlet set estimeret til at være under 10.000 timer årligt, og lovforslaget skal dermed ikke AMVAB-måles.

Lovforslaget vil desuden have mindre økonomiske konsekvenser for de erhvervsdrivende, som taber eller indgår forlig i forbindelse med Forbrugerklagenævnets behandling af forbrugerklager. Virksomhedsgebyret for tabte sager vil være 6.000 kr., mens gebyret for virksomheder, som indgår forlig under nævnsbehandlingen i fase 2 vil være 1.000 kr. Der er tale om en nedsættelse af virksomhedsgebyrerne. I dag betaler virksomhederne 3.100 kr. for at indgå forlig, hvis der er indhentet en sagkyndigerklæring forud for forliget og mellem 4.400 kr. og 13.600 kr. for tabte sager. Virksomhederne betalte i 2013 i gennemsnit 9.150 kr. for tabte sager ved Forbrugerklagenævnet.

#### 8. Administrative konsekvenser for borgerne

Lovforslaget har ikke væsentlige administrative konsekvenser for borgerne. Borgerne vil fremover skulle klage i 2 omgange afhængigt af, om klagen løses ved mediation i fase 1.

#### 9. Miljømæssige konsekvenser

Lovforslaget har ikke miljømæssige konsekvenser.

#### 10. Forholdet til EU-retten

Lovforslaget gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet).

#### 11. Hørte myndigheder og organisationer m.v.

Et udkast til lovforslag har i perioden fra den 19. november til den 17. december 2014 været sendt i høring hos følgende organisationer og myndigheder m.v.:

3F Fagligt Fælles Forbund, Advokatnævnet, Advokatrådet, Advokatsamfundet, Affald Danmark, Amagerforbrændingen I/S, Arriva Danmark, Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, Associerede Danske Arkitekter, Asfaltindustrien, Autobranchen Danmark, BAT Bornholm Amts Trafikskab og Metroselskabet, Begravelse Danmark, Bilbranchen, Boligselskabernes Landsforening, Brancheforeningen for Bygningssagkyndige og Energikonsulenter, Branchen ForbrugerElektronik, Bryggeriforeningen, Børsmæglerforeningen, CAD - Centralforeningen af Autoreparatører i Dan-

mark, CO-Industri, Coop Danmark, DAF - Danmarks Automobilforhandler Forening, Danmarks Aktive Forbrugere, Danmarks Almene Boliger, Danmarks Apotekerforening, Danmarks Eksportråd, Danmarks Fiskeriforening, Danmarks Fotohandler Forening, Danmarks Nationalbank, Danmarks Optikerforening, Danmarks Rederiforening, Danmarks Rejsebureau Forening, Danmarks Skohandlerforening, Danmarks Sportshandler-Forening, Dansk Annoncørforening, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk BilForhandler Union, Dansk Byggeri, Dansk Dagligvareleverandør Forening, Dansk Ejendomsmæglerforening, Dansk Energi, Dansk Erhverv, Dansk Fagpresse, Dansk Fjernvarme, Dansk Fysioterapeuter, Dansk Industri, Dansk InkassoBrancheforening, Dansk IT, Dansk Kredit Råd, Dansk Kørelærer-Union, Dansk Landbrugsrådgivning, Dansk Magasinpresse Udgiverforening, Dansk Marketing Forum, Dansk Møbeltransport Forening, Dansk Postordre handel, Dansk Skovforening, Dansk Tandlægeforening, Dansk Tandplejerforening, Dansk Taxi Råd, Dansk Textil & Beklædning, Dansk Textil Union, Dansk Transport og Logistik, Dansk Vand- og Spildevandsforening, Danske Advokater, Danske Andelselskaber, Danske Arkitektvirksomheder, Danske Bedemænd, Danske Biludlejere, Danske Busvognmænd, Danske Cykelhandlere, Danske Dagblades Forening, Danske Distriktsblade ApS, Danske malermestre, Danske Mediers Forum, Danske Regioner, Danske Reklame- og Relationsbureauers Brancheforening, Danske Revisorer, Danske Spil, Datatilsynet, De Danske Bilimportører, De Samvirkende Købmænd, Den Almindelige Danske Lægeforening, Den Danske Dommerforening, Den Danske Dommerforening, Den Danske Dyrslægeforening, Dommerfuldmægtigforeningen v/Lasse Bødker Nielsen, Domstolsstyrelsen, Dong Energy, DSB, DSB S-Tog A/S, DSK - De Samvirkende Købmænd, FDB, FDM, FEHA, Feriehusudlejernes Brancheorganisation, Finans og Leasing, Finansrådet, Forbrugerklagenævnet, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet TÆNK, Foreningen af Advokater og Advokatfuldmægtige, Foreningen af Dagligvare Grossister, Foreningen af Danske Inkassoadvokater, Foreningen af Danske InternetMedier (FDIM), Foreningen af Danske Lokale Ugeaviser, Foreningen af Offentlige Anklagere, Foreningen af offentlige indkøbere, Foreningen af Politidirektører i Danmark c/o Foreningen af Registrerede Revisorer, Foreningen af Rådgivende Ingeniører, Foreningen af Statsautoriserede Revisorer, Foreningen for Distance- og Internethandel (FDIH), Forlæggerforeningen, Forsikring & Pension, Frederiksberg Kommune, Funktionærernes og Tjenestemændenes Fællesråd, Fynbus, Grundejernes Landsorganisation, HNG/NGMN, HORESTA, Håndværksrådet, Ingeniørforeningen, International Transport Danmark, IT-Brancheforeningen, ITEK, Klagenævnet for Udbud, KL, Kooperationen, Københavns Kommune, Landbrug & Fødevarer, Landsforeningen af statsaut. Fodterapeuter, Landsorganisationen i Danmark, Lederne, Liberale Erhvervs Råd, Lokale Pengeinstitutter, Medicoindustrien, Midttrafik, Teknologi og Udvikling, Møbelhandlernes Centralforening, Naturgas Fyn, Nordjyllands Trafikskab, Nærbutikkernes Landsforening, Offentligt Ansattes Organisationer, Oliebranchens Fællesrepræsentation, Parcelhusejernes Landsfor-

ening, Praktiserende Tandlægers Organisation, Radio- og tv-nævnet, Realkreditforeningen, Realkreditrådet, RID Rejsearrangører i Danmark, Rigsadvokaten, Rigspolitichefen, Rigsrevisionen, SAS, Statens Luftfartsvæsen, Statens og Kommunernes Indkøbsservice, Sydtrafik, Søsportens Bran-

cheforening, Tekniq, Telekommunikationsindustrien i Danmark, Trafikskabet Movia, TV2/Reklame, TVDanmark A/S, Vin og Spiritus Organisationen i Danmark (V. S. O. D.).

## 12. Sammenfattende skema

	Positive konsekvenser/ mindre udgifter	Negative konsekvenser/ merudgifter
Økonomiske konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Ingen	Med lovforslaget udgør de forventede omkostninger i alt 25,4 mio. kr. i 2015, 24,3 mio. kr. i 2016, 27,2 mio. kr. i 2017 og 29,8 mio. kr. årligt fra 2018. De bevillingsmæssige konsekvenser er indarbejdet på finansloven for 2015.
Administrative konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Ingen	Ingen
Økonomiske konsekvenser for erhvervslivet	De maksimale gebyrer en virksomhed kan betale i forbindelse med en klagesag nedsættes fra 13.600 kr. til 6.000 kr., hvis sagen tabes og fra 3.400 kr. til 1.000 kr., hvis sagen forliges.	Ingen
Administrative konsekvenser for erhvervslivet	Lovforslagets bestemmelser om virksomhedernes oplysningspligt vil have mindre administrative konsekvenser for erhvervslivet. De administrative konsekvenser for erhvervslivet er samlet set estimeret til at være under 10.000 timer årligt og forslaget skal dermed ikke AMVAB-måles.	Ingen
Miljømæssige konsekvenser	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for borgerne	Ingen	Borgerne vil fremover skulle klage i 2 omgange afhængigt af, om klagen løses ved mediation i fase 1.
Forholdet til EU-retten	Lovforslaget gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet).	

### Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

#### Til § 1

Loven har til formål at modernisere det offentlige forbrugerklagesystem og at implementere ATB-direktivet. Formålsbestemmelsen fastlægger, at lovens hovedformål er at fastsætte rammerne for alternativ tvistløsning i forbrugerforhold og at sikre en effektiv og smidig klagesagsbehandling for forbrugere. Rammerne skal sikre, at en forbruger mod betaling af et mindre gebyr effektivt og hurtigt kan få behandlet en klage over en vare eller tjenesteydelse af et uvilddigt og uafhængigt tvistløsningsorgan.

#### Til § 2

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1* gennemfører ATB-direktivets artikel 2, stk. 1, der fastsætter direktivets anvendelsesområde. Bestemmelsen angiver, at lovens anvendelses-

område er tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med et køb af en vare eller en tjenesteydelse. Formuleringen skal sikre, at der ikke ved implementeringen af ATB-direktivet sker en forringelse af forbrugerens retsstilling i forhold til den nugældende retstilstand og den foreslåede bestemmelse er derfor i vid udstrækning en videreførelse af de gældende regler efter lov om forbrugerklager. I dag kan en klage således angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne. Det betyder, at f.eks. Forbrugerklagenævnet ikke kun kan behandle klager, der baserer sig på en direkte aftale mellem parterne, men også klager mod tidligere omsætningsled i forbindelse med f.eks. produktansvar eller garantiansvar. Den foreslåede bestemmelse udelukker ikke, at en tvist, der f.eks. opstår som følge af erstatningspådragende adfærd, efter en konkret vurdering vil kunne anses for at være uegnet til behandling ved et alternativt tvistløsningsorgan.

Det vil være op til det enkelte tvistløsningsorgan at vurdere, om en tvist er uegnet til behandling.

Der er ikke i forbrugeraftaleloven eller købeloven udtrykkelige definitioner af begreberne forbruger og erhvervsdrivende. I stedet indeholder lovgivningen en definition af forbrugerftaler (eller lignende), hvor begreberne erhvervsdrivende og forbruger forudsætningsvis fremgår, jf. eksempelvis købelovens § 4a, stk. 1. I § 5 i bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager er begrebet ”forbruger” defineret i overensstemmelse med den øvrige lovgivning, dvs. som en person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv. ATB-direktivet definerer en forbruger som en fysisk person, der ikke handler som led i sin handel, sin industri, sit håndværk eller sit liberale erhverv, jf. artikel 4, stk. 1, litra a. Direktivets forbrugerbegreb er således snævrere end efter Forbrugerklagenævnets praksis, hvor også juridiske personer efter omstændighederne kan blive betragtet som forbrugere. Da der er tale om et minimumsdirektiv, er direktivet ikke til hinder for, at en forbruger også fremover både vil kunne være en fysisk person og efter omstændighederne også en juridisk person. Der er ikke tilsigtet nogen ændring i forhold til anvendelsen af begrebet forbruger efter dansk praksis eller efter de nugældende regler i lov om forbrugerklager.

I forhold til de private tvistløsningsorganer (klage- eller ankenævn), der godkendes efter loven, vil der fortsat kunne tages hensyn til de særlige forhold, der gælder for de enkelte områder. Således vil der i forbindelse med godkendelsen kunne fastsættes bestemmelser, der giver mulighed for, at erhvervsdrivende i nærmere fastsat omfang kan sidestilles med forbrugere og dermed have klageadgang til det pågældende tvistløsningsorgan.

ATB-direktivet definerer en erhvervsdrivende som enhver fysisk eller juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler som led i sin handel, sin industri, sit håndværk eller sit liberale erhverv, herunder en person, der optræder i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne, jf. artikel 4, stk. 1, litra b.

Forbrugerftaleloven og købeloven indeholder heller ikke en udtrykkelig definition af begrebet erhvervsdrivende. Begrebet indgår i forskellige sammenhænge f.eks. i lov om forbrugerftaler, hvor en forbrugerftale defineres som en aftale, som den erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsageligt handler uden for sit erhverv. Efter Forbrugerklagenævnets praksis skal begrebet erhvervsdrivende forstås bredt. Det kræves således ikke, at den pågældende udelukkende er beskæftiget som erhvervsdrivende, eller at vedkommende har et fast forretningssted. Det er heller ikke nødvendigt, at der tilsigtes opnået en økonomisk gevinst med virksomheden. Virksomheden må dog have et vist omfang og være af en vis varighed. Der er ikke med den foreslåede bestemmelse tilsigtet nogen ændring i fortolkningen af begrebet erhvervsdrivende.

Offentlig virksomhed er ligeledes omfattet af begrebet erhvervsdrivende, hvis det har et erhvervs-mæssigt præg. Offentlig virksomhed er da også i udgangspunktet omfattet af

Forbrugerklagenævnets virksomhed, jf. den nugældende § 10 i lov om forbrugerklager, idet erhvervs- og vækstministeren efter bestemmelsen kan fastsætte regler om, at klager over offentlig virksomhed, der kan sidestilles med ydelser fra private erhvervsvirksomheder, kan påklages til Forbrugerklagenævnet. Der er imidlertid i dag kun klageadgang for offentlige ydelser, hvis der er tale om levering af vand og godstransport. Med lovforslaget lægges der derimod op til at ophæve disse begrænsninger, således at der fremover vil være en bred klageadgang også for klager over offentlig virksomhed.

Det følger af den foreslåede bestemmelse, at en tvist skal udspringe af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller tjenesteydelse. Det vil bero på en konkret vurdering, om der dels foreligger en aftale og dels et køb.

ATB-direktivet definerer en købsaftale som enhver aftale i henhold til hvilken, den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet for varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser, jf. artikel 4, stk. 1, litra c.

Begrebet købsaftale er ikke særskilt defineret i lov om forbrugerklager. Købeloven gælder for alle køb, bortset fra køb af fast ejendom, jf. § 1 a. I den juridiske litteratur er det imidlertid antaget, at der ved køb i traditionel forstand forstås en aftale om overdragelse af et formuegode mod vederlag i penge, jf. bl.a. Ussing, ”Køb” (4. udgave ved Anders Vinding Kruse, 1967), s. 1. Ved formuegode forstås almindeligvis ting, dvs. løsøregerstande. Købelovens § 2 indeholder endvidere den præciserende bestemmelse, at bestillingskøb også anses som køb og dermed er omfattet af købelovens almindelige regler.

ATB-direktivets afgrænsning af købsaftale synes ikke at indebære nogen ændringer af gældende ret.

ATB-direktivet definerer en tjenesteydelsesaftale som enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale herfor, jf. artikel 4, stk. 1, litra d.

Begrebet tjenesteydelse har ikke noget fast og entydigt juridisk indhold i dansk ret, men er ofte, f.eks. inden for erhvervs- og skattelovgivningen, anvendt i bred betydning omfattende alle ydelser, som er præsteret af erhvervsdrivende, og som falder uden for området for salg af løsøre eller fast ejendom, og som ikke omhandler arbejde i et ansættelsesforhold. Under tjenesteydelsesbegrebet falder således eksempelvis følgende aftaletyper: Leje af løsøre, pengelån, forsikring, arbejder på løsøre og arbejder på fast ejendom, andre arbejdsaftaler (bortset fra ansættelsesforhold), herunder serviceydelser og undervisning, samt aftaler om handel med værdipapirer.

ATB-direktivet definerer begrebet tjenesteydelsesaftale som enhver aftale, bortset fra købsaftaler i henhold til hvilke den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller



påtager sig at betale prisen herfor. Med direktivets brede definition af tjenesteydelsesaftaler, der på samme måde som den gældende definition af begrebet tjenesteydelse i dansk ret alene indeholder en negativ afgrænsning over for købsaftaler (dvs. aftaler vedrørende løsøregenstande), synes der ikke at være tale om nogen ændringer i forhold til gældende dansk ret.

Det følger af direktivets definition på en købsaftale og en tjenesteaftale i artikel 4, stk. 1, litra c og litra d, at det forudsættes, at der sker overdragelse af ejerskabet til en vare eller levering af en ydelse, mod at forbrugeren betaler eller påtager sig at betale herfor. Det vil bero på en konkret vurdering, om der foreligger en aftale og et køb, og om der foreligger en sådan grad af betaling, at ydelsen er omfattet af loven. Direktivet undtager udtrykkeligt ikke-økonomiske tjenesteydelser af almen interesse, men definerer ikke begrebet udover, at det er tjenesteydelser, som ikke udføres af økonomiske hensyn. Da det følger implicit af definitionen på en købsaftale, at overdragelsen af et formuegode sker som modydelse til forbrugers betaling, er det ikke fundet nødvendigt specifikt at undtage begrebet ikke-økonomiske tjenesteydelser af almen interesse.

Det vil generelt bero på en konkret vurdering, om en tjenesteydelse er omfattet af loven. Offentlige ydelser, som ikke har nogen eller kun har en mindre grad af brugerbetaling, vil allerede af den grund falde uden for lovens anvendelsesområde. Det vil desuden afhænge af, hvordan ydelsen er organiseret og finansieret. Hvis en tjenesteydelse ydes af en privat erhvervsdrivende, men overvejende finansieres af det offentlige, vil ydelsen næppe være omfattet af loven. Områder, hvor forbrugeren ikke selv betaler eller ikke selv har indflydelse på varen eller ydelsens betaling og/eller indhold, og hvor der derfor ikke er en gensidig bebyrdende aftale, falder ligeledes uden for.

Med det foreslåede *stk. 2* angives de områder, som loven ikke finder anvendelse på.

Det foreslåede *nr. 1* gennemfører ATB-direktivets artikel 2, stk. 2, litra h, der undtager visse sundhedsydelser, hvorfor disse også er undtaget fra lovens anvendelsesområde. Definitionen i direktivet svarer til definitionen i artikel 3, litra a, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser.

Begrebet sundhedsydelse skal forstås i overensstemmelse med direktivets undtagelsesbestemmelse. En sundhedsydelse skal derfor leveres af en sundhedsprofessionel til en patient med henblik på at vurdere, bevare eller genetablere patientens sundhedstilstand, herunder ordinerer, udlevering og levering af lægemidler og medicinsk udstyr for at være omfattet af lovens undtagelsesbestemmelse. Det vil derfor være nødvendigt at inddrage disse faktorer, når det ud fra en konkret vurdering skal afgøres, om en konkret sundhedsydelse er undtaget loven. Sundhedsydelser f.eks. i form af alternativ behandling, der udføres uden en offentlig anerkendt uddannelse, vil ikke være omfattet af undtagelsesbestemmelsen.

Efter de nugældende regler er ydelser fra læger og tandlæger, ligesom tandteknikervirksomhed, terapeutvirksomhed og lignende personbehandlingsvirksomhed, der udøves i henhold til en offentlig autorisation eller på grundlag af en videregående offentlig anerkendt uddannelse, bortset fra optikervirksomhed, specifikt undtaget fra Forbrugerklagenævnets kompetence i bekendtgørelse om forbrugerklager. På baggrund af artiklens ordlyd vurderes det, at disse ydelser – på nær optikervirksomhed – også fremadrettet vil være omfattet af lovens undtagelsesbestemmelse, når ydelsen er leveret med henblik på at vurdere, bevare eller genetablere forbrugers sundhedstilstand.

Forslagets *nr. 2* gennemfører direktivets artikel 2, stk. 2, litra i, der undtager videregående eller højere uddannelser udbudt af det offentlige. Det foreslås med *nr. 2*, at uddannelser udbudt af det offentlige undtages fra lovens anvendelsesområde. I Danmark er uddannelse udbudt af det offentlige generelt ikke vederlagsfinansieret, men finansieres gennem skatter og afgifter. Der vil dermed ikke foreligge en aftale om køb af en tjenesteydelse, hvilket er en forudsætning for, at ydelsen er omfattet af direktivet. Efter nugældende regler er tjenesteydelser inden for undervisningsområdet bortset fra fjernundervisning undtaget fra Forbrugerklagenævnets kompetenceområde.

Med lovforslaget vil klager over privatundervisning kunne påklages, såfremt der er tale om en aftale og et køb, hvor betalingen overvejende sker af forbrugeren.

I *nr. 3* foreslås det, at et alternativt tvistløsningsorgan ikke kan behandle en tvist, der allerede er endelig afgjort af domstolene eller ved gyldig bindende voldgift eller retsforlig. Bestemmelsen er en præcisering af gældende dansk ret, og fastslår, at alternative tvistløsningsorganer er underordnet domstolene. En klage, der er afgjort under sådanne omstændigheder, skal afvises, hvis klagen indbringes for et alternativt tvistløsningsorgan. Direktivet undtager ikke specifikt sådanne tvister, men det følger af artikel 5, stk. 4, litra a, at et alternativt tvistløsningsorgan kan indføre procedureregler, der gør det muligt at afvise en klage, der tidligere er blevet behandlet af en domstol.

Med *nr. 4* foreslås det at undtage køb af fast ejendom fra lovens anvendelsesområde. Fast ejendom anses ikke som en vare efter dansk ret, og det er i øvrigt ikke omfattet af købelovens bestemmelser, hvorfor området foreslås undtaget. Klager over tjenesteydelser vedrørende fast ejendom vil være omfattet, f.eks. klager over ejendomsmæglere, tilstandsrapporter o.l. Den foreslåede bestemmelse er en videreførelse af gældende ret. Direktivet har ikke udtrykkeligt undtaget dette forhold, men det forudsættes, at der ikke foreligger en aftale om køb af en vare eller tjenesteydelse, hvorfor det vurderes, at direktivet ikke er til hinder for, at dette område specifikt undtages.

### Til § 3

Der er ikke i den gældende lov om forbrugerklager indsat bestemmelser, som samlet definerer lovens begreber.

Ved lovforslagets implementering af ATB-direktivet introduceres en række nye begreber, hvorfor det foreslås, at

der indsættes en bestemmelse, som definerer en række af de begreber, som enten er nye, eller som får en ny betydning med dette lovforslag.

I det foreslåede *nr. 1* defineres begrebet alternativ tvistløsning som en udenretlig tvistløsning, der opfylder kravene i loven og i regler udstedt i henhold til loven om bl.a. uafhængighed, effektivitet, uvildighed og retfærdighed.

I det foreslåede *nr. 2* defineres alternativt tvistløsningsorgan, som en fællesbetegnelse for de klageorganer, som er omfattet af loven, og som defineres efter de foreslåede bestemmelser i § 3, nr. 3-5.

I det foreslåede *nr. 3* defineres begrebet lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, som særlige klageorganer, der er oprettet efter anden lovgivning end denne lov, og som behandler civile tvister. Som eksempler på disse kan nævnes Advokatnævnet, som er oprettet i medfør af retsplejeloven, eller Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige, som er reguleret ved lov om beskikkede bygningsagkyndige, og som behandler klager over autoriserede bygningsagkyndige og tilstandsrapporter.

Dertil kommer offentlige myndigheder, der behandler visse klager fra forbrugere f.eks. på baggrund af EU-regulering, og hvor der ikke nødvendigvis er tale om en nævnskonstruktion. Det kan f.eks. være Trafikstyrelsen, der behandler klager efter luftfartsloven, herunder passagerrettigheder ved forsinkede eller aflyste flyafgange.

I det foreslåede *nr. 4* defineres et godkendt privat tvistløsningsorgan, som et privat klage- eller ankenævn godkendt efter loven. Et godkendt privat tvistløsningsorgan omfatter, som det gør sig gældende i dag for de godkendte private klage- eller ankenævn, bestemte brancher eller andre afgrænsede områder. Bag tvistløsningsorganet skal stå organisationer, der repræsenterer henholdsvis erhvervslivets og forbrugernes interesser på det pågældende område. Driften af tvistløsningsorganet finansieres af den pågældende branche. For at blive godkendt, skal tvistløsningsorganet opfylde en række betingelser, som vil blive fastsat dels i loven dels i bekendtgørelse. Til eksempel kan nævnes, at tvistløsningsorganets sammensætning og sagsbehandling skal være betryggende for parterne, og at tvistløsningsorganet skal have den fornødne sagkundskab og være uafhængigt og uvildigt.

I det foreslåede *nr. 5* er der en definition af, hvilken rolle Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har som tvistløsningsorgan. Rollen defineres som den tvistløsning, som styrelsens medarbejdere gennemfører, når de foretager mediation efter denne lov.

I det foreslåede *nr. 6* defineres begrebet mediation som den specifikke tvistløsning, hvor der ikke træffes afgørelse i tvisten. Formålet med mediationen er at skabe en dialog mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, og dermed tilskynde sagens parter til at finde den bedst opnåelige løsning på sagen. Mediationen gennemføres ved hjælp fra en uvildig part.

I det foreslåede *nr. 7* defineres onlineplatformen som den europæiske platform for tvistløsning online, som er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr.

524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2014 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet). OTB-forordningen vedrører etableringen af en fælles indgangsportal for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker udenretlig bilæggelse af tvister, der er opstået i forbindelse med onlinetransaktioner. Platformen er et tilbud, der gælder for både nationale og grænseoverskridende onlinetvister. Platformen identificerer den kompetente ATB-instans og overfører klagen til den ATB-instans, som parterne har aftalt at benytte. I Danmark kan dette være Forbrugerklagenævnet eller et af de godkendte private klage- eller ankenævn. Platformen giver mulighed for at indgive klager på alle EU-institutionernes officielle sprog. EU-Kommissionen er ansvarlig for OTB-plattformens udvikling, drift og vedligeholdelse og sørger for alle nødvendige tekniske faciliteter, herunder elektroniske oversættelser, der er nødvendige for tvistbilæggelsen. OTB-plattformen skal være etableret senest den 9. januar 2016.

#### Til § 4

Den foreslåede bestemmelse i § 4, stk. 1-3, gennemfører ATB-direktivets artikel 13.

Den foreslåede bestemmelse i stk. 1 fastsætter en generel oplysningspligt for erhvervsdrivende i forbrugerforhold om alternativ tvistløsning. Pligten omfatter kun erhvervsdrivende, der sælger varer og/eller tjenesteydelser, der er omfattet af lovens anvendelsesområde. Efter bestemmelsen skal den erhvervsdrivende oplyse forbrugerne om det eller de alternative tvistløsningsorganer, hvortil en tvist mellem parterne kan indbringes. Informationsforpligtelsen omfatter kun alternative danske tvistløsningsorganer, der er på den liste, som den kompetente myndighed har anmeldt til EU-Kommissionen, jf. stk. 3. Listen over anmeldte tvistløsningsorganer vil fremgå af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside.

Oplysningspligten omfatter oplysninger om tvistløsningsorganets adresse og hjemmeside. Oplysningerne skal være klare, forståelige og lettilgængelige på den erhvervsdrivendes hjemmeside. Derudover skal oplysningerne indgå i de generelle aftalevilkår, hvis det er relevant, dvs. hvis den erhvervsdrivende anvender generelle aftalevilkår. Bestemmelsen og dermed oplysningspligten finder kun anvendelse i det omfang, den erhvervsdrivende har en hjemmeside, der retter sig mod forbrugere, og/eller anvender generelle aftalevilkår.

Ifølge direktivet omfatter artikel 13, stk. 1 og 2, kun erhvervsdrivende, der er forpligtet til eller frivilligt har forpligtet sig til at anvende alternative tvistløsningsorganer til at bilægge tvister med forbrugere. Der er ikke i dansk lovgivning regler, der etablerer en forpligtelse for erhvervsdrivende til at løse tvister med forbrugere gennem alternativ tvistløsning. En erhvervsdrivende kan ikke forhindre, at en klagesag indgivet af en forbruger behandles af f.eks. Forbrugerklagenævnet eller et privat godkendt klage- eller ankenævn, men den erhvervsdrivende kan ikke tvinges til at medvirke. Hvis den erhvervsdrivende ikke medvirker, kan nævnet imidlertid vælge at lade det få processuel skade-

svirkning. Derimod kan en erhvervsdrivende frivilligt forpligte sig til at løse tvister med forbrugere ved alternativ tvistløsning. En sådan forpligtelse kan f.eks. opstå ved et medlemskab af en brancheforening, der udtrykkeligt kræver af sine medlemmer, at de skal efterleve en afgørelse fra et privat klage- eller ankenævn eller lignende.

Bestemmelsen overimplementerer direktivets krav om information til forbrugere. Det vurderes imidlertid, at en tekstnær gennemførelse af artikel 13, stk. 1, vil kunne indebære, at det fremstår vilkårligt og uklart, hvem informationsforpligtelsen omfatter. Da direktivet er et minimumsdirektiv, er direktivet ikke til hinder for, at der indføres en generel informationsforpligtelse, der gælder for alle erhvervsdrivende, som foreslået i § 4, stk. 1. Kravene til oplysningspligten er delvist gennemført i lov om forbruger aftaler, hvor § 8, nr. 22, fastsætter en oplysningspligt om klageadgang for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg. Efter bestemmelsen skal den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, oplyse om mulighed for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage. Det følger af bestemmelsen, at pligten kun består, i det omfang der er en klageadgang. Tilsvarende efter samme lovs § 14, nr. 9, hvor der fastsættes en oplysningspligt vedrørende klageadgang for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Bestemmelsen finder ligeledes kun anvendelse i det omfang, der er en klageadgang.

Med implementeringen af ATB-direktivet og det foreliggende lovforslag, vil alle erhvervsdrivende, der sælger varer eller tjenesteydelser omfattet af direktivets anvendelsesområde, fremover være forpligtet til at oplyse om det eller de alternative tvistløsningsorganer, hvortil en eventuel tvist kan indbringes, og som er anmeldt til EU-Kommissionen.

Med den foreslåede bestemmelse i *stk. 2*, gennemføres direktivets artikel 13, stk. 3, der pålægger erhvervsdrivende at give forbrugere information om alternativ tvistløsning, når der opstår en konkret tvist, der ikke kan løses mellem parterne.

Den erhvervsdrivende skal i tilfælde af, at der opstår en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og den erhvervsdrivende helt eller delvist afviser forbrugers krav, give forbrugeren information om det eller de alternative tvistløsningsorganer, som kan behandle en klage efter denne lov. Hvis den erhvervsdrivende sælger varer og/eller tjenesteydelser, der er omfattet af forskellige tvistløsningsorganer, indebærer informationskravet, at den erhvervsdrivende må tilpasse informationen til den enkelte tvist, så informationerne vedrører det relevante tvistløsningsorgan. Den erhvervsdrivende skal informere om det relevante alternative tvistløsningsorgans adresse og websted og oplysningerne skal gives skriftligt eller på et varigt medium. Et varigt medium anses som ethvert middel, som sætter forbrugeren eller den erhvervsdrivende i stand til at lagre oplysninger rettet personligt til vedkommende med mulighed for fremtidig anvendelse i en periode afpasset efter oplysningernes formål, og som giver mulighed for uændret gengivelse af de lagrede oplysninger. Definitionen omfatter bl.a. papir, USB-nøgler,

cd-rom'er, dvd'er, memory cards eller harddiske på computere samt e-mail. I forhold til SMS-beskeder og hjemmesider beror det på en konkret vurdering, om betingelserne i definitionen er opfyldt. Det antages i den forbindelse, at stort set alle de mobiltelefoner, der sælges i Danmark, har så høj en lagringskapacitet, at modtagelse af en SMS/MMS-besked på en sådan telefon kan betragtes som modtaget på et varigt medium. Det væsentlige i bestemmelsen er, at den erhvervsdrivende kan identificere det relevante tvistløsningsorgan og informere forbrugeren herom. Derefter vil det være op til forbrugeren at finde ud af, om den konkrete tvist kan behandles i det organ, der er henvist til. Bestemmelsen gælder alle erhvervsdrivende, der sælger varer og/eller tjenesteydelser, der er omfattet af lovens anvendelsesområde. Oplysningspligten er uafhængig af, om den erhvervsdrivende har en hjemmeside og/eller anvender generelle aftalevilkår.

Efter ATB-direktivets artikel 13, stk. 3, er det et krav, at den erhvervsdrivende også skal oplyse, om den erhvervsdrivende agter at benytte det relevante tvistløsningsorgan til at bilægge tvisten. En sådan pligt ville kunne få den utilsigtede effekt, at forbrugeren fejlagtigt kunne få den opfattelse, at en klage ikke kan behandles, hvilket ikke er udgangspunktet efter det danske klagesystem. Det foreslås derfor, at gennemførelsen af artikel 13, stk. 3, alene sker som angivet. En erhvervsdrivende har således ikke efter den foreslåede bestemmelse en pligt til at oplyse, om den erhvervsdrivende agter at medvirke til at lade sagen blive behandlet i et alternativt tvistløsningsorgan, men blot en pligt til at oplyse om det relevante tvistløsningsorgan. Forbrugeren kan herefter vurdere, om forbrugeren vil gå videre med sagen.

Efter den foreslåede bestemmelse i *stk. 3* udarbejder Erhvervs- og Vækstministeriet en liste over de alternative tvistløsningsorganer, der er omfattet af loven, og som anmeldes til EU-Kommissionen. For at komme på listen skal de private alternative tvistløsningsorganer godkendes, hvilket indebærer, at de skal opfylde lovens krav og regler udstedt i henhold til loven om bl.a. uafhængighed, effektivitet, uvildighed og retfærdighed. For godkendte tvistløsningsorganer henvises til bemærkningerne til § 6. På listen opføres desuden Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, når styrelsen foretager mediation, som tvistløsningsorgan efter denne lov. Listen vil fremgå af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens hjemmeside. Endvidere opføres på listen de lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, der opfylder kravene i denne lov, kravene i regler udstedt i henhold til denne lov eller de krav, der fastsættes af de respektive ressortministerier for de lovbestemte alternative tvistløsningsorganer.

#### Til § 5

Den foreslåede bestemmelse er relateret til forordningen om onlinetvistløsning. Bestemmelsen fastsætter en generel pligt for alle erhvervsdrivende, der sælger varer eller tjenesteydelser via internettet, som er omfattet af direktivets anvendelsesområde, til at oprette et elektronisk link til platformen. Bestemmelsens primære formål er at øge kendskabet til platformen. En erhvervsdrivende skal også oplyse om sin e-mail på sine websteder. Den erhvervsdrivende skal også

give forbrugerne udtrykkelig information om muligheden for at anvende platformen med henblik på at løse konflikter.

### Til § 6

Den foreslåede bestemmelse i § 6, stk. 1, er en hjemmel til erhvervs- og vækstministeren til at godkende private tvistløsningsorganer efter loven. Bestemmelsen er en delvis videreførelse af den nuværende hjemmel i § 5 i lov om forbrugerklager. Godkendelse efter den foreslåede bestemmelse er en forudsætning for, at et privat tvistløsningsorgan, der ikke er oprettet efter anden lovgivning, kan blive anmeldt til EU-Kommissionen som et kvalificeret tvistløsningsorgan.

Formålet med et godkendt privat tvistløsningsorgan er at afgøre tvister mellem en klager og en erhvervsdrivende, som ellers måtte indbringes for domstolene. En klage vil som i dag kunne angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, men klagen skal dog have karakter af en konkret og aktuel konflikt mellem parterne, som med rimelighed kan danne grundlag for et civilretligt søgsmål. Har et klagepunkt ikke en sådan konkret og aktuel karakter, kan tvistløsningsorganet afvise at tage stilling til det pågældende klagepunkt.

Et privat tvistløsningsorgan kan godkendes for en bestemt branche eller andre afgrænsede områder, og skal have et klart defineret sagsområde. Godkendelse vil som efter gældende ret ske efter ansøgning på baggrund af vedtægter, som de stiftende organisationer har udarbejdet. I forbindelse med godkendelsen vil de konkrete kriterier blive endeligt fastlagt. Der vil i den forbindelse blive taget hensyn til eventuelle særlige forhold, der gør sig gældende for den pågældende branche eller område, som tvistløsningsorganet dækker. Lovforslaget hindrer ikke, at der parallelt med de alternative tvistløsningsorganer, der anmeldes til EU-Kommissionen, kan eksistere private branchenævne eller andre klagesystemer, der ikke er godkendt efter loven. Sådanne nævn/systemer kan være velfungerende og udfylde en vigtig funktion for forbrugere, der er havnet i en tvist med en erhvervsdrivende inden for visse brancher. Direktivet forudsætter imidlertid, at der er en klageadgang inden for hele direktivets anvendelsesområde, der opfylder direktivets kvalitetskrav. I det omfang, der på et område ikke er et tvistløsningsorgan, der er anmeldt til EU-Kommissionen, vil Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen være forpligtet til at behandle eventuelle tvister inden for det pågældende område, selvom der eksempelvis måtte være et privat branchenævn eller lignende, der kunne løse den pågældende tvist.

Det er erhvervs- og vækstministeren, der fastlægger kriterierne for godkendelse af private alternative tvistløsningsorganer. I forbindelse med godkendelse efter stk. 1 skal der ved fastlæggelsen af disse kriterier bl.a. lægges vægt på, at nævnet opfylder direktivets krav om uafhængighed, uvildighed, sagkundskab, åbenhed, effektivitet, retfærdighed og habilitet.

I forslaget *stk. 2*, fremgår de mest centrale betingelser, der skal til, for at et alternativt tvistløsningsorgan kan godkendes. Som det er tilfældet efter de gældende regler, vil det også fremover være en forudsætning for godkendelse, at det

alternative tvistløsningsorgans handlinger er upartiske, og at tvistløsningsorganet fremtræder neutralt, at der er åbenhed omkring sagsbehandlingsprocedurer, at parterne har mulighed for at fremkomme med deres synspunkter, herunder også til eventuelle ekspertudtalelser, at klagegebyrerne er moderate, at eventuelle undergrænser er rimelige, og at afgørelserne begrundes.

Med forslaget *stk. 3* skabes der hjemmel til, at ministeren kan fastsætte nærmere regler om betingelserne for godkendelse, herunder de betingelser, som et privat tvistløsningsorgan skal opfylde for at blive godkendt til at anvende mediation i sagsbehandlingen. Det er hensigten, at bemyndigelsen vil blive udmøntet i en bekendtgørelse, hvor de nærmere vilkår for bl.a. anvendelse af mediation fastsættes.

Af bekendtgørelsen vil det bl.a. skulle fremgå, at det er en betingelse for godkendelse, at et alternativt tvistløsningsorgan giver mulighed for, at parterne kan udveksle information om sagen både elektronisk og pr. post, at både nationale og grænseoverskridende klager behandles, at fastsatte sagsbehandlingsfrister overholdes, at tvistløsningsorganerne forpligtes til at oplyse sagen af egen drift og vejlede parterne om deres rettigheder, og at afgørelser forkyndes. Tvistløsningsorganet pålægges også en pligt til at oplyse om ændrede forhold i relation til den opnåede godkendelse, så det kan sikres, at tvistløsningsorganet til alle tider opfylder kravene for anmeldelse til EU-Kommissionen eller i givet fald fjernes fra listen. Det bemærkes, at det vurderes, at de eksisterende godkendte private klage- og ankenævne allerede i dag som følge af godkendelsen fra erhvervs- og vækstministeren i udgangspunktet opfylder direktivets krav til habilitet med videre.

Det er hensigten, at det skal være frivilligt for de godkendte private tvistløsningsorganer, om de ønsker at anvende mediation, eller om de ønsker at fortsætte med nævnshandling som i dag. Hvis et godkendt privat tvistløsningsorgan skal kunne anvende mediation, forudsætter det, at de stiftende organisationer er enige om at indføre mediation. Allerede i dag har sekretariatene adgang til at søge en sag forligt mellem parterne. Forbrugeren har dog krav på at få sagen forelagt for nævnet uden ekstra omkostning for forbrugeren.

Da sekretariatene for de godkendte private ankenævne er aflønnet af branchen, er det af central betydning, at et godkendt tvistløsnings sekretariat er og udadtil fremstår som værende helt uvildigt. ATB-direktivet indeholder en række generelle krav til de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistbilæggelsen, som skal sikre, at personerne er uvildige og har den fornødne sagkundskab. Der er bl.a. krav om, at disse personer ikke modtager instrukser fra nogen af parterne, og er udpeget med et mandat, som er tilstrækkeligt til at sikre, at de ikke er i fare for at blive afsat uden grund. Der er særlige krav om bl.a. budgethåndtering, når de fysiske personer er aflønnet af en erhvervsorganisation, og tvistbilæggelsen ikke sker i et kollegialt organ.

I forbindelse med udarbejdelsen af bekendtgørelsen vil der blive overvejet modeller, som tilgodeser de private tvistløsningsorganers behov for finansiering mv., samtidig med

at det sikres, at forbrugernes retsstilling ikke forringes i forhold til i dag. Det er hensigten, at de relevante organisationer vil blive inddraget i dette arbejde. Bekendtgørelsen vil blive sendt i høring og vil træde i kraft samtidig med loven. De endelige betingelser vil blive fastlagt i de enkelte tvistløsningsorganers vedtægter, som ligger til grund for godkendelsen.

Ministeren kan efter bestemmelsen også tidsbegrænse og tilbagekalde godkendelsen. Der er tale om en delvis videreførelse af den nugældende § 5, stk. 2-4, i lov om forbrugerklager, hvor grundbetingelserne for godkendelse fremgår, og af den gældende lovs § 16 og 17.

Det følger af den nugældende § 16, at en forbruger skal betale et gebyr for behandling af en klage. Af den nugældende § 17 fremgår det, at ministeren kan fastsætte regler om, at en erhvervsdrivende skal betale et beløb til et godkendt privat klage- eller ankenævn for nævnets udgifter til en sags behandling, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forliges. Det følger også af den nugældende § 17, at ministeren endvidere kan fastsætte regler om, at en erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til nævnets drift, skal betale et højere gebyr, end en erhvervsdrivende, der bidrager til nævnets drift.

Det er fortsat hensigten, at beløbenes størrelse vil blive fastsat af ministeren på grundlag af oplysninger fra det enkelte nævn om nævnets gennemsnitlige udgifter til sagernes behandling. Der vil fortsat kunne fastsættes differentierede beløb, således at de erhvervsdrivende, som ikke bidrager til nævnets løbende drift, skal betale et højere beløb. Beløbet vil også omfatte de mere generelle omkostninger, der er forbundet med den konkrete sag, men vil ikke have pønalt effekt. Beløbenes størrelse vil således ikke skulle fastsættes efter et konkret skøn i den enkelte sag.

Det er hensigten, at godkendelse af private alternative tvistløsningsorganer i udgangspunktet vil basere sig på de samme principper, som gælder efter nugældende regler, hvor de overordnede principper for godkendelse er udmøntet i § 1 i bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager. De mere specifikke krav fremgår af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vejledning af 7. januar 2011 om godkendelse af bekendtgørelse om forbrugerklager. Som ovenfor nævnt er det hensigten, at de nærmere kriterier for ansøgning og godkendelse fremover skal udmøntes i en bekendtgørelse. Det vil bl.a. komme til at fremgå, at parterne skal underrettes om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller anden juridisk bistand, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere af tredjemand i alle faser af proceduren.

Det gældende udgangspunkt om, at et godkendt privat klage- eller ankenævn skal behandle klager over alle erhvervsdrivende på det pågældende område, dvs. også erhvervsdrivende, som ikke er tilsluttet en brancheorganisation, som står bag nævnet, foreslås opretholdt. Hvis der åbnes op for, at et branchenævn ikke omfatter alle men kun nogle erhvervsdrivende på et givent område, vil det betyde, at der kun kan klages over visse erhvervsdrivende inden for en branche. Hertil kommer at flere klagenævne på samme områ-

de kan skabe forvirring. Derfor skal et privat tvistløsningsorgan som udgangspunkt være branchedækkende for at blive godkendt, medmindre særlige grunde taler for at fravige kravet om branchedækning.

Den nuværende praksis for, at et privat tvistløsningsorgan kan få godkendt bestemmelser om, at tvistløsningsorganet kan behandle klager fra erhvervsdrivende eller vedrørende erhvervsmæssige forhold videreføres. Det forudsætter imidlertid, at der er tale om klager, der ikke adskiller sig væsentlig fra forbrugerforhold.

I dag godkendes de private nævn for 3 år, og der er ikke tilsigtet ændringer i denne godkendelsesperiode. Det vil dog efter en konkret vurdering være muligt at godkende et privat tvistløsningsorgan for mere end 3 år ad gangen. Et godkendt privat tvistløsningsorgan er ligesom Forbrugerklagenævnet uafhængigt af ministeren. Det indebærer, at ministeren ikke kan ændre eller omgøre tvistløsningsorganets afgørelser. Konkrete afgørelser kan således ikke indbringes for ministeren, men parterne vil også fremover have mulighed for at anlægge sag ved domstolene. Herudover kan ministeren heller ikke tvinge organet til at genoptage en allerede afgjort tvist eller behandle sager, som efter organets vurdering, ikke er omfattet af deres kompetence. Ligesom i dag vil ministeren imidlertid have mulighed for at tilbagekalde godkendelsen af organet, hvis betingelserne for godkendelse ikke længere er opfyldt. Efter direktivets artikel 20, stk. 2, 3. afsnit, er det ligeledes et krav, at et tvistbilægelsesorgan, der ikke længere opfylder kravene for anmeldelse, fjernes fra listen.

#### Til § 7

Med § 7 foreslås det, at den nugældende § 6 i lov om forbrugerklager, hvorefter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat for godkendte private klage- eller ankenævne mod betaling, videreføres. Bestemmelsen tager sigte på, at visse brancher kan være så små, at det ikke økonomisk kan svare sig at oprette et tvistløsningsorgan med eget sekretariat. Derfor kan en branche, der gerne vil markere, at man tager hånd om klagerne på et område under visse nærmere fastsatte kriterier oprette et branchetvistløsningsorgan, men lade Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fungere som sekretariat, og dermed behandle organets sager. Tanken er, at det kun er mindre brancher med forholdsvis få klager, der kan benytte denne mulighed. I dag fungerer Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som sekretariat for 3 godkendte private ankenævne.

Bestemmelsen i *stk. 2*, giver erhvervs- og vækstministeren hjemmel til at fastsætte nærmere regler for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens funktion som sekretariat for et godkendt privat tvistløsningsorgan. Der er i dag fastsat regler om, at den indtægtsdækkede virksomhed sker i overensstemmelse med Finansministeriets retningslinjer om indtægtsdækket virksomhed.

#### Til § 8

Med § 8 foreslås det, at der skabes hjemmel til, at erhvervs- og vækstministeren efter forhandling med den relevante ressortminister kan fastsætte regler for sagsbehandling, som lovbestemte alternative tvistløsningsorganer skal

opfylde, for at kunne blive anmeldt til EU-Kommissionen. Det er ikke hensigten, at tvistløsningsorganer, som er oprettet ved eller i medfør af lov, skal søge om godkendelse efter den foreslåede lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager, eller at erhvervs- og vækstministeren skal regulere deres virksomhed. Det gælder f.eks. Advokatnævnet og Trafikstyrelsen, der bl.a. behandler klager over flypassagerrettigheder efter Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 261/2004 af 11. februar 2004 om fælles bestemmelser om kompensation og bistand til luftfartspassagerer ved boardingafvisning og ved aflysning eller lange forsinkelser og om ophævelse af forordning (EØF) nr. 295/91. Da disse tvistløsningsorganer er nedsat ved lov, er det formodningen, at de love, der regulerer de lovbestemte tvistløsningsorganer, sikrer, at sagsbehandlingen ved tvistløsningsorganerne foregår i overensstemmelse med god forvaltningsskik og dermed i overensstemmelse med kravene i ATB-direktivet. For at disse alternative tvistløsningsorganer skal kunne anmeldes til EU-Kommissionen som kvalificerede tvistløsningsorganer, skal reguleringen være i overensstemmelse med ATB-direktivets krav, jf. bemærkningerne til § 4, stk. 3. Der vil bl.a. blive stillet krav om, at de lovbestemte tvistløsningsorganer opfylder de krav til sagsbehandlingsfrister, der fremgår af §§ 17 og 18. Der henvises til bemærkningerne til disse bestemmelser. Det vil være mest hensigtsmæssigt, at det er det respektive ressortministerium, der fastsætter regler for tvistløsningsorganet, der sikrer, at tvistløsningsorganet opfylder kravene efter ATB-direktivet. Eksempelvis er Advokatnævnet reguleret i retsplejeloven og i forskrifter fastsat i medfør heraf. Det er hensigten, at det fortsat er justitsministeren, der fastsætter regler for Advokatnævnets virksomhed og sikrer, at anmeldelse kan ske til EU-Kommissionen. Erhvervs- og vækstministeren kan dog efter forhandling med den relevante ressortminister fastsætte regler for sagsbehandling i de lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, så disse opfylder direktivets krav og kan anmeldes til EU-Kommissionen.

#### *Til § 9*

Det foreslås, at en klage kan indbringes til behandling for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forudsat, at klagen udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med et køb af en vare eller en tjenesteydelse. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fungerer som alternativt tvistløsningsorgan, og en klage kan således angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne. Klagen skal dog have karakter af en konkret og aktuel konflikt, som med rimelighed kan danne grundlag for et civilretligt søgsmål. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetence til at behandle klager begrænses således alene af de foreslåede bestemmelser i § 13, stk. 2, 1. pkt., og § 16. Der henvises til bemærkningerne til § 13, stk. 2, 1. pkt., og § 16.

§ 9 sikrer, at der er en klageadgang for alle klager omfattet af direktivets anvendelsesområde, og indebærer, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal fungere som residualtvistløsningsorgan for klager på de områder, hvor der ikke eksisterer alternative tvistløsningsorganer, som er anmeldt til EU-Kommissionen, medmindre de ikke kan behandles efter

§ 16. Forbrugerklagenævnets kompetence er også i dag negativt afgrænset, idet der i bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager er fastsat en række undtagelser til nævnets kompetence. Det gælder f.eks. fødevarer, campingvogne, både, antikviteter, og bestanddele og tilbehør til fast ejendom. Disse undtagelser vil blive ophævet for både Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed og for Forbrugerklagenævnets virksomhed. Det vurderes, at det vil medføre, at ca. 45 nye sagsområder bliver omfattet af det offentlige forbrugerklagesystem. Det estimeres, at det vil medføre en stigning i antallet af klager fra ca. 2.600 til ca. 4.000 om året. For så vidt angår de enkelte afvisningsgrunde henvises til bemærkningerne til § 16.

#### *Til § 10*

Den foreslåede bestemmelse i § 10 angiver rammerne for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens klagebehandling og er et centralt element i moderniseringen af det offentlige forbrugerklagesystem. Efter bestemmelsen skal Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen mediere mellem parterne i de klagesager, der indbringes for styrelsen.

Allerede i dag afsluttes ca. 50 % af klagesagerne i det offentlige forbrugerklagesystem med et forlig mellem parterne. Forbrugerklagenævnets sekretariat følger en fast procedure i den indledende sagsbehandling, der tilstræber en forligsmæssig løsning i visse sager, så ikke alle sager behøver at gå hele vejen til Forbrugerklagenævnet. Der foretages i dag en juridisk vurdering af, hvordan sagen vil falde ud ved en afgørelse, og der lægges vægt på de retsregler og praksis, der finder anvendelse på området, ligesom sandsynligheden for, at forbrugeren vil få medhold i en afgørelse ved nævnet, overvejes. En undersøgelse foretaget af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i 2013 viste, at netop muligheden for hurtigt at få en afklaring i en sag var en af de faktorer, som de forbrugere, der havde klaget til Forbrugerklagenævnet, vægtede højest.

Med den foreslåede bestemmelse lovfæstes et nyt princip om, at alle klagesager, der potentielt vil kunne indbringes for Forbrugerklagenævnet, i første omgang skal søges løst ved mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Formålet med mediationen er at søge at skabe en positiv dialog mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende og dermed tilskynde dem til selv at finde den bedst mulige løsning på sagen.

Mediationen vil ske på baggrund af de oplysninger, som parterne selv kommer med, og sekretariatet vil ikke oplyse sagen yderligere. Der vil i mediationsfasen heller ikke blive indhentet sagkyndige erklæringer. Mediationen vil blive gennemført af medarbejdere i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der vil blive specielt uddannet og oparbejde en erfaring inden for mediation. Til forskel fra den forligsprocedure, der i dag følges af Forbrugerklagenævnets sekretariat, vil der ikke ved styrelsens mediation blive foretaget konkrete juridiske vurderinger i den enkelte sag, ligesom der ikke vil blive truffet administrative afgørelser. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil optræde som en uvildig tredjepart i sagen og vejlede faktisk om de generelle regler på området,

bidrage til at genskabe en god dialog mellem parterne, vejlede om Forbrugerklagenævnets generelle praksis på området og pege på muligheder, som parterne måske ikke har tænkt på.

Mediationen tilstræber at bringe parterne sammen med henblik på, at de selv finder en løsning. Mediationen skal på den måde sikre et mere smidigt og effektivt klagesystem.

I mediationsfasen vil der som udgangspunkt ikke blive vejledt om den konkrete sags forventede udfald eller om, hvorvidt den konkrete sag vil være uegnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet. Hvis der er tale om en sag på et område, hvor Forbrugerklagenævnet som fast praksis afviser sager som bevisuegnet, vil parterne i relevant omfang blive orienteret herom i mediationsfasen.

Medarbejderne i mediationsfasen vil ikke tage stilling til, om en konkret sag vil blive afvist som bevisuegnet, hvis den efter mediationsfasen skulle blive indbragt for nævnet. Det vil være op til Forbrugerklagenævnet at foretage en konkret vurdering af, om en sag er bevisuegnet. Formålet med mediationen er at finde frem til en mindelig løsning, som begge parter vil være tilfredse med i den konkrete sag. Medarbejderne i denne fase vil således ikke af egen drift vejlede parterne om, hvordan det juridiske udfald af sagen vurderes at være, hvis sagen blev ført i Forbrugerklagenævnet. Medarbejderne vil besvare spørgsmål fra parterne og vejlede om reglerne, men vil ikke yde nogen form for juridisk rådgivning eller stillingtagen til den konkrete sags eventuelle juridiske udfald.

Parterne vil blive underrettet om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller anden juridisk bistand, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere af tredjemand i alle faser af proceduren.

Når Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal mediere, skal der være lige mulighed for mediation for alle forbrugere uanset, hvor i landet forbrugeren bor, ligesom der skal sikres en effektiv behandling af sagerne i mediationsfasen.

Som udgangspunkt vil styrelsens medarbejdere efter modtagelsen af en klage kontakte sagens parter telefonisk og aftale de praktiske detaljer for sagens videre forløb. Efter en gennemgang af forbrugers klage og den erhvervsdrivendes svar vil medarbejderen initiere, at mediationsbehandlingen sættes i gang. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil, når det er relevant, tilbyde parterne at deltage i et telefonmøde/en telefonkonference. I forbindelse med samtalerne vil styrelsens medarbejder i det omfang, der er behov herfor, neutralt oplyse om den anden parts betragtninger og forslag til løsning. I forbindelse med udviklingen af mediationsproceduren, vil Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afsøge mulighederne for at optimere sagsbehandlingen og forøge forligschancerne gennem ny teknologi. Det kan f.eks. være anvendelse af videokonferencer, Skype, chat m.v.

Hvorvidt en mediation lykkes, vil bero på begge parters vilje til at medvirke og finde en løsning. En erhvervsdrivende kan således ikke tvinges til at deltage. Bliver det hurtigt klart, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at medvirke, eller at det ikke er muligt at kontakte den erhvervsdrivende, vil

sagen blive afsluttet og forbrugeren få mulighed for at gå videre med sagen til behandling i Forbrugerklagenævnet.

Hvis parterne bliver enige om en mindelig løsning på baggrund af mediationen, sender Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen et brev, hvor det fremgår, at parterne har indgået en aftale som løsning på sagen. Hvis den erhvervsdrivende ikke efterlever aftalen, vil forbrugeren kunne indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, hvor aftalen om den mindelige løsning vil indgå i nævnets samlede vurdering af sagen. Hvis forbrugeren får helt eller delvist medhold i en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet, og hvis den erhvervsdrivende forholder sig passivt, vil forbrugeren herefter kunne få tvangsfuldbyrdet nævnets afgørelse i fogedretten.

Hvis mediationsbehandlingen afsluttes uden, at der er fundet en mindelig løsning, kan forbrugeren vælge at gå videre med sagen til behandling i Forbrugerklagenævnet mod betaling af et gebyr, eller at anlægge en sag ved domstolene.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation er omfattet af de fælles procedureregler, som fremgår af de foreslåede bestemmelser i kapitel 5, herunder de fastsatte frister for sagsbehandling.

De foreslåede bestemmelser om mediation udgør en central del af gennemførelsen af ATB-direktivet.

#### Til § 11

Det foreslås i § 11, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ud fra en konkret vurdering skal afslutte sagen, hvis det på baggrund af mediationen konstateres, at det ikke er muligt at nå frem til en mindelig løsning, og at parterne skal underrettes herom. Dette kan eksempelvis være tilfældet, hvis den erhvervsdrivende nægter at medvirke, eller parterne i øvrigt ikke kan nå til enighed om en løsning af den pågældende tvist. Forbrugers gebyr, jf. § 12, tilbagebetales ikke i disse tilfælde. Det fremgår derudover, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal oplyse forbrugeren om muligheden for at gå videre med sagen til Forbrugerklagenævnet, jf. § 19. De foreslåede frister for sagsbehandling, jf. § 18, finder anvendelse.

#### Til § 12

Bestemmelsen er ny og angiver i *stk. 1*, at forbrugeren skal betale et gebyr for sagens behandling ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. I dag betaler en forbruger et gebyr for at få behandlet en klage i Forbrugerklagenævnet. Gebyret tilbagebetales i dag, hvis forbrugeren får medhold i klagen, eller sagen afvises som uegnet til behandling. Ved en mediation tilskyndes parterne til selv at finde den bedst opnåelige løsning på sagen, og der træffes ikke nogen afgørelse i sagen. Gebyret for mediation tilbagebetales fremover kun, hvis det viser sig, at sagen ikke kan behandles af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og derfor skal afvises, jf. 16. Det kan fx være, hvis klagen hører under et godkendt privat tvistløsningsorgan eller er under behandling eller har været behandlet af et godkendt privat tvistløsningsorgan.

Det betyder, at gebyret for mediation betales for styrelsens bistand til at hjælpe parterne til at finde en mindelig løsning. Gebyret tilbagebetales således ikke i situationer, hvor forsø-

get på mediation ikke fører til noget resultat, f.eks. fordi den ene part ikke ønsker at medvirke til en forligsforhandling, og sagen afsluttes efter § 11.

Med *stk. 2* foreslås det, at erhvervs- og vækstministeren bemyndiges til at fastsætte nærmere regler om størrelsen af gebyret samt betalingen heraf, herunder om obligatorisk elektronisk betaling. Det er hensigten, at klagegebyret i de nærmere regler vil blive fastsat til 100 kr. Det vurderes, at en fastsættelse på dette niveau er i overensstemmelse med direktivets krav efter artikel 8, litra c, om at en klagebehandling skal være gratis eller kun forbundet med et symbolsk gebyr for forbrugeren.

#### *Til § 13*

Med den foreslåede bestemmelse i § 13, *stk. 1*, skabes der hjemmel for erhvervs- og vækstministeren til at fastsætte regler for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed efter loven, når styrelsen foretager mediation.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 2, 1. pkt.*, tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, *stk. 4*, litra d. Bestemmelsen er en bemyndigelsesbestemmelse for erhvervs- og vækstministeren til at fastsætte regler om, at en klage ikke kan indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvis prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over bestemte grænser. Efter de nugældende regler har ministeren en tilsvarende hjemmel til at fastsætte bestemmelser om over- og undergrænser for indgivelse af klager til Forbrugerklagenævnet. Denne hjemmel er udnyttet i bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010, og der er således fastsat en undergrænse for klager over sko og tøj på 500 kr., mens grænsen for alle øvrige varer og tjenesteydelser er på 800 kr. De nuværende undergrænser har ikke været reguleret siden loven trådte i kraft i 2004.

Henset til den forestående betragtelige udvidelse af klageadgangen, som er anført under bemærkningerne til forslagens § 10, er det hensigten, at der ved bekendtgørelse fastsættes en undergrænse for sko og tøj på 650 kr. og for øvrige varer og tjenesteydelser på 1.000 kr., hvorved der opnås en mere hensigtsmæssig balance mellem værdien af det, der klages over, og det offentlige omkostninger ved at behandle sagerne. Det er hensigten, at undergrænserne vil blive pristalsreguleret hvert tredje år. Det foreslås samtidig, at den nugældende overgrænse på 100.000 kr. for Forbrugerklagenævnets virksomhed, jf. bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010, også kommer til at gælde for mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Direktivets artikel 5, *stk. 4*, litra d, giver mulighed for, at medlemsstaterne kan fastsætte procedureregler, der gør det muligt for dem at afvise at behandle en tvist, hvis sagsgenstandens værdi ligger under eller over en på forhånd fastsat beløbsgrænse. Medlemsstaterne skal ved fastsættelsen af sådanne beløb sikre, at grænserne ikke fastsættes til et niveau, hvor de betydeligt forringer forbrugers adgang til klagebehandling. Der skal ligeledes tages hensyn til, at en tvists reelle værdi kan variere mellem de enkelte medlemsstater, og at fastsættelsen af en uforholdsmæssig høj tærskel i en medlemsstat kan forringe klageadgangen for forbrugere fra

andre lande. Beløbene vurderes at være i overensstemmelse med direktivets krav. Det er hensigten, at beløbene fremadrettet pristalsreguleres hver tredje år og på baggrund af Finansministeriets sats for det generelle pris – og lønindeks.

Med bestemmelsen i *stk. 2, 2. pkt.*, foreslås det, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bemyndiges til i særlige tilfælde at se bort fra den fastsatte undergrænse, jf. forslagens § 13, *stk. 2, 1. pkt.* Det er en delvis videreførelse af den nugældende bestemmelse i § 3, *stk. 2 og 6*, i bekendtgørelse om forbrugerklager, der giver formanden for Forbrugerklagenævnet mulighed for at se bort fra undergrænsen. Kompetencen i den foreslåede bestemmelse tillægges fremover Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Særlige tilfælde, hvor styrelsen kan fravige undergrænsen, kan i overensstemmelse med den nugældende praksis hos Forbrugerklagenævnets sekretariat foreligge, hvis det skønnes, at forbrugeren kan få medhold i et samlet krav på 1.000 kr. eller derover. Dette princip bliver blandt andet anvendt i rensesager, hvor vederlaget for rensningen ofte vil være under undergrænsen, men hvor der kan være et erstatningskrav ved siden af, fordi tøj eller møbler er blevet ødelagt i forbindelse med rensningen.

I vurderingen lægges der vægt på, hvor stor sandsynlighed der er for, at forbrugeren vinder sagen, eller hvorvidt sagen er egnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet. Er det oplagt, at forbrugeren vil kunne få medhold, vil sekretariatet i nogle tilfælde se bort fra undergrænsen, selvom kravet, som forbrugeren kan få medhold i, er under 1.000 kr.

Jo højere omkostningerne/ressourceanvendelsen er, desto mindre sandsynligt vil det være, at undergrænsen fraviges. Der ses på f.eks. udgifterne til en sagkyndig undersøgelse eller sagsbehandlingstimer, som sekretariatet skal bruge f.eks. på at indhente viden om fremmed/international ret.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil fremover følge de samme principper, som Forbrugerklagenævnet anvender efter gældende ret, og vil herudover efter den foreslåede bestemmelse kunne se bort fra undergrænsen i konkrete sager af generel eller principiel interesse. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil således kunne se bort fra undergrænsen i sagskomplekser, hvor der modtages mange klager over en bestemt sagstype eller en bestemt virksomhed, eller i sager, hvor de indkomne klager har en særlig karakter, som gør, at styrelsen finder det hensigtsmæssigt at dispensere.

#### *Til § 14*

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1* er ny og gennemfører direktivets artikel 5, *stk. 1*, hvorefter medlemsstaterne er forpligtet til at sikre, at tvister, der er omfattet af direktivet, og som omfatter en erhvervsdrivende, der er etableret på medlemsstatens område, kan indbringes for et alternativt tvistløsningsorgan, der opfylder direktivets krav. Bestemmelsen ændrer på det udgangspunkt, der gælder efter nugældende regler, hvorefter Forbrugerklagenævnet og de godkendte private ankenævne følger domstolenes almindelige værnetingsregler ved afgørelse af spørgsmålet om, hvem der kan indklages for et ankenævn. Et ankenævn vil således i dag efter omstændighederne kunne behandle en klage over



en erhvervsdrivende, der er etableret i et andet land end Danmark, og som ikke driver virksomhed i Danmark.

Fremover vil udgangspunktet for et godkendt privat tvistløsningsorgan og for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetence i forbindelse med mediation efter denne lov være, at den erhvervsdrivende er etableret i Danmark. Et godkendt privat tvistløsningsorgan og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil skulle håndtere både nationale og grænseoverskridende klager, men klagen skal som udgangspunkt omhandle en dansk etableret erhvervsdrivende. Bestemmelsen er bl.a. begrundet i det forhold, at de nuværende regler ofte skaber problemer i de sager, der er ved Forbrugerklagenævnet, hvor der er værneting i Danmark, men hvor den erhvervsdrivende er etableret i et andet EU-land og ikke driver virksomhed i Danmark. Forbrugeren vil i disse tilfælde ofte have vanskeligt ved at få tvangsfuldbyrdet sit krav, når den erhvervsdrivende vælger ikke at efterleve afgørelsen. En afgørelse truffet af Forbrugerklagenævnet mod en erhvervsdrivende uden for Danmark har således ingen værdi for den pågældende forbruger. Det skyldes, at erfaringerne viser, at udenlandske erhvervsdrivende ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser, samt at nævnets afgørelser ikke kan tvangsfuldbyrdes i et andet EU-land. Det vil endvidere være en langvarig proces for en forbruger at indbringe sagen for domstolene i Danmark for at få en retsafgørelse, som vil kunne danne grundlag for tvangsfuldbyrdelse i et andet EU-land. Da direktivet indebærer, at der fremover vil være en alternativ tvistløsning i alle medlemsstater, og da en erhvervsdrivende må antages at være mere villig til at deltage i en alternativ tvistløsning, der er baseret på de regler, hvor den erhvervsdrivende er etableret – typisk den erhvervsdrivendes hjemland, forekommer det mest hensigtsmæssigt, at følge direktivets udgangspunkt om etableringskravet. En forbruger vil derfor som udgangspunkt skulle indbringe en sag i den medlemsstat, hvor den erhvervsdrivende, som forbrugeren har indgået aftale med, er etableret.

Direktivet sonderer i forhold til etableringsbegrebet mellem fysiske personer og juridiske personer, jf. artikel 4, stk. 2. Hvis en erhvervsdrivende er en fysisk person, anses den erhvervsdrivende for at være etableret dér, hvor den pågældende har sit forretningssted. Hvis den erhvervsdrivende er et selskab eller en anden juridisk person eller en sammenslutning af fysiske eller juridiske personer, er den erhvervsdrivende etableret dér, hvor det pågældende selskab, den pågældende juridiske person eller sammenslutning af fysiske eller juridiske personer har sit vedtægtsmæssige hjemsted, hovedkontor eller forretningssted, herunder en filial, et agentur eller en anden virksomhed.

Det foreslås dog, at et godkendt privat tvistløsningsorgan og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen også kan behandle klager mod erhvervsdrivende, som forbrugeren har indgået aftale med, og som er etableret i udlandet, hvis sagen har en større tilknytning til Danmark eller hvis parterne er enige herom. Dette harmonerer med OTB-forordningens udgangspunkt om, at en klage kun bliver viderebehandlet på platformen, hvis parterne ikke er enige om, hvilket alternativt tvistløsningsorgan, der skal behandle klagen. Det vil bero på en

konkret vurdering, hvornår en sag må anses for at have større tilknytning til Danmark end til det land, hvor den erhvervsdrivende er etableret. Det vil f.eks. kunne være tilfældet, hvis en advokat har en dansk advokatbeskikkelse, men er etableret i en anden medlemsstat. Det vil være op til det enkelte tvistløsningsorgan at foretage en konkret vurdering af, om en sag har en større tilknytning til Danmark end til et andet land.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 2* tager højde for den situation, at en erhvervsdrivende er etableret i flere lande. En erhvervsdrivende vil herefter kunne være omfattet af flere alternative tvistløsningsorganer, hvilket er i overensstemmelse med direktivet. En klage kan herefter afvises af godkendte private tvistløsningsorganer eller af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvis klagen har en større tilknytning til et andet land. Dette gælder også selvom den erhvervsdrivende er etableret i et andet land end en medlemsstat.

Hvis sagen afvises som følge af, at den har en større tilknytning til et andet land, skal afvisningen ledsages af de oplysninger vedrørende eventuelle udenretlige klageinstanser i det pågældende land, som det godkendte private tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er i besiddelse af. Hvis de ikke er i besiddelse af sådanne oplysninger, skal afvisningen ledsages af oplysninger om, hvor i det pågældende land klageren kan søge oplysninger om eventuelle udenretlige klageinstanser. Dette gælder dog kun, hvis det godkendte private tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er i besiddelse af disse oplysninger eller forholdsvis enkelt kan fremskaffe dem.

Der stilles ikke krav om, at forbrugeren er hjemmehørende i Danmark.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 3* svarer i det væsentligste til den nugældende regel i § 2, stk. 2, i lov om forbrugerklager, idet bestemmelsen dog udvides til også at omhandle Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Ifølge *stk. 3* vil en bestemmelse om voldgift eller et andet særligt forum i f.eks. en standardkontrakt ikke være til hinder for, at der forinden kan indgives klage til et godkendt privat tvistløsningsorgan eller til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. På den måde sikres det, at forbrugeren ikke afskæres fra at gå til et alternativt tvistløsningsorgan. Hvis den erhvervsdrivende selv indbringer tvisten for den aftalte voldgiftsmyndighed, har myndigheden som følge af bestemmelsen pligt til at stille sagen i bero, indtil tvistløsningsorganet har taget stilling til en eventuel klage fra forbrugeren over den samme tvist. Der henvises i den forbindelse til § 15, stk. 3, hvorefter voldgiftssager m.v. skal udsættes, hvis sagen ønskes indbragt for et alternativt tvistløsningsorgan. Det understreges, at også en direkte udelukkelse af et alternativt tvistløsningsorgans kompetence i en voldgiftsklausul ikke afskærer et tvistløsningsorgan fra at behandle klagen.

#### Til § 15

Den foreslåede bestemmelse i § 15 afskærer sagens parter fra at indbringe en sag for domstolene, når sagen allerede verserer i forbrugerklagesystemet. Det svarer i det væsentligste til den gældende regel i § 3 i lov om forbrugerklager,

idet den blot udvides til at omfatte sager, der er indbragt til mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og andre alternative tvistløsningsorganer, der er anmeldt til EU-Kommissionen. Reglen har kun praktisk betydning for den erhvervsdrivende, idet forbrugeren når som helst kan trække sin klage tilbage og dermed afskære fortsat behandling ved det alternative tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Bestemmelserne i *stk. 1 og 2* er nødvendige for at undgå dobbeltbehandling af sagerne. I *stk. 2*, foreslås det, at domstolene skal sende en sag videre til et godkendt alternativt tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på opfordring fra forbrugeren, med mindre det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold eller sagen skønnes uegnet til behandling hos tvistløsningsorganet.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 3* anfører, at hvis en sag er rejst ved en voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker at indbringe den for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, skal sagen udsættes.

#### Til § 16

Den foreslåede bestemmelse er ny og gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra a-f, der angiver de årsager, der kan berettige, at et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afviser at behandle en klage. For at sikre, at alternative tvistløsningsorganer fungerer effektivt, åbner direktivet op for, at tvistløsningsorganerne under særlige omstændigheder kan afvise at behandle klager. Det skal samtidig sikre, at sådanne sagsbehandlingsregler ikke væsentligt forringer forbrugeren adgang, herunder i tilfælde af grænseoverskridende klager. Direktivets liste er udtømmende, men skal sammenholdes med især ATB-direktivets præambel nr. 25, hvor det blandt andet fremgår, at en tvist kan afvises, hvis den er for kompleks og derfor bedre kan løses i retten.

*Nr. 1* viderefører princippet efter den gældende lov om forbrugerklager om, at det er en forudsætning for, at en klage kan behandles, at forbrugeren først forgæves har taget kontakt til den erhvervsdrivende for at løse tvisten direkte med den erhvervsdrivende. Det er forbrugeren, der skal bevise, at forbrugeren har reklameret til den erhvervsdrivende. Forbrugeren skal blot dokumentere, at forbrugeren har klaget til den erhvervsdrivende, og at den erhvervsdrivende ikke har villet imødekomme forbrugeren krav. Princippet fremgår alene af bemærkningerne til den nugældende § 7 i lov om forbrugerklager og fremgår derudover af vedtægterne for de godkendte private klage- eller ankenævn. Det foreslås derfor at indføre en udtrykkelig hjemmel i loven. Bestemmelsen gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra a.

*Nr. 2* gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra b, hvorefter en klage kan afvises, hvis klagen er useriøs eller unødigt. En klage vil kunne angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, men vil dog skulle have karakter af en konkret og aktuel konflikt, som med rimelighed kan danne grundlag for et civilretligt søgsmål. Klagen kan

f.eks. afvises, hvis den er for upræcis til, at det kan afgøres, hvad forbrugeren ønsker hjælp til.

*Nr. 3* gennemfører direktivets § 5, stk. 4, litra d. Bestemmelsen viderefører det gældende princip efter lov om forbrugerklager om, at der kan fastsættes beløbsmæssige grænser i det omfang, det findes rimeligt. Hvis en klage vedrører en sagsgenstand, der falder under eller over sådanne fastsatte grænser, vil det godkendte alternative tvistløsningsorgan kunne afvise klagen. For de godkendte private tvistløsningsorganer skal beløbsgrænserne godkendes af erhvervs- og vækstministeren. I forbindelse med denne godkendelse skal det sikres, at grænserne ikke fastsættes til et niveau, hvor de betydeligt forringer forbrugeren adgang til klagebehandling. Der skal også ligeledes tages hensyn til, at en tvists reelle værdi kan variere mellem de enkelte medlemsstater, og at fastsættelsen af en uforholdsmæssig høj tærskel i en medlemsstat vil kunne forringe klageadgangen for forbrugere fra andre lande.

*Nr. 4* er ny og gennemfører direktivets artikel 4, stk. 5, litra c. Bestemmelsen indebærer, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et godkendt privat tvistløsningsorgan kan afvise at behandle en klage, der hører under, er under behandling af, eller har været behandlet af et andet godkendt privat tvistløsningsorgan godkendt efter den foreslåede § 6, et lovbestemt eller udenlandsk tvistløsningsorgan, der er anmeldt til EU-Kommissionen, af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller af en domstol. Bestemmelsen skal sikre, at klagesager ikke bliver dobbeltbehandlet, og at forbrugeren ikke kan forumshoppe for at opnå et særligt udfald af sagen.

Bestemmelsen omhandler også sager afgjort af domstolene, hvilket også følger eksplicit af lovforslagets § 2, stk. 2, nr. 3. Her er der dog tale om en decideret pligt til at afvise sagen.

*Nr. 5* viderefører princippet om at en sag kan afvises, hvis sagen ikke skønnes egnet til behandling ved et godkendt privat tvistløsningsorgan eller ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Bestemmelsen vil f.eks. kunne finde anvendelse i de sager, hvor en afgørelse af sagen forudsætter en egentlig bevisførelse f.eks. i form af afhøring af parterne eller vidner under strafansvar. I et sådant tilfælde vil sagen kunne afvises. Bestemmelsen vil være mindre relevant i forhold til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation, idet en sag ikke nødvendigvis er uegnet til behandling ved mediation, selv om f.eks. de bevismæssige omstændigheder er uklare. Det skyldes, at mediationen ikke sker med henblik på at træffe en juridisk korrekt afgørelse og at der derfor ikke tages stilling til den konkrete sags eventuelle juridiske udfald eller om sagen er bevisuegnet. Lykkes mediationen ikke, vil sagen blot blive afsluttet. Det forventes derfor, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil være yderst tilbageholdende med at afvise sager til mediation som uegnet til behandling.

*Nr. 6* gennemfører direktivets artikel 4, stk. 5, litra f. Bestemmelsen anfører, at en klage efter omstændighederne kan afvises ud fra et effektivitetshensyn. Bestemmelsen tager sigte på de situationer, hvor behandlingen af en klage i alvorlig grad vil hindre tvistløsningsorganet eller Konkurren-

ce- og Forbrugerstyrelsen i at fungere effektivt. Det kan være tilfældet, hvis de forhold, der klages over, eller sagens faktiske omstændigheder er komplicerede eller uoverskuelige, eller hvis afgørelsen beror på komplicerede juridiske afvejninger eller skøn eller anvendelse af fremmed ret. Hvis afklaring af et af disse forhold forudsætter et uforholdsmæssigt ressourceforbrug, vil sagen være bedre egnet til behandling i det ordinære retssystem. Efter gældende praksis kan sådanne klager allerede i dag afvises som uegnet til behandling. Der er således i et vist omfang sammenfald med bestemmelsen i nr. 5. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forventes ligeledes at være yderst tilbageholdende med at afvise en klage efter nr. 6

Hvorvidt en klage kan afvises på grund af tvistløsningsorganets effektivitetshensyn, vil bero på en afvejning af hensynet til tvistløsningsorganets effektivitet og forbrugerens mulighed for at få sin klage behandlet af et tvistløsningsorgan anmeldt til EU-Kommissionen.

#### Til § 17

Forslaget til § 17, stk. 1, gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, andet afsnit. Bestemmelsen er ny og indfører en tidsfrist for, hvornår en klage skal afvises, såfremt den ikke kan behandles, fordi den er omfattet af en af de grunde, der er anført i § 16. Det følger af direktivets artikel 5, stk. 4, andet afsnit, at et tvistløsningsorgan, der ikke er i stand til at behandle en klage, senest tre uger efter at have modtaget klagesagen, skal give parterne en begrundet redegørelse for, hvorfor det ikke kan behandle klagen. Der er ikke i dag frister for, hvornår en sag kan afvises af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat anke- eller klagenævn. Da gennemførelsen af direktivet i forhold til det danske offentlige forbrugerklagesystem sker ved indførelse af mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, gælder fristen ikke for Forbrugerklagenævnet. Bestemmelsen tager sigte på den situation, hvor det klart fremgår af klagens indhold, at den ikke kan behandles af tvistløsningsorganet. I et sådant tilfælde har tvistløsningsorganet 3 uger, fra klagen er modtaget, til at afvise klagen.

En sag anses for at være modtaget, når klagen er indgivet til det respektive tvistløsningsorgan. Det pålægger tvistløsningsorganerne en forpligtelse til at screene klagerne, så fristen kan overholdes. Der er ikke i direktivet fastlagt en frist for at afvise klager, hvor det først efterfølgende konstateres, at klagen f.eks. ikke er egnet til behandling, fordi den kræver en bevisførelse, der ligger uden for tvistløsningsorganets rammer. Dette vil ofte først konstateres undervejs i behandlingen af klagen. Det foreslås, at i andre tilfælde, hvor en årsag til afvisning ikke er åbenbar, men først viser sig på et senere tidspunkt, skal tvistløsningsorganet afvise klagen hurtigst muligt efter, at afvisningsårsagen konstateres. En afvisning, der meddeles 7 dage efter, at årsagen er konstateret, anses for at være rettidig. Forelægges en sådan sag af tvistløsningsorganets sekretariat for det beslutningsdygtige organ (det vil sige for nævnet eller for nævnets formand (formænd), anses en afvisning, der meddeles 7 dage efter, at nævnet eller formanden har truffet sin beslutning, for at være rettidig.

Af den foreslåede bestemmelse i stk. 2, fremgår det, at afvisningen skal ledsages af en begrundet redegørelse, der skal sendes til begge parter. De foreslåede tidsfrister i stk. 1 og 2, finder ikke anvendelse på Forbrugerklagenævnet. Baggrunden er, at Forbrugerklagenævnet ikke er omfattet af direktivet, idet implementeringen i forhold til den offentlige klagebehandling sker ved gennemførelsen af de foreslåede bestemmelser i kapitel 1-6.

#### Til § 18

Forslaget til § 18, gennemfører direktivets artikel 8, litra e, 1 pkt., der anfører, at resultatet af ATB-proceduren skal offentliggøres inden 90 kalenderdage fra datoen for ATB-instancesens modtagelse af den fuldstændige klagesag.

Bestemmelsen i stk. 1 er ny og fastsætter en tidsfrist på 90 dage, inden for hvilken Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et godkendt privat tvistløsningsorgan, der er godkendt til at anvende mediation, skal afslutte mediationen. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor begge parter har haft lejlighed til at afgive deres bemærkninger. Da parternes oplysninger vil blive lagt til grund, og sagen ikke som sådan skal oplyses, vil sagen typisk være klar til at blive medieret på et tidligt tidspunkt i forløbet.

Den foreslåede bestemmelse i stk. 2, anfører, at et godkendt privat tvistløsningsnævn, der ikke anvender mediation, skal afgøre en klage inden for 90 dage fra det tidspunkt, hvor klagen er fuldt oplyst.

Direktivet er ikke klart i forhold til, hvornår 90-dagesfristen skal begynde at løbe, jf. udtrykket modtagelse af den fuldstændige klagesag. I direktivets artikel 8, litra d, fremgår det imidlertid, at et alternativt tvistløsningsorgan skal give parterne besked, når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget. Det vurderes, at bestemmelsen i litra d, skal forstås således, at parterne skal have besked, når sagen er klar til at blive afgjort. Sammenholdes disse to bestemmelser, vurderes det, at direktivet rummer en tidsfrist, der løber fra det øjeblik, hvor sagen er fuldt oplyst. Det vil sige fra det tidspunkt, hvor der ikke er behov for at indhente yderligere oplysninger, og hvor der efter tvistløsningsorganets sekretariats vurdering foreligger det fornødne faktiske og retlige grundlag for, at tvistløsningsorganet kan træffe afgørelse i sagen.

Med stk. 3 gennemføres direktivets artikel 8, litra e, 2. pkt. Bestemmelsen medfører, at 90-dages fristen efter stk. 1 og 2, i særlige tilfælde kan forlænges. Tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal i så fald give parterne oplysning om, hvornår sagen kan forventes afgjort henholdsvis afsluttet. Fristen vil f.eks. kunne forlænges, hvis der er tale om meget komplicerede sager.

Fristerne finder ikke anvendelse på Forbrugerklagenævnet. Baggrunden er, at Forbrugerklagenævnets virksomhed ikke er omfattet af implementeringen af ATB-direktivet. Der vil imidlertid blive fastsat bestemmelser om, at Forbrugerklagenævnets sekretariat ved modtagelsen af klagen skal oplyse om, hvor lang tid, der kan forventes af gå, før sagen bliver afgjort.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 4* er ny, og giver et alternativt tvistløsningsorgan en udtrykkelig hjemmel til at udsætte behandlingen af en klage, hvis det vurderes, at resultatet af en retssag vil kunne få betydning for den omhandlede sag.

#### Til § 19

Bestemmelsen angiver, at forbrugere kan indbringe en klage for Forbrugerklagenævnet, såfremt klagen udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med et køb af en vare eller en tjenesteydelse. Klageadgangen begrænses af den foreslåede bestemmelse i § 20.

Det foreslåede *stk. 2* fastsætter en frist for forbrugeren på 4 uger til at indbringe en klage for Forbrugerklagenævnet. Fristen på 4 uger for at indbringe en klage for Forbrugerklagenævnet gælder alene i de tilfælde, hvor der ikke findes en mindelig løsning, jf. § 11. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har meddelt parterne, at sagen er afsluttet. Forbrugeren vil i den forbindelse blive vejledt om muligheden for at bringe klagen videre til Forbrugerklagenævnet, herunder også om fristen. Fristen på 4 uger finder således ikke anvendelse i andre tilfælde, f.eks. hvis mediationen afsluttes med en mindelig løsning, og det efterfølgende viser sig, at den erhvervsdrivende ikke efterlever sin del af løsningen.

Hvis en sag har været medieret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen uden, at der er fundet en mindelig løsning, og sagen efterfølgende indbringes for domstolene, kan forbrugeren efter § 30, stk. 2 anmode om at få sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet. Denne anmodning skal dog være fremsat senest 4 uger efter, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har meddelt parterne, at sagen er afsluttet, jf. bemærkningerne til § 30, stk. 2.

#### Til § 20

Den foreslåede bestemmelse er ny og angiver de betingelser, der skal være opfyldt for, at Forbrugerklagenævnet kan behandle en klage.

Af forslaget til *stk. 1, nr. 1*, fremgår det, at det er en forudsætning for, at klagen kan behandles af Forbrugerklagenævnet, at klagen først har været forsøgt medieret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. En klage, der ikke først har været søgt medieret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, vil blive afvist. Forbrugeren vil blive vejledt om, at sagen skal indgives til mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Af *stk. 1, nr. 2*, fremgår det derudover, at kun klager, hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen falder inden for bestemte beløbsgrænser fastsat af erhvervs- og vækstministeren med hjemmel i forslaget § 22, stk. 2, kan behandles. Det er hensigten, at undergrænsen for, hvornår der kan klages, fastsættes til 1.000 kr., dog 650 kr. for tøj og sko. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til § 22, stk. 2.

Klager, der indbringes for Forbrugerklagenævnet, vil i øvrigt blive behandlet efter de samme regler og principper, som gælder i dag efter lov om forbrugerklager, når bortses

fra de foreslåede ændringer til gebyrstrukturen. Det betyder blandt andet, at sagsbehandlingen fortsat vil foregå på skriftligt grundlag, og sekretariatet vil som i dag drage omsorg for sagens oplysning og fremskaffe det fornødne retlige og faktiske grundlag for, at nævnet kan træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet vil også fremover indhente sagkyndige erklæringer i det omfang, det skønnes nødvendigt. En sag vil ligeledes kunne søges forligt mellem parterne, og sekretariatet vil også kunne afvise klagen, såfremt betingelserne herfor foreligger.

Det følger af det foreslåede *stk. 2*, at Forbrugerklagenævnet kan behandle klager, der forelægges på initiativ af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til § 22, stk. 3.

#### Til § 21

Den foreslåede bestemmelse er i det væsentligste en videreførelse af den nugældende § 14 i lov om forbrugerklager. Bestemmelsen i *stk. 1* angiver, at Forbrugerklagenævnet, som det er tilfældet i dag, træffer afgørelse i klager, der indbringes for nævnet. Som anført i § 20, stk. 1, nr. 1, vil det være en forudsætning, at klagen først uden resultat har været søgt medieret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Nævnet kan efter det foreslåede *stk. 2* afvise klager, der kan afvises efter § 16, f.eks. hvis sagen hører under et godkendt alternativt tvistløsningsorgan, hvis afgørelsen forudsætter en egentlig bevisførelse, f.eks. i form af afhøring af parterne eller vidner under straffeanvar, eller hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold. Det kan f.eks. være fordi, der er reklameret for sent, kravet er forældet eller lignende. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til § 16.

Forbrugerklagenævnet er uafhængigt af erhvervs- og vækstministeren. Dette indebærer, at ministeren ikke kan ændre eller omgøre nævnets afgørelser. Konkrete afgørelser kan således ikke indbringes for ministeren, men parterne har mulighed for at anlægge sag ved domstolene. Det vil heller ikke i den forbindelse være muligt for ministeren at anmode nævnet om genoptagelse af den pågældende sag.

Dette gælder også de afgørelser, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen træffer som sekretariat for nævnet. Det vil således alene være muligt at klage over styrelsens almindelige forvaltningsretlige adfærd til Erhvervs- og Vækstministeriet som følge af ministeriets almindelige tilsynsforpligtelse.

*Stk. 3* viderefører gældende praksis og fastslår, at nævnets sekretariat kan bemyndiges til at afvise klager, som ikke skønnes egnede til behandling, og klager hvor det er åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold. Bestemmelsen er i dag udnyttet således, at sekretariatet kan afvise de nævnte sager. Det er hensigten, at dette også fremover skal være tilfældet.

#### Til § 22

Bestemmelsen i *stk. 1* svarer i det væsentligste til den gældende lov om forbrugerklagers § 10, der giver erhvervs- og vækstministeren hjemmel til at fastsætte nærmere regler om

Forbrugerklagenævnets virksomhed. Det foreslås derudover, at ministeren får hjemmel til at fastsætte regler om etablering af et forretningsudvalg for nævnet samt regler for forretningsudvalgets virke.

Forretningsudvalget vil – som i dag – komme til at bestå af formanden og fire repræsentanter – heraf to som repræsentere forbrugerinteresser og to, som repræsentere erhvervsinteresser. Det forventes, at repræsentanterne udpeges for en periode for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse.

Det er hensigten, at forretningsudvalget alene skal have besluttende kompetence i forhold til at fastlægge retningslinjerne for hvilke sager, sekretariatet bemyndiges til at træffe afgørelse i efter den foreslåede § 21, stk. 3. Herudover fungerer forretningsudvalget som repræsentanter for nævnets medlemmer. Nævnets formandskab og sekretariat kan via forretningsudvalget orientere nævnet om relevante emner samt høre nævnet i spørgsmål, hvor der skønnes at være behov herfor. Nævnets formandskab og sekretariat er ikke bundet af udtalelser fra forretningsudvalget.

Ifølge det foreslåede *stk. 2* kan ministeren som i dag fastsætte over- og undergrænser for indgivelse af klager. I dag er der fastsat undergrænser for klager over sko og tøj på 500 kr., mens grænsen for alle øvrige varer eller tjenesteydelser er på 800 kr. De nuværende undergrænser har ikke været reguleret siden loven trådte i kraft i 2004. Der er i dag en overgrænse for alle varer og tjenesteydelser på 100.000 kr. Det er hensigten, at bemyndigelsen vil blive udmøntet i en bekendtgørelse, hvor der fastsættes beløbsmæssige under- og overgrænser på samme niveau, som de beløbsgrænser, der skal fastsættes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation. Det er dermed hensigten, at der ved bekendtgørelse fastsættes en undergrænse for sko og tøj på 650 kr. og for øvrige varer og tjenesteydelser på 1.000 kr. Det er hensigten, at undergrænserne skal pristalsreguleres hvert tredje år. Desuden er det hensigten, at den nugældende beløbsmæssige overgrænse på 100.000 kr. for sager, der er omfattet af Forbrugerklagenævnets virksomhed, fastholdes.

Med bestemmelsen i *stk. 3* foreslås det, at der indføres en bemyndigelse for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til i særlige tilfælde at se bort fra den fastsatte undergrænse. Det er en delvis videreførelse fra de gældende bestemmelser i § 3, stk. 2 og 6, i bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager, der giver formanden for Forbrugerklagenævnet mulighed for at se bort fra undergrænsen. Kompetencen i den foreslåede bestemmelse tillægges fremover Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. En dispensation fra undergrænsen i forbindelse med behandling af en sag ved Forbrugerklagenævnet vil efter det foreslåede regelsæt kun kunne blive relevant i tilfælde, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen også har dispenseret for undergrænsen i mediationsfasen. Som hovedregel, vil der også blive dispenseret fra undergrænsen i forhold til at få en sag behandlet ved Forbrugerklagenævnet, hvis der forudgående er givet dispensation i forhold til at få sagen behandlet ved mediation.

Særlige tilfælde, hvor styrelsen kan fravige undergrænsen efter *stk. 3*, kan i overensstemmelse med den nugældende

praksis hos Forbrugerklagenævnets sekretariat foreligge, hvis det skønnes, at forbrugeren kan få medhold i et samlet krav på 1.000 kr. eller derover. Dette princip kan for eksempel være relevant i forhold til i rensesager, hvor vederlaget for rensningen ofte vil være under undergrænsen, men hvor der kan være et erstatningskrav ved siden af, fordi tøj eller møbler er blevet ødelagt i forbindelse med rensningen.

I vurderingen lægges der vægt på, hvor stor sandsynlighed der er for, at forbrugeren vinder sagen, eller hvorvidt sagen er egnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet. Er det oplagt, at forbrugeren vil kunne få medhold, vil sekretariatet i nogle tilfælde se bort fra undergrænsen, selvom kravet, som forbrugeren kan få medhold i, er under 1.000 kr.

Jo højere omkostningerne/ressourceanvendelsen er, desto mindre sandsynligt vil det være, at undergrænsen fraviges. Der ses på f.eks. udgifterne til en sagkyndig undersøgelse eller sagsbehandlingstimer, som sekretariatet skal bruge for eksempel på at indhente viden om fremmed/international ret.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil fremover følge de samme principper, som Forbrugerklagenævnet anvender efter gældende ret, og vil herudover efter den foreslåede bestemmelse kunne se bort fra undergrænsen i konkrete sager af generel eller principiel interesse. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil således kunne se bort fra undergrænsen i sagskomplekser, hvor der modtages mange klager over en bestemt sagstype eller en bestemt virksomhed.

Endvidere vil Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen af egen drift kunne dispensere fra undergrænsen i tilfælde, hvor der er dispenseret fra undergrænsen i mediationsfasen, og hvor den erhvervsdrivende gentagne gange ikke har bidraget til en mediationsløsning i mediationsfasen.

Det foreslås, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bemyndiges til at træffe afgørelse om dispensation, og at der tages udgangspunkt i de principper og den praksis, som anvendes i dag. I de tilfælde, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ser bort fra undergrænsen, vil styrelsen – med forbrugers accept – på eget initiativ forlægge sagen for Forbrugerklagenævnet.

Efter den foreslåede bestemmelse i *stk. 4*, vil Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i særlige tilfælde undlade at opkræve det gebyr, der skal betales af forbrugeren eller den erhvervsdrivende for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, jf. § 27 og 28. Det vil eksempelvis kunne være tilfældet, hvis ny lovgivning ændrer retsgrundlaget for et område, og der derfor ikke foreligger praksis. Det vil også undtagelsesvist kunne ske i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende gentagne gange ikke har ønsket at medvirke til forsøget på at finde en mindelig løsning i mediation, eller hvis styrelsen af andre principielle grunde har behov for en juridisk afgørelse af sagen ved nævnet, og hvor forbrugeren ikke selv ønsker at indbringe sagen for nævnet af økonomiske eller andre grunde.

#### Til § 23

Efter den foreslåede bestemmelse videreføres den gældende § 11 i lov om forbrugerklager, der angiver, at betegnelsen

Forbrugerklagenævnet er forbeholdt det i lovens kapitel 7 omhandlede nævn.

Ifølge *stk. 2*, kan erhvervs- og vækstministeren fastsætte regler, der forbyder anvendelsen af betegnelser, der kan forveksles med betegnelsen i *stk. 1*. Det bemærkes, at ministeren i den sammenhæng kan fastsætte straf af bøde for overtrædelse af disse regler, jf. forslaget § 44, *stk. 2*. Der henvises til bemærkningerne til § 44, *stk. 2*.

#### Til § 24

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1* viderefører den gældende § 9, *stk. 1*, i lov om forbrugerklager, og angiver, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som i dag fungerer som Forbrugerklagenævnets sekretariat, dvs. at sekretariatet forbereder sagen, herunder eventuelt indhenter sagkyndige erklæringer, hører sagens parter, forelægger sagen for nævnet og udsender afgørelsen med videre.

Det foreslåede *stk. 2*, viderefører den gældende bestemmelse efter § 9, *stk. 2* i lov om forbrugerklager, hvorved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til opgave at vejlede erhvervslivet og forbrugerne med henblik på at forebygge klagesager og bistå erhvervslivet i forbindelse med oprettelsen af godkendte, alternative tvistløsningsorganer.

#### Til § 25

Bestemmelsens *stk. 1* er i det væsentligste en videreførelse af den gældende bestemmelse i § 12 i lov om forbrugerklager. Bestemmelsen angiver, at nævnet består af en formand og mindst en næstformand og et antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Bestemmelsens *stk. 2* foreslår, at nævnets medlemmer udnævnes af erhvervs- og vækstministeren. Formanden og næstformanden skal være dommere og kan være dommere fra de overordnede retter. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

Det er hensigten, at formanden og næstformænd samt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, som det er tilfældet i dag, vil blive udnævnt for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse.

*Stk. 3* indeholder desuden en hjemmel til, at ministeren kan fastsætte nærmere regler om antal og sammensætning af nævnsrepræsentanter, samt om udnævnelsesperiode for disse.

Nævnsmedlemmerne honoreres i overensstemmelse med de nugældende regler for deres deltagelse i nævnsmøderne i overensstemmelse med et af Finansministeriet fastsat vederlag.

#### Til § 26

Bestemmelsen er en videreførelse af den gældende bestemmelse i § 13 i lov om forbrugerklager. Med bestemmelsen i § 26 foreslås det, at ved Forbrugerklagenævnets behandling af en klage, skal der udover formanden eller næstformanden medvirke lige mange repræsentanter for forbrugerne og erhvervslivet. For at sikre en reel meningsudveksling under nævnsbehandlingen vil det normalt ikke være

hensigtsmæssigt, at der deltager mindre end to fra hver side. Et større antal medvirkende virker omvendt ikke hensigtsmæssigt og vil nemt kunne hindres af arbejdsmæssige grunde. Der er efter loven mulighed for at afvikle nævnsmøderne med deltagelse af kun en repræsentant fra hver side. Denne mulighed anvendes imidlertid ikke i praksis i dag.

#### Til § 27

Med *stk. 1* foreslås det, at en forbruger – som det også er tilfældet efter gældende regler – skal betale et gebyr for at indgive en klage til Forbrugerklagenævnet. Finansieringen af klagebehandlingen ved Forbrugerklagenævnet er efter den gældende lov baseret på delvis brugerbetaling, idet forbrugeren kun betaler et mindre beløb (pt. 160 kr.) for at få behandlet en klage. Dette udgangspunkt bibeholdes, jf. dog bemærkningerne nedenfor til *stk. 3*. Klagegebyrer for de godkendte private tvistløsningsorganer vil blive fastsat i bekendtgørelse foruden i de vedtægter, der ligger til grund for nævnenes godkendelse.

Det foreslåede *stk. 2* svarer til den nugældende bestemmelse i § 16 i lov om forbrugerklager, for så vidt angår en forbrugers mulighed for at få et klagegebyr tilbage. Efter § 16 tilbagebetales gebyret, hvis forbrugeren får medhold i klagen eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling. Efter praksis tilbagebetales gebyret også, hvis klagen ikke er omfattet af nævnets kompetence eller sagen i det væsentligste forliges til forbrugers fordel. Med den foreslåede bestemmelse lovfæstes Forbrugerklagenævnets praksis, hvorefter et klagegebyr tilbagebetales, hvis sagen i det væsentligste forliges til forbrugers fordel, eller klagen ikke er omfattet af nævnets kompetence. Hvis forbrugeren ikke får medhold i sagen, tilbagebetales gebyret ikke.

Forbrugerklagenævnet har på baggrund af lovens forarbejder til den nugældende § 17, *stk. 1*, der omhandler de erhvervsdrivendes brugerbetaling, fastlagt en praksis, hvorefter der som hovedregel opkræves omkostninger af den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren får medhold i mindst 25 procent af det omtvistede krav i en nævnsafgørelse, mens forbrugeren ved forlig skal have fået medhold i mindst 50 procent af det fremsatte krav, jf. bemærkningerne nedenfor til den foreslåede § 28, *stk. 1*. Der er med forslaget ikke tilset nogen ændring af denne praksis.

Med *stk. 3* foreslås det, at erhvervs- og vækstministeren, som efter den gældende bestemmelse i § 16, *stk. 2*, i lov om forbrugerklager, bemyndiges til at fastsætte nærmere regler om størrelsen af forbrugergebyret samt betalingen heraf, herunder om obligatorisk elektronisk betaling. Det er hensigten, at forbrugergebyret fastsættes til 400 kr. Med dette beløb sikres en mere rimelig balance mellem de omkostninger, der er forbundet med behandling af en sag ved Forbrugerklagenævnet og de udgifter, den tabende part skal betale. I dag er de gennemsnitlige omkostninger ca. 10.500 kr. pr. klagesag.

#### Til § 28

Med *stk. 1* foreslås det at fastholde udgangspunktet i § 17 i den nugældende lov om forbrugerklager, hvorefter en erhvervsdrivende i forbindelse med en konkret klagesag skal

betale et gebyr til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for de omkostninger, som Forbrugerklagenævnet har ved at skulle behandle en klage, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen i det væsentligste forliges til forbrugersfordel. Bestemmelsen i den foreslåede § 28 svarer i det væsentligste til den gældende § 17, stk. 1.

Det foreslås dog, at der i forbindelse med forlig også opkræves et gebyr fra den erhvervsdrivende, selv om der ikke har været indhentet en sagkyndig erklæring, når blot sagen i det væsentligste forliges til forbrugersfordel. Gebyret, der skal betales, hvis sagen forliges, fastsættes og opkræves af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Når en sag afsluttes i Forbrugerklagenævnet, og fører til en afgørelse, som giver forbrugeren medhold i klagen, er det nævnet, som beslutter, om den erhvervsdrivende skal betale gebyr i forbindelse med sagens behandling.

Af forarbejderne til den gældende lov om forbrugerklager fremgår det, at medhold er, når der træffes en afgørelse, der på alle eller visse punkter imødekommer klagers krav. Ikke-medhold er, når afgørelsen ikke eller kun i begrænset omfang imødekommer klagers krav. Medhold relaterer sig til såvel den juridiske problemstilling, sagen vedrører, som til det krav, forbrugeren måtte have gjort gældende. Vedrører en sag eksempelvis et krav om at få pengene tilbage på grund af en mangel ved en vare, vil en afgørelse, som giver klageren ret til at hæve købet, fordi genstanden lider af en væsentlig mangel, være at betragte som medhold på alle punkter, og den erhvervsdrivende vil blive pålagt at betale for sagens behandling. Får en forbruger, der har krævet 1.000 kr. i erstatning for en dårlig rensbehandling, alene medhold i, at der ikke er foretaget en tilstrækkelig efterbehandling i form af strygning, vil forbrugeren typisk skulle have rensvederlaget tilbage. Dette tilfælde vil være at betragte som medhold i begrænset omfang, hvorfor der ikke vil blive pålagt den erhvervsdrivende at betale for sagens behandling. Et andet eksempel er en forbruger, der har købt en knallert til 20.000 kr., som viser sig at have en fejl ved blinklyset. Forbrugeren indgiver en klage med påstand om, at knallerten lider af en væsentlig mangel, og kræver derfor at hæve købet og få sine penge tilbage. Der er ganske rigtigt en fejl ved blinklyset, der dog ikke berettiger forbrugeren til at hæve købet, men alene til at få et lille afslag i prisen. Også i dette tilfælde har forbrugeren kun i begrænset omfang fået medhold i sin klage, og den erhvervsdrivende skal ikke betale for sagens behandling.

Forbrugerklagenævnet har fastlagt en praksis, hvorefter der som hovedregel pålægges omkostninger, hvis forbrugeren får medhold i mindst 25 procent af det omtvistede krav, mens forbrugeren ved forlig skal have fået medhold i mindst 50 procent af det fremsatte krav. Der er ikke med lovforslaget tilsigtet nogen ændring af denne praksis.

Med forslaget til *stk. 2* bemyndiges erhvervs- og vækstministeren til at fastsætte nærmere regler om gebyrernes størrelse samt om betaling m.v. I dag er klagesagerne inddelt i tre sagsgrupper, der afspejler sagernes kompleksitet, og for hver gruppe er der fastsat et standardbeløb foruden et særskilt beløb for forlig. Ved vedtagelsen af den gældende lov

om forbrugerklager var det forudsat, at gebyrerne skulle ligge i en størrelsesorden på 2.700 – 5.000 kr. Beløbene er efterfølgende reguleret to gange og udgør i dag henholdsvis 13.600 kr., 8.300 kr., eller 4.400 kr. samt 3.100 kr. for forlig, jf. bekendtgørelse om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet nr. 191 af 13. marts 2008, som ændret ved bekendtgørelse nr. 1114 af 10. september 2010.

I udmøntningen af den foreslåede § 28, stk. 2, er det hensigten, at der – modsat i dag – skal fastsættes ét fælles gebyr for alle sagstyper. Dette gebyr foreslås fastsat til 6.000 kr. Derudover foreslås et gebyr for forligte sager på 1.000 kr. Der foreslås dermed en væsentlig gebyrnedsettelse, der bl.a. skal sikre, at omkostningerne ved at tage en sag ved Forbrugerklagenævnet ikke bliver for byrdefulde for den enkelte virksomhed.

Bemyndigelsen for erhvervs- og vækstministeren til at fastsætte nærmere regler om betaling omfatter som noget nyt i forhold til den gældende bestemmelse også mulighed for at fastsætte nærmere regler om, at betaling af gebyrerne skal ske som en elektronisk betaling. Endvidere omfatter bemyndigelsen mulighed for at fastsætte regler om betaling af rykkergebyrer ved manglende betaling.

#### *Til § 29*

Den foreslåede bestemmelse i § 29, *stk. 1*, ændrer på det udgangspunkt, der gælder i dag, hvorefter Forbrugerklagenævnet følger domstolenes almindelige værnetingsregler ved afgørelse af spørgsmålet om, hvem der kan indklages for Forbrugerklagenævnet. Fremover vil udgangspunktet for Forbrugerklagenævnets kompetence være, at en erhvervsdrivende skal være etableret i Danmark, for at Forbrugerklagenævnet kan behandle en klage mod den erhvervsdrivende. Den foreslåede bestemmelse sikrer, at der er overensstemmelse mellem de erhvervsdrivende, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan behandle klager over, og de erhvervsdrivende, som Forbrugerklagenævnet kan behandle klager over. Der henvises til bemærkningerne til § 14, stk. 1.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 2*, tager højde for den situation, at en erhvervsdrivende er etableret i flere lande. En klage vil kunne afvises, hvis klagen har en større tilknytning til et andet land. Dette gælder også selvom den erhvervsdrivende er etableret i et andet land end en medlemsstat.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 3* svarer i det væsentligste til den gældende regel i § 2, stk. 2, i lov om forbrugerklager. Der henvises til bemærkningerne til § 14, stk. 3.

#### *Til § 30*

Den foreslåede bestemmelse i § 30 svarer i det væsentligste til den gældende regel i § 3 i lov om forbrugerklager, hvorefter en sag, der verserer for et klagenævn, ikke kan indbringes for domstolene. Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1* viderefører bestemmelsen i forhold til Forbrugerklagenævnet.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 2* indebærer, at hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for Forbrugerklagenævnet, hæver retten sagen og

sender den til nævnet. Det følger af den foreslåede bestemmelse, at retten kun kan tage hensyn til ønsker fra forbrugeren om at få en sag, der er anlagt ved domstolene, indbragt for Forbrugerklagenævnet. Rettens ophævelse af sagen er obligatorisk. Hvis sagen ikke har været medieret, skal retten henvise sagen til mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. § 15, stk. 2, og retten kan således ikke sende sagen direkte i nævnet. Hvis sagen har været medieret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen uden, at der er fundet en mindelig løsning, skal forbrugeren anmodning om at få sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet være fremsat senest 4 uger efter, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har meddelt parterne, at sagen er afsluttet, jf. § 19, stk. 2.

Bestemmelserne i stk. 1 og 2 er nødvendige for at undgå dobbeltbehandling af sagerne.

Det fremgår af den foreslåede bestemmelse i § 15, stk. 1, at sager, der verserer ved de godkendte private tvistløsningsorganer eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, når styrelsen foretager mediation, ikke kan bringes for domstolene. En forbruger vil tilsvarende efter den foreslåede § 15, stk. 2, kunne anmode om at få indbragt en sag, som er anlagt ved domstolene, til et privat godkendt tvistløsningsorgan eller til mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

#### *Til § 31*

Bestemmelserne i §§ 31-39 om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning for afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller godkendte private tvistløsningsorganer er en videreførelse af de eksisterende bestemmelser om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning, som blev indført med lov nr. 517 af 12. juni 2009 om ændring af lov om forbrugerklager og retsplejeloven, samt lov nr. 73 af 26. januar 2010 om ændring af lov om forbrugerklager og retsplejeloven.

Den foreslåede bestemmelse i § 31 er en videreførelse af den gældende § 4 i lov om forbrugerklager. Bestemmelsen indebærer, at Forbrugerklagenævnet og de godkendte private tvistløsningsorganer skal forkynde en afgørelse for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller delvist medhold i en klage.

Ved forkyndelsen sikres det, at den erhvervsdrivende modtager afgørelsen og dermed får den fornødne tid til at tage stilling til, om den pågældende vil acceptere at være bundet af afgørelsen.

Da lovforslaget alene regulerer den erhvervsdrivendes forhold, er der ikke behov for, at der også sker forkyndelse af afgørelsen i forhold til forbrugeren.

Pligten og udgiften til at forkynde en afgørelse påhviler efter bestemmelsen det enkelte godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet. Da pligten til forkyndelse er begrænset til at omfatte afgørelser, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold og derudover kun skal ske i forhold til den erhvervsdrivende, begrænses de administrative og økonomiske byrder, der er forbundet hermed. Forkyndelsen skal ske i overensstemmelse med reglerne herom i retsplejelovens kapitel 17.

Det foreslås endvidere i bestemmelsen, at den erhvervsdrivende i forbindelse med forkyndelsen skal have oplysning om indholdet af §§ 32-34. Om indholdet af disse bestemmelser henvises til bemærkningerne nedenfor.

#### *Til § 32*

Den foreslåede bestemmelse i § 32 er en videreførelse af den gældende § 4 a i lov om forbrugerklager og indebærer, at den erhvervsdrivende pålægges en pligt til at reagere inden en vis frist, hvis den pågældende ikke ønsker at være bundet af nævnsafgørelsen.

Den erhvervsdrivende skal således, hvis den pågældende ikke ønsker at være bundet af en afgørelse, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold, skriftligt meddele dette til det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet inden 30 dage, fra afgørelsen er forkyndt. Meddelelsen skal være skriftlig, men behøver ikke at være ledsaget af en begrundelse. Meddelelsen kan afgives både med ordinær post og elektronisk, f.eks. pr. e-mail eller telefax. Meddelelsen skal være modtaget i nævnet inden udløbet af fristen. En rettidigt modtaget meddelelse indebærer, at den erhvervsdrivende ikke er bundet af afgørelsen, som således ikke kan tvangsfuldbyrdes. Ønsker forbrugeren at gå videre med sagen, må forbrugeren derfor anlægge en civil sag mod den erhvervsdrivende.

#### *Til § 33*

Den foreslåede bestemmelse i § 33 er en videreførelse af den gældende § 4 b, og vedrører den erhvervsdrivendes mulighed for at begære en sag genoptaget i det tilfælde, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold i en nævnsafgørelse. Fristen er sammenfaldende med fristen efter § 32 og forudsætter således ligeledes, at afgørelsen er forkyndt og dermed modtaget. Er begæringen fremsat rettidigt, det vil sige skriftligt indgivet til det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet inden udløbet af fristen på 30 dage, får begæringen opsættende virkning. Fristen efter § 32 regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse enten er blevet afvist, eller det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen. Efter udløbet af fristen på 30 dage kan sagen ikke længere genoptages.

Forbrugeren adgang til at begære en sag genoptaget er ikke omfattet af reglen og er derfor ikke begrænset af en 30 dages frist.

#### *Til § 34*

Den foreslåede nye bestemmelse i § 34 er en videreførelse af den gældende § 4 c, og indebærer, at en afgørelse, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold, kan tvangsfuldbyrdes efter udløbet af fristerne i §§ 32 og 33. Det gælder dog ikke, hvis den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til nævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, jf. forslaget til § 32.

Som det fremgår af forslaget til § 31, skal det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet i forbindelse med afgørelsens forkyndelse gøre udtrykkeligt op-



mærksom på indholdet af §§ 32-34, således at den erhvervsdrivende kender sin retsstilling.

Har det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet inden fristens udløb modtaget en skriftlig meddelelse fra den erhvervsdrivende om, at denne ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, må forbrugeren - som det også er tilfældet efter gældende ret - indbringe sagen for domstolene og opnå dom over den erhvervsdrivende for på denne måde af få et tvangsfuldbyrdesgrundlag. En erhvervsdrivende, der er uenig i nævnets afgørelse, vil selv sagt også kunne indbringe sagen for domstolene.

Hvis forbrugeren ikke er tilfreds med det godkendte private tvistløsningsorgans eller Forbrugerklagenævnets afgørelse, fordi forbrugeren kun har fået delvist medhold - f.eks. hvis forbrugeren ønsker at hæve et køb, men kun har fået medhold i et ønske om afslag i købesummen - og efterfølgende selv indbringer sagen for domstolene, er den erhvervsdrivende ikke bundet af afgørelsen, selv om fristen på de 30 dage er udløbet.

*Stk. 2* fastlægger de nærmere krav til forbrugeren anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse af en nævnetsafgørelse. Anmodningen skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for fristerne i forslaget til § 32 og § 33 har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen. Hvis den erhvervsdrivende ikke har afgivet rettidig meddelelse til det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, udfærdiger det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet således på anmodning fra forbrugeren en erklæring (f.eks. i form af et brev) herom, som forbrugeren skal anvende i forbindelse med anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse af afgørelsen.

Adgangen til tvangsfuldbyrdelse efter forslaget til § 34 omfatter ikke de sagsomkostninger, der er forbundet med en sags behandling i et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet, og som nogle godkendte private tvistløsningsorganer og Forbrugerklagenævnet i medfør af den gældende lov om forbrugerklager pålægger de erhvervsdrivende, idet disse omkostninger efter gældende ret kan inddrives ved udpankning efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige.

#### *Til § 35*

Forslaget til § 35, svarer til indholdet af den gældende bestemmelse i § 4 d om parternes adgang til at indbringe en sag for domstolene, når der er truffet afgørelse i en klagesag. Udgangspunktet efter bestemmelsen er, at hver af parterne frit kan indbringe sagen for domstolene, når der er truffet afgørelse i en klagesag.

Efter *stk. 2*, gives der mulighed for, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på forbrugeren anmodning kan indbringe sagen for domstolene på forbrugeren vegne, hvis en afgørelse truffet af et godkendt privat tvistløsningsorgan eller

Forbrugerklagenævnet eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves af den erhvervsdrivende. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil vejlede forbrugeren om muligheden for at få dækket sagsomkostninger ved en retssag gennem en retshjælpsdækning eller efter de foreslåede regler om omkostningsdækning efter lovforslaget.

#### *Til § 36*

Den foreslåede bestemmelse svarer til indholdet af den gældende § 4 e i lov om forbrugerklager. Efter den foreslåede bestemmelse i § 36, *stk. 1*, kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen efter ansøgning give tilsagn om at dække en forbrugers udgifter i forbindelse med et sagsanlæg, når forbrugeren har fået helt eller delvis medhold i et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet. Bestemmelsen finder alene anvendelse på sager, der ikke er dækket af en retshjælpsforsikring eller en anden forsikring, der dækker sagens omkostninger. Bestemmelsen skal sammen med bestemmelsen i § 37 sikre, at en forbruger ikke af økonomiske årsager afholder sig fra at forfølge sit krav i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende efter lovens § 32, har meddelt det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet, at afgørelsen ikke vil blive efterlevet, og hvor forbrugeren derfor må indbringe sagen for domstolene for at få gennemført kravet. Der opereres ikke med en bagatelgrænse, og lovforslaget omfatter således også sager vedrørende meget små krav. Bistand efter lovforslaget kan endvidere opnås uafhængigt af forbrugeren indtægtsforhold, ligesom det også vil være muligt at få dækket omkostninger, der må anses for at være uvæsentlige i forhold til ansøgerens indtægtsgrundlag. En forbruger, der ville have kunnet opnå fri proces efter retsplejelovens regler, vil altid kunne opnå dækning efter den foreslåede ordning.

Det følger af forslaget til § 36, *stk. 2*, der svarer til indholdet af den gældende § 4 e, *stk. 2*, i lov om forbrugerklager, at der kan gives omkostningsdækning til en retssag i 1. instans. Bestemmelsen omfatter både udgifter til en retssag anlagt af forbrugeren til opfyldelse af et godkendt privat tvistløsningsorgans eller Forbrugerklagenævnets afgørelse eller et forlig indgået for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet og udgifter til en retssag, som den erhvervsdrivende har anlagt til ændring af det godkendte private tvistløsningsorgans eller Forbrugerklagenævnets afgørelse eller et forlig indgået for det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet. For at et forlig skal kunne indbringes for domstolene og være omfattet af reglerne om dækning af udgifter efter lovforslaget, skal det være indgået skriftligt, og det skal fremgå klart, hvilke rettigheder og forpligtelser parterne pålægges. Der indgås en del forlig ved Forbrugerklagenævnet formløst - f.eks. pr. telefon - og sådanne forlig vil ikke være tilstrækkeligt præcise til, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på forbrugeren anmodning kan indbringe sagen for domstolene på forbrugeren vegne. Hvis et sådant formløst forlig ikke efterleves, vil sagen blive genoptaget og afsluttet med en afgørelse.

Hvis et forlig opfylder betingelserne i retsplejelovens § 478, *stk. 1*, nr. 4, herunder navnlig, at det udtrykkeligt er be-

stemt, at det kan tjene som grundlag for fuldbyrdelse, vil det umiddelbart kunne tvangsfuldbyrdes ved fogedretten.

Efter den foreslåede bestemmelse kan der ikke gives omkostningsdækning, hvis det er åbenbart, at forbrugeren ikke vil få medhold i sagen ved domstolene. Der ligger ikke heri, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i hvert enkelt tilfælde skal foretage en nærmere vurdering af forbrugers mulighed for at få medhold under en retssag. Udgangspunktet efter bestemmelsen er, at når en forbruger har fået helt eller delvis medhold af et klagenævn, vil forbrugeren kunne få dækket udgifter i forbindelsen med et sagsanlæg. Der vil dog ikke kunne opnås bistand, hvis det må anses for åbenbart, at forbrugeren ikke vil kunne få medhold, fordi der f.eks. efterfølgende er afsagt en dom, der strider imod det godkendte private tvistløsningsorgans eller Forbrugerklagenævnets afgørelse. Hensigten med bestemmelsen er at give hjemmel til at afslå dækning i det tilfælde, hvor det på baggrund af nye oplysninger må anses for åbenbart, at forbrugeren ikke vil få medhold i sagen. Det er ikke hensigten, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i forbindelse med vurderingen af en ansøgning på grundlag af en afgørelse fra et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet generelt skal foretage en vurdering af, om afgørelsen vil medføre det samme resultat ved domstolene.

Efter den foreslåede bestemmelse i § 36, stk. 3, der svarer til den gældende § 4 e, stk. 3, i lov om forbrugerklager, finder retsplejelovens §§ 331-335 tilsvarende anvendelse i sager omfattet af § 36.

Henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 1-4, medfører for det første, at forbrugeren ikke skal betale afgifter i henhold til lov om retsafgifter.

Henvisningen indebærer dernæst, at forbrugeren får beskikket en advokat til at udføre sagen mod vederlag af statskassen. Derudover indebærer henvisningen, at forbrugeren kan få godtgjort udgifter fra statskassen, som med føje er afholdt i forbindelse med sagen. Endelig medfører henvisningen, at forbrugeren ikke skal erstatte modparten sagens omkostninger.

De foreslåede regler om omkostningsdækning i forbrugerklageloven omfatter også sager, der behandles efter retsplejelovens regler om behandling af sager om mindre krav i kapitel 39. Sådanne sager skal i relation til omkostningsdækning efter lovforslagets regler behandles på samme måde, som sager hvor der er givet fri proces efter retsplejelovens regler. I sager omfattet af disse regler indebærer det, at der først vil blive beskikket en advokat i forbindelse med hoveforhandlingen.

Selv om retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 5, der vedrører fri proces i skiftesager, ikke vil være relevant i de sager, der er omfattet af den foreslåede omkostningsdækning, er der ikke fundet tilstrækkelig anledning til særskilt at undtage denne bestemmelse fra den generelle henvisning til retsplejelovens regler om retsvirkningerne af fri proces.

Henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 2, indebærer, at der er hjemmel til, at omkostningsdækningen kan indskrænkes til enkelte af de i retsplejelovens § 331, stk. 1,

nævnte begunstigelser. Bortset fra i skiftesager anvendes retsplejelovens § 313, stk. 2, imidlertid meget sjældent i praksis, og henvisningen hertil forventes ikke at få nogen praktisk betydning i de sager, der er omfattet af den foreslåede omkostningsdækning. Der er dog ikke fundet tilstrækkelig anledning til særskilt at undtage denne bestemmelse fra den generelle henvisning til retsplejelovens regler om retsvirkningerne af fri proces.

Henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 3, medfører, at dækningen efter lovforslaget omfatter hele sagen i den pågældende instans, herunder den procedure, der er nødvendig for at opnå ny foretagelse af sagen for samme ret. Derudover indebærer henvisningen, at forbrugeren vil kunne få dækket eventuelle udgifter i forbindelse med tvangsfuldbyrdelse af dommen, såfremt forbrugeren har erhvervet et krav, der kan tvangsfuldbyrdes. Endvidere omfatter dækningen de foranstaltninger, som af hensyn til forberedelsen af sagsanlægget med føje er foretaget inden meddelelse af fri proces.

Henvisningen til § 331, stk. 4, medfører, at dækningen også omfatter behandling af sagen i 2. og 3. instans, såfremt sagen er indbragt for højere ret af modparten, og forbrugeren har fået helt eller delvis medhold i den foregående instans.

Henvisningen til § 331, stk. 5, indebærer, at en bevilget omkostningsdækning ikke ophører, hvis forbrugeren dør under retssagen. Dødsboet eller arvingerne vil således kunne videreføre retssagen med omkostningsdækning.

Henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 6, indebærer, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens tilsagn kan tilbagekaldes, når de forudsætninger, under hvilke det er meddelt, viser sig ikke at være til stede eller er bortfaldet.

Henvisningen til retsplejelovens § 332, stk. 1, indebærer, at det er retten, der træffer afgørelse om betaling af sagsomkostninger, og at det sker efter reglerne om fri proces. Dette indebærer, at afgørelsen om sagsomkostninger træffes, som hvis der ikke var ydet tilsagn om omkostningsdækning, herunder et skønsmæssigt beløb svarende til de afgifter, der efter sagsgenstandens værdi skulle have været betalt. Det medfører derudover, at i det omfang, der skal betales sagsomkostninger til modparten, afholdes disse af statskassen med refusion fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller Erhvervs- og Vækstministeriet. Tilsvarende medfører henvisningen, at i det omfang, det pålægges modparten at betale sagsomkostninger, tilfalder beløbet statskassen. Hvis forbrugeren selv har afholdt udgifter i anledning af sagen, eksempelvis fordi forbrugeren har fremsat et krav, der ligger udover det, der er fastsat i det godkendte private tvistløsningsorgans eller Forbrugerklagenævnets afgørelse eller forliget, fordeler retten dog beløbet mellem statskassen og forbrugeren. Forbrugeren kan dog ikke få tilkendt et større beløb, end det forbrugeren har afholdt.

Med henvisningen til retsplejelovens § 332, stk. 2, foreslås det endvidere, at retten også i sager, der er omfattet af den foreslåede bestemmelse i § 35, kan pålægge en forbruger helt eller delvis at erstatte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens eller Erhvervs- og Vækstministeriets udgifter ved

ordningen, i det omfang udgifterne ikke pålægges modparten, når partens forhold, herunder som disse er efter sagens udfald, taler for det. Dette kan være tilfældet, hvis en forbruger får tilkendt et større pengebeløb, eller hvor en forbruger har givet vildledende eller forkerte oplysninger i en klagesag, og på den måde fejlagtigt har fået medhold i afgørelsen ved det godkendte private tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet.

Henvisningen til retsplejelovens § 333, stk. 1-4, indebærer, at de advokater, der af justitsministeren er antaget til at udføre sager for parter, der har fri proces, også vil blive beskikket i en sag omfattet af § 36.

Derudover indebærer henvisningen, at den advokat, der har været beskikket under behandlingen af en sag omfattet af § 37 i den foregående instans, også kan beskikkes til at føre sagen for den overordnede ret, såfremt advokaten er mødeberettiget for denne ret.

Henvisningen indebærer endvidere, at en advokat, der ikke er antaget ved vedkommende ret, efter partens anmodning kan beskikkes, såfremt det findes forsvarligt, og advokaten er mødeberettiget for retten og villig til at lade sig beskikke.

Derudover medfører henvisningen, at en autoriseret advokatfuldmægtig eller en advokat, der ikke har møderet for landsret, kan beskikkes i en sag, der anmeldes som prøvesag, hvis det findes forsvarligt. Det forudsættes dog, at sagen ikke skønnes uegnet som prøvesag, og at forbrugeren har meddelt samtykke hertil.

Selv om retsplejelovens § 333, stk. 5, der indebærer, at de advokater, der er antaget til at udføre sager for parter, der har fri proces, også skal yde retshjælp efter retsplejelovens § 323, stk. 1, 2. pkt., ikke vil være relevant i de sager, der er omfattet af den foreslåede omkostningsdækning, er der ikke fundet tilstrækkelig anledning til særskilt at undtage denne bestemmelse fra den generelle henvisning til retsplejelovens regler om retsvirkningerne af fri proces.

Henvisningen til § 334, stk. 1, medfører, at retten i sager omfattet af § 36, beskikker en advokat.

Henvisningen til retsplejelovens § 334, stk. 2, medfører, at der tilkommer den beskikkede advokat et passende salær samt godtgørelse for udlæg, herunder rejseudgifter, som advokaten med føje har haft i forbindelse med hvervet.

Det følger af henvisningen til § 334, stk. 3, at hvis forbrugeren anmoder om at få beskikket en bestemt advokat, kan retten betinge beskikkelsen af, at advokaten helt eller delvis frafalder krav mod statskassen om godtgørelse af rejseudgifter.

Henvisningen til retsplejelovens § 334, stk. 4, indebærer, at det er retten, der med udgangspunkt i de vejledende salærtakster foretager en vurdering af arbejdets omfang, sagens beskaffenhed, det opnåede resultat m.v. med henblik på udmåling af et rimeligt vederlag. Advokaten vil derfor få et salær, der svarer til det, han ville have fået, hvis der var meddelt fri proces efter retsplejelovens regler.

Det følger derudover af henvisningen til § 334, stk. 5, at en advokat i en sag omfattet af lovforslagets § 36 ikke må modtage salær eller godtgørelse ud over de beløb, der er fastsat af retten. Forbrugeren kan dermed ikke mødes med et salærkrav fra advokaten. Det kan dog aftales, at forbrugeren betaler rejseudgifter, der ikke dækkes af statskassen, fordi forbrugeren har ønsket en bestemt advokat, jf. ovenfor om § 334, stk. 3.

Henvisningen til retsplejelovens § 335 indebærer, at statskassen (repræsenteret af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) indtræder i sikredes (forbrugers) krav mod forsikringsselskabet, såfremt omkostninger ved sagen er dækket af en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, i det omfang statskassen har ydet dækning efter de foreslåede regler om omkostningsdækning.

Henvisningen vil have betydning i de tilfælde, hvor et forsikringsselskab har afslået at yde forsikringsdækning, og hvor en forbruger derfor har kunnet opnå omkostningsdækning efter de foreslåede regler i § 36, stk. 1 og 2, men hvor der efterfølgende findes grundlag for at rejse krav mod forsikringsselskabet, fordi forsikringsselskabets afslag på retshjælpsforsikringsdækning blev givet med urette.

Statskassens regres mod forsikringsselskabet omfatter ikke dækning i form af fritagelse for retsafgifter efter retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 1, i de tilfælde, hvor forbrugeren opfylder de økonomiske betingelser for fri proces efter retsplejelovens § 325. Når forbrugeren opfylder de økonomiske betingelser for fri proces, afholdes fritagelsen for retsafgifter således endeligt af statskassen, jf. retsplejelovens § 335, 2. pkt.

Hvis forbrugeren ikke opfylder de økonomiske betingelser for fri proces, omfatter statskassens regres mod forsikringsselskabet derimod også fritagelsen for retsafgifter efter retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 1, jf. forslaget til § 36, stk. 3, 2. pkt., som gør undtagelse fra reglen i retsplejelovens § 335, 2. pkt., i de tilfælde, hvor forbrugeren ikke opfylder de økonomiske betingelser for fri proces.

#### *Til § 37*

Den foreslåede bestemmelse i § 37 er en videreførelse af den gældende § 4 f i lov om forbrugerklager. Efter den foreslåede bestemmelse i § 37, stk. 1, kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen efter ansøgning fra en forbruger, der har en retshjælpsforsikring eller en anden forsikring, der dækker omkostningerne ved en retssag, dække den del af omkostningerne ved retssagen, der overstiger forsikringens maksimum. Bestemmelsen bygger på retsplejelovens § 336 og giver mulighed for efterfølgende at dække omkostninger ved sagen ud over forsikringens maksimum, såfremt betingelserne i de foreslåede regler i § 36 er opfyldt, og der derfor ville have været ydet dækning, hvis der ikke havde foreligget en retshjælpsforsikring eller en anden forsikring, der omkostningerne ved retssagen, og sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt kan begrunde, at omkostningerne ikke har kunnet holdes inden for forsikringens maksimum. En retshjælpsforsikring eller en anden forsikring, der dækker omkostningerne er således primær i forhold til den foreslåede

dækning efter lovforslaget. En forbruger må derfor udtømme en eventuel retshjælpsforsikring eller en anden forsikring, der dækker omkostningerne først. Mange forbrugere har en retshjælpsforsikring, og det forventes, at de fleste sager vil være omfattet af retshjælpsdækning. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i givet fald vejlede forbrugeren om den rette fremgangsmåde i forbindelse med anmeldelse af sagen til forsikringssselskabet. Efter de generelle forsikringsbetingelser for retshjælpsdækning skal en advokat, der har påtaget sig at føre sagen, afholde sig fra at gøre salærkrav gældende mod forbrugeren. Dette gælder dog ikke selvrisko og eventuelle beløb ud over forsikringens dækning, eller udgifter, aftalt med sikrede inden eller senest samtidig med beslutningen om udgiftens afholdelse, når udgiften falder uden for forsikringsdækningen.

Bestemmelsen tager navnlig sigte på de tilfælde, hvor det først på et sent tidspunkt, eventuelt først ved sagens afslutning, viser sig, at omkostningerne ved sagen ikke har kunnet holdes inden for forsikringens maksimum. Det kan for eksempel være, når der kun er tale om en mindre overskridelse af maksimummet, eller der kan være tilfælde, hvor ansøgeren har fået medhold i første instans, men taber efter appel og derfor pålægges at betale (fulde) sagsomkostninger til modparten for to instanser. Bestemmelsen er dog ikke begrænset hertil og kan således anvendes, selv om ansøgeren på et tidligt tidspunkt kunne forudse, at omkostningerne ved sagen ikke ville kunne holdes inden for forsikringens maksimum. En ansøgning imødekommes, når de almindelige betingelser efter ordningen er opfyldt, og sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt kan begrunde, at omkostningerne ikke har kunnet holdes inden for forsikringens maksimum. En ansøgning kan i øvrigt indgives på et hvilket som helst tidspunkt af sagens behandling ved retten.

Det fremgår af den foreslåede bestemmelses *stk. 1, 2. pkt.*, at bestemmelserne i § 36, stk. 1 og 2, finder tilsvarende anvendelse. Forbrugeren skal således også her have fået medhold i et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet, ligesom der ikke kan gives omkostningsdækning, hvis det er åbenbart, at forbrugeren ikke vil få medhold i sagen. Omkostningsdækningen gives også her til en retssag, når sagen er anlagt af forbrugeren til opfyldelse af afgørelse fra et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet eller et forlig indgået for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet, eller retssagen er anlagt af den erhvervsdrivende til ændring af et godkendt privat tvistløsningsorgans eller Forbrugerklagenævnets afgørelse eller forlig indgået for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Forbrugerklagenævnet.

Den foreslåede bestemmelse i § 37, *stk. 2*, fastlægger omfanget af dækningen. Det fremgår således, at omkostninger dækkes i det omfang statskassen, hvis der havde været meddelt omkostningsdækning efter § 37, ville have ydet dækning efter § 36, stk. 3, jf. retsplejelovens §§ 331, 332 og 334. Imødekommes en ansøgning om supplerende dækning, får ansøgeren således ret til at få erstattet de omkostninger ved sagen, som kan dækkes efter den foreslåede bestemmelse i § 36, men som ligger ud over forsikringens maksimum. Ved

den konkrete beløbsmæssige udmåling må de samlede omkostninger ved sagen, som ville kunne dækkes efter den foreslåede § 36, derfor opgøres og fra dette beløb fratrækkes forsikringsdækningen, hvorefter differencen udbetales. Den konkrete udmåling, af hvilket beløb der kan fås dækket, foretages således af retten. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til § 36 vedrørende retsplejelovens §§ 331, 332 og 334.

Lovforslaget er udformet således, at det er retten, der træffer afgørelse om størrelsen af den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, på samme måde, som det efter retsplejelovens § 336 er tilfældet i de sager, hvor statskassen efterfølgende godtgør omkostninger efter reglerne om fri proces. Baggrunden herfor er, at det er retten, der har behandlet sagen og derfor bedst kan vurdere sagens omkostninger.

Den foreslåede bestemmelses *stk. 3* fastlægger, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, når denne har truffet afgørelse om, at betingelserne for dækning er opfyldt, skal sende sagen til den ret, der behandler eller har behandlet sagen, hvorefter retten fastsætter, hvilket beløb, der dækkes, jf. *stk. 2*. Det følger af den foreslåede bestemmelse, at en ansøgning kan indgives, både mens retssagen verserer og efter afslutningen af denne.

Den foreslåede bestemmelses *stk. 4* indebærer, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen efter ansøgning kan godtgøre en forbruger udgifter til en selvrisko i henhold til en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostninger ved en retssag som nævnt i forslaget § 36, *stk. 1 og 2*. Det sikres på denne måde, at en forbruger, der har en retshjælpsforsikring, ikke skal have udgifter i forbindelse med en retssag, og at forbrugeren ikke af økonomiske grunde afstår fra at føre sagen. Der vil ske dækning af afholdte udgifter efter fremsendelse af dokumentation til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

#### Til § 38

Den foreslåede bestemmelse i § 38 er en videreførelse af den gældende § 4 g i lov om forbrugerklager.

Den foreslåede bestemmelse i § 38 sikrer, at en forbruger ikke skal have udgifter i forbindelse med tvangsfuldbyrdelse af en afgørelse eller et forlig omfattet af bl.a. § 34. Udgifter til tvangsfuldbyrdelse bliver normalt pålagt den erhvervsdrivende, der ikke opfylder dommen eller forliget. Lovforslaget skal give mulighed for at godtgøre en forbruger udgifter til fogedretten, der med føje er afholdt, i det tilfælde hvor den erhvervsdrivende viser sig at være ude af stand til at betale omkostningerne, eller hvor fogedretten på baggrund af den bevisførelse, der kan ske ved fogedretten, finder det betænkeligt at fremme sagen, og hvor forbrugeren derfor bliver pålagt nogle omkostninger i forbindelse med indbringelse af sagen for fogedretten. Godtgørelse af udgifter vil ske efter fremsendelse af dokumentation for afholdte udgifter til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. De udgifter, der vil kunne blive tale om at dække, vil f.eks. være afgift til fogedretten samt eventuelle udlæg til udkørende fogedforretning. Der vil i sjældnere tilfælde kunne være behov for advokatbi-

stand i forbindelse med behandlingen af en sag i fogedretten.

Den foreslåede bestemmelse omfatter som udgangspunkt alene tvangsfuldbyrdelse af afgørelser og forlig. I de tilfælde, hvor forbrugeren har fået en dom, og erhvervet et krav, der kan tvangsfuldbyrdes, følger det af henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 3, og stk. 3, at udgifter hertil dækkes direkte efter den foreslåede bestemmelse i § 35.

I forhold til godtgørelse af en eventuel selvriskio efter den foreslåede bestemmelse i § 37, stk. 4, vil der blive fastsat regler om, at godtgørelse vil ske efter fremsendelse af dokumentation. Tilsvarende gælder for godtgørelse af udgifter til tvangsfuldbyrdelse, hvor dokumentation vil kunne bestå i udskrift fra fogedretten.

#### Til § 39

Forslaget til § 39 er en videreførelse af den gældende § 4 h i lov om forbrugerklager. Det foreslåede stk. 1 er en bemyndigelsesbestemmelse, der giver erhvervs- og vækstministeren mulighed for at fastsætte nærmere regler for fremgangsmåden ved ansøgning om dækning af udgifter, herunder om formkrav til ansøgningen. Der vil blandt andet kunne fastsættes tidsfrister for indgivelse af ansøgningen i forhold til, hvornår afgørelsen er truffet. Det vil blive sikret, at en forbruger får rimelig tid til at overveje, om den pågældende ønsker at gå videre med sagen og ønsker at søge om dækning af udgifter i forbindelse med et sagsanlæg. Det vil endvidere blive præciseret, at en forbruger i forhold til udgifter efter den foreslåede bestemmelse i § 36, hvor forbrugeren ikke har en retshjælpsforsikring, skal indsende en ansøgning forud for et sagsanlæg med henblik på at opnå et forhåndstilsagn om, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil dække udgifter i forbindelse med retssagen.

Det foreslåede *stk. 2* indebærer, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelse efter forslaget bestemmelser §§ 36-38 ikke vil kunne indbringes for anden administrativ myndighed.

#### Til § 40

Den foreslåede bestemmelse i § 40 er en videreførelse af den gældende bestemmelse i § 15 i lov om forbrugerklager og angiver, at erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om offentliggørelse af information og statistik om forskellige forhold inden for forbrugerklageområdet, herunder om klagenævnenes afgørelse, og at offentliggørelse kan ske elektronisk.

Bestemmelsen er i dag udmøntet i § 21 i bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager, hvoraf det følger, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen offentliggør en elektronisk liste over erhvervsdrivende, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser. Offentliggørelse kan kun ske efter udløbet af en på forhånd fastsat frist, som den erhvervsdrivende udtrykkeligt er gjort opmærksom på. Hvis en afgørelse er indbragt for domstolene, kan offentliggørelse ikke ske, før der foreligger en endelig dom fra retten. Hvis afgørelsen efterfølgende efterleveres, vil oplysningerne om den erhvervsdrivende blive slettet, og oplysningerne kan ik-

ke fremgå af listen i mere end et år. Listen må ikke indeholde personfølsomme oplysninger om de erhvervsdrivende.

#### Til § 41

Den foreslåede bestemmelse i § 41 er en videreførelse af § 10 a og § 10 b, i lov om forbrugerklager, idet den dog udvider anvendelsesområdet til også at omfatte kommunikation med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, når styrelsen foretager mediation.

Den foreslåede bestemmelse i stk. 1 giver erhvervs- og vækstministeren hjemmel til at fastsætte regler om, at skriftlig kommunikation til og fra Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om forhold, som er omfattet af lov om alternativ tvistløsning i forbrugerforhold eller regler, som er udstedt i medfør af loven skal foregå digitalt.

Forslaget indebærer bl.a., at der vil kunne fastsættes regler om, at skriftlige henvendelser m.v. til Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om forhold, som er omfattet af loven eller af regler, som er udstedt i medfør af loven, ikke anses for behørigt modtaget i Forbrugerklagenævnet eller i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvis de indsendes på anden vis end den foreskrevne digitale måde.

Hvis oplysninger m.v. sendes til Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på anden måde end den foreskrevne digitale måde, eksempelvis pr. brev, følger det af den almindelige vejledningspligt, jf. forvaltningslovens § 7, at Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal vejlede om reglerne på området, herunder om pligten til at kommunikere på den foreskrevne digitale måde.

Samtidig indebærer forslaget, at meddelelser m.v. til eller fra Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der sendes på den foreskrevne digitale måde, anses for at være kommet frem til modtageren på det tidspunkt, hvor meddelelsen m.v. er tilgængelig digitalt for modtageren, jf. det foreslåede stk. 3. Det vil sige med samme retsvirkninger som fysisk post, der anses for at være kommet frem, når den pågældende meddelelse m.v. er lagt i modtagerens fysiske postkasse.

Det er hensigten, at den foreslåede bemyndigelse udmøntes således, at skriftlig kommunikation til og fra Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om forhold, som er omfattet af forbrugerklageloven eller regler udstedt i medfør af denne lov, skal foregå digitalt f.eks. pr. e-mail eller via funktionen ”min sag”.

Ved henvendelser til Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen stille krav om, at den pågældende oplyser en e-mailadresse, som den pågældende kan kontaktes på i forbindelse med behandlingen af en konkret sag eller henvendelse til Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i forbindelse med mediation. I den forbindelse kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen også pålægge den pågældende en pligt til at underrette Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og For-

brugerstyrelsen om en eventuel ændring i e-mailadressen, inden den konkrete sag afsluttes eller henvendelsen besvares, medmindre e-mails automatisk bliver videresendt til den nye e-mailadresse.

På sigt kan det komme på tale at udvikle andre digitale løsninger, herunder nye selvbetjeningsløsninger, til brug for kommunikation om forhold, som er omfattet af loven eller regler udstedt i medfør af loven.

I bekendtgørelsen, som udmønter den foreslåede bemyndigelse i stk. 1, kan der bl.a. fastsættes regler om, at Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan sende visse meddelelser, herunder afgørelser til den pågældendes digitale postkasse med de retsvirkninger, der følger af lov om Offentlig Digital Post. I bekendtgørelsen kan der fastsættes overgangsordninger, som skal lette overgangen til obligatorisk digital kommunikation.

I bekendtgørelsen kan der desuden fastsættes fritagelser fra pligten til digital kommunikation. Fritagelsesmuligheden tænkes navnlig anvendt, hvor det er påkrævet at anvende en dansk digital signatur, og der er tale om en person uden dansk CPR-nummer eller et selskab med hjemsted i udlandet, som ikke kan få en dansk digital signatur. Endvidere tænkes fritagelsesmuligheden anvendt i de situationer, hvor en person har kognitiv funktionsnedsættelse, har fysisk funktionsnedsættelse eller har sproglige barrierer.

Det forhold, at et selskab eller en person oplever, at den pågældendes egen computer ikke fungerer, at den pågældende har mistet koden til sin digitale signatur eller oplever lignende hindringer, som det er op til den pågældende at overvinde, kan ikke føre til fritagelse fra pligten til digital kommunikation. I så fald må den pågældende anvende en computer på et folkebibliotek eller anmode en rådgiver om at varetage kommunikationen på den pågældendes vegne.

Efter det foreslåede *stk. 2* kan der i bekendtgørelsen specificeres krav om anvendelse af bestemte It-systemer, digitale formater og digital signatur eller lignende.

Det foreslåede *stk. 3* fastsætter, hvornår en digital meddelelse må anses for at være kommet frem til adressaten for meddelelsen, dvs. modtageren af meddelelsen.

For meddelelser, der sendes til Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, er Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen adressat for meddelelsen. For meddelelser, som Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sender, er det den pågældende virksomhed eller den fysiske person, som meddelelsen sendes til, der er adressat for meddelelsen.

En meddelelse vil normalt anses for at være kommet frem til Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på det tidspunkt, hvor meddelelsen er tilgængelig for Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, dvs. når Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan behandle meddelelsen. Dette tidspunkt vil normalt blive registreret automatisk i en modtagelsesanordning eller et datasystem. En meddelelse, der først er tilgængelig efter kl. 24.00, anses normalt først for

modtaget den dag, meddelelsen er tilgængelig – dvs. fra den næste morgen.

En meddelelse vil normalt anses for at være kommet frem til en virksomhed eller person på det tidspunkt, hvor meddelelsen er tilgængelig for den pågældende. En meddelelse vil blive anset for at være tilgængelig, selvom den pågældende ikke kan skaffe sig adgang til meddelelsen, hvis dette skyldes hindringer, som det er op til den pågældende at overvinde. Som eksempler herpå kan nævnes, at den pågældendes egen computer ikke fungerer, eller den pågældende har mistet koden til sin digitale signatur.

Efter den foreslåede bestemmelse i *stk. 4*, kan der fastsættes regler om, at Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan udstede afgørelser og andre dokumenter efter denne lov eller regler udstedt i medfør af loven uden underskrift, med maskinel eller på tilsvarende måde gengivet underskrift eller under anvendelse af en teknik, der sikrer entydig identifikation af den, som har udstedt afgørelsen eller dokumentet.

Efter den foreslåede bestemmelse i *stk. 5* kan der fastsættes regler om, at afgørelser og andre dokumenter, der udelukkende er truffet eller udstedt på grundlag af elektronisk databehandling, kan udstedes alene med Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som afsender som hidtil. Bestemmelsen finder anvendelse både på dokumenter, som Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sender digitalt, og på dokumenter, som sendes fysisk, dvs. på papir med almindelig post. Bestemmelsen medfører ingen ændringer i retstilstanden.

#### Til § 42

Forslaget er en videreførelse af den gældende bestemmelse i § 18 i lov om forbrugerklager, og giver erhvervs- og vækstministeren bemyndigelse til at fastsætte regler om, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelser skal være administrativt endelige i de tilfælde, hvor ministeren overfører opgaver til styrelsen. Det afgøres konkret, hvilke opgaver der er behov for at overføre til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, men vil tage udgangspunkt i områder af styrelsesfaglig karakter. Afskæring fra administrativ rekurs berører ikke adgangen til at indbringe afgørelser for domstolene.

#### Til § 43

Det foreslås efter *stk. 1*, at den administrative rekursadgang til Erhvervs- og Vækstministeriet afskæres, når styrelsen i dens egenskab af styrelse træffer afgørelse efter loven. Bestemmelsen skal ses i sammenhæng med *stk. 2*, hvorefter der er klageadgang til Forbrugerklagenævnets formand. Baggrunden for bestemmelsen er, at styrelsens afgørelser efter loven anses for at have en sådan karakter, at det vurderes, at Forbrugerklagenævnets formand er rette klageinstans.

Det bemærkes, at Erhvervs- og Vækstministeriet i henhold til den almindelige tilsynsforpligtelse som overordnet i forhold til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, vil skulle behandle klager over styrelsens generelle forvaltningsretlige adfærd. Dette vil være tilfældet, uanset om styrelsen agerer som styrelse eller som sekretariat for Forbrugerklagenævnet.

Det foreslås herefter i stk. 2, at forbrugeren kan klage til Forbrugerklagenævnets formand over de afgørelser, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen træffer efter loven eller bestemmelser fastsat i henhold til loven. Bestemmelsen omhandler alene de tilfælde, hvor styrelsen træffer afgørelse efter loven i sin egenskab af styrelse. Når styrelsen træffer afgørelse som sekretariat for Forbrugerklagenævnet, vil klageadgangen til nævnet følge af det almindelige over- og underordningsforhold mellem sekretariatet og nævnet.

Ved klageadgang efter denne bestemmelse har forbrugeren således mulighed for f.eks. at klage til Forbrugerklagenævnets formand over styrelsens afvisning af deres klagesag efter § 2, § 14, stk. 1-2, samt § 16. Det kan f.eks. være relevant, hvis forbrugeren mener, at sagen har større tilknytning til Danmark end et andet land eller, hvis forbrugeren er uenig i styrelsen vurdering af, at klagen er useriøs eller unødigt, jf. § 16, nr. 2. Forbrugeren kan desuden klage til formanden, hvis forbrugeren er uenig i styrelsen beslutning om at se bort fra undergrænsen, jf. § 13, stk. 2 og § 22, stk. 3, eller i styrelsens beslutning om at undlade at opkræve gebyr efter forslagets § 22, stk. 4.

Som anført under bemærkningerne til stk. 1, omhandler klageafgangen til nævnets formand ikke klager over styrelsens generelle forvaltningsretlige adfærd.

#### *Til § 44*

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1*, anfører, at en erhvervsdrivende straffes med bøde for grov eller oftere gentagen overtrædelse af informationsforpligtelsen efter §§ 4 og

5. Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med bestemmelsernes overholdelse.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 2*, er en videreførelse af den nugældende § 19, stk. 1, i lov om forbrugerklager, og angiver, at erhvervs- og vækstministeren ved fastsættelse af regler i medfør af § 23, stk. 2, kan fastsætte straf i form af bøde for overtrædelse af de pågældende regler. Erhvervs- og vækstministeren kan således fastsætte regler, så andre tvistløsningsorganer kan straffes med bøde, hvis de anvender betegnelser, der kan forveksles med betegnelsen ”Forbrugerklagenævnet”, herunder også, hvis de kalder sig ”Forbrugerklagenævnet”, jf. stk. § 23, stk. 1.

Efter den foreslåede bestemmelse i stk. 3, kan der pålægges juridiske personer bødeansvar.

#### *Til § 45*

Efter *stk. 1* fastlægges lovens ikrafttrædelsestidspunkt. Det foreslås, at loven træder i kraft den 1. oktober 2015.

Det foreslås i *stk. 2*, at § 5 først træder i kraft den 9. januar 2016, som er det tidspunkt, hvor OTB-plattformen skal fungere.

Det foreslås i *stk. 3*, at den nugældende Lov om forbrugerklager, jf. lovbekendtgørelse nr. 1095 af den 8. september 2010 ophæves. Da der løbende indbringes sager efter Lov om forbrugerklager til blandet andet Forbrugerklagenævnet, foreslås det i 2. pkt., at de klager, der er indgivet forud for ikrafttrædelsestidspunktet i stk. 1, afgøres efter den nugældende Lov om forbrugerklager, jf. 1. pkt.