



## NOTAT

Dato: 28. januar 2015

### Høringsnotat vedrørende forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)

KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN

#### 1. Indledning

Lovforslaget gennemfører den politiske aftale om modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem, som er indgået mellem regeringen (Socialdemokraterne og Radikale Venstre) og Venstre og Det Konservative Folkeparti og implementerer samtidig EU's direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet. Direktivet benævnes i daglig tale ADR-direktivet. I lovforslaget og i dette notat anvendes udtrykket "ATB-direktivet", som er den danske oversættelse af direktivet, og som står for "alternativ tvistbilæggelse".

ERHVERVS- OG  
VÆKSTMINISTERIET

Lovforslagets overordnede formål er en modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem for derved at sikre forbrugerne adgang til hurtig, billig og effektiv klagesagsbehandling. Med lovforslaget udvides den offentlige forbrugerklageadgang med ca. 45 nye sagsområder. Den udvidede klageadgang ventes at indebære ca. 50 pct. flere klagesager årligt, når den fulde effekt af den udvidede klageadgang er slået igennem i 2018. Der er tale om en ny hovedlov, der dog viderefører en række bestemmelser fra den nugældende lov om forbrugerklager, herunder bestemmelserne om tvangsfuldbyrdelse og muligheden for omkostningsdækning af afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller et privat godkendt ankenævn.

Med lovforslaget foreslås det, at sagsbehandlingen i det offentlige forbrugerklagesystem opdeles i to faser - en mediationsfase og en efterfølgende fase med en 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. Undergrænserne for, hvornår man kan klage fastsættes til 1.000 kr., dog 650 kr. for tøj og sko.

Med lovforslaget ændres samtidig gebyrstrukturen i Forbrugerklagenævnet. Forbrugeren skal fremadrettet betale et gebyr på 100 kr. for at indgive en klage i mediationsfasen. Beløbet tilbagebetales ikke. Den erhvervsdrivende skal ikke betale gebyrer i forbindelse med mediationsfasen. Hvis parterne ikke kan blive enige om et forlig i mediationsfasen, kan forbrugeren vælge at indgive en klage til Forbrugerklagenævnet mod betaling af et gebyr på 400 kr. Gebyret på 400 kr. tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold i klagen. Den erhvervsdrivende skal betale et gebyr

på 1.000 kr., hvis sagen forliges til forbrugers fordel i nævnsfasen. Hvis Forbrugerklagenævnet giver forbrugeren medhold i afgørelsen af sagen, skal den erhvervsdrivende betale 6.000 kr. Gebyrstrukturen forventes at få en vis adfærdsregulerende effekt på grund af de omkostninger, som både forbrugere og virksomheder kan komme til at betale i forbindelse med nævnsbehandlingen. Det er samtidig hensigten at skabe en mere rimelig balance mellem klagegenstandens værdi og de gebyrer, parterne risikerer at skulle betale og det offentlige udgifter til sagsbehandlingen.

Endelig indeholder lovforslaget, at en række øvrige krav, herunder en oplysningspligt for virksomhederne og sagsbehandlingsfrister, som er en følge af ATB-direktivet.

Lovforslaget blev sendt i høring den 19. november 2014 med høringsfrist den 17. december 2014 til i alt 191 organisationer, myndigheder mv.

Der er modtaget høringssvar fra 54 af de 191 hørte organisationer mv. Heraf har 43 haft bemærkninger til udkastet til lovforslag. De 43 høringssvar er vedlagt til orientering.

De væsentligste bemærkninger fra de hørte organisationer mv. til de enkelte emner i lovforslaget gennemgås og kommenteres nedenfor.

Visse høringssvar har givet anledning til redaktionelle ændringer og præciseringer i lovteksten og bemærkninger. Da disse ændringer ikke berører substansen i lovforslaget, omtales de ikke nærmere i dette notat.

## **2. Generelle bemærkninger**

Forsikring og Pension, Dansk Energi og Dansk Industri er generelt positiv over for lovforslaget. Dansk Industri mener, at der er fundet en rimelig balance i gebyrerne for henholdsvis forbrugere og erhvervsdrivende.

Dansk Erhverv, Finansrådet, Branchen ForbrugerElektronik, DTL Danske Vognmænd, HORESTA, Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark er ligeledes generelt positive over for lovforslaget men mener, at det er vigtigt, at der ikke ændres på vilkårene for de godkendte private ankenævn, så de kan fortsætte deres nuværende sagsbehandlings- og betalingsstruktur. Der bør heller ikke stilles strengere betingelser for anvendelse af mediation for de private ankenævn end for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at det i forbindelse med vedtagelsen af ATB-direktivet blev stillet i udsigt, at implementeringen i Danmark kunne ske uden, at det betød en forringelse af forbrugerbeskyttelsen. Forbrugerrådet Tænk mener, at lovforslaget forringer forbrugernes klageadgang,

og de kan derfor ikke støtte lovforslaget. Forbrugerrådet TÆNK mener, endvidere, at regeringen for at undgå den ekstra udgift, som forhandlingerne om ATB-direktivet medførte, har besluttet, at pengene skal hentes hjem ved at ændre reglerne for, hvornår man kan få en sag behandlet i Forbrugerklagenævnet med henblik på at opnå, at forbrugerne bliver mere tilbageholdende med at klage. Forbrugerrådet TÆNK anfører, at det er tvivlsomt om en udvidelse på de områder, hvor klageadgangen udvides, er denne pris værd.

### **Kommentar**

*Lovforslaget er en udmøntning af den politiske aftale af 10. november 2014 mellem regeringen (Socialdemokraterne og Radikale Venstre), Venstre og Det Konservative Folkeparti om modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem. Lovforslaget skal sikre, at forbrugerne har adgang til hurtig, billig og effektiv klagesagsbehandling, samtidig med at der sikres en korrekt og hensigtsmæssig implementering af EU-direktivet om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ATB-direktivet). ATB-Direktivet udvider forbrugernes klageadgang med ca. 45 nye sagsområder i forhold til det eksisterende offentlige forbrugerklagesystem. Den udvidede klageadgang er en væsentlig forbedring af forbrugerbeskyttelsen. Samtidig skønnes den udvidede klageadgang at indebære ca. 50 pct. flere klagesager frem mod 2018, når den fulde effekt af direktivet er slået igennem i forbindelse med, at forbrugerne bliver opmærksomme på den udvidede klageadgang. Lovforslaget gennemfører en modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem, som bl.a. baserer sig på den mulighed for mediation, som ATB-direktivet åbner op for, for derved at sikre en mere fleksibel og effektiv klagesagsbehandling. En undersøgelse gennemført af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i 2013 viste, at netop muligheden for hurtigt at få en afklaring af en tvist, var en af de faktorer, som de forbrugere, der havde klage til Forbrugerklagenævnet, vægtede højest. De specifikke kommentarer til de private godkendte ankenævns vilkår, herunder muligheden for indførelse af mediation behandles i nedenstående punkt 3.*

### **3. Bemærkninger til konkrete elementer i lovforslaget**

Kommenteringen af hørings svarene er sket med udgangspunkt i følgende overordnede opdeling:

- 3.1. Lovens anvendelsesområde
- 3.2. Regler om tvistløsningsorganers stedlige kompetence
- 3.3. Tvistløsningsorganers mulighed for at afvise at behandle en klage
- 3.4. Regler om sagsbehandlingsfrister
- 3.5. Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
- 3.6. Gebyr- og finansieringsstruktur i forbindelse med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation og Forbrugerklagenævnets sagsbehandling
- 3.7. Vilkår for godkendte private tvistløsningsorganer
- 3.8. Regler for lovbestemte tvistløsningsorganer

### 3.9. Informationskrav for erhvervsdrivende

#### 3.1. Lovens anvendelsesområde

Advokatrådet og Danske Advokater finder det uhensigtsmæssigt, at lovforslagets anvendelsesområde er bredere, end ATB-direktivet forudsætter. Formålet med direktivet er at tilbyde en procedure for visse tvister inden for direktivets anvendelsesområde. Denne procedure skal give mulighed for enten en forligsdrøftelse eller en ikke-bindende løsning. ATB-instanserne skal, ifølge disse høringsparter, ikke være forpligtede til at behandle sager, der er for komplekse og bedre kan løses i retten, ligesom ATB-proceduren ikke skal være bindende for den erhvervsdrivende. Advokatrådet og Danske Advokater mener, at lovens anvendelsesområde bør præciseres i overensstemmelse med direktivets forudsætninger således, at området for alternativ konfliktløsning afgrænses til tvister, der vedrører den erhvervsdrivendes kontraktlige forpligtelser i forhold til forbrugeren. Dansk Advokater bemærker desuden, at Advokatrådet og dets virksomhed hører under retsplejelovens bestemmelser i kapitel 15-15 b, samt at det efter Danske Advokaters opfattelse bør være justitsministeren, der fastsætter de regler, som er nødvendige for, at Advokatsamfundets virksomhed lever op til kravene for at kunne anmeldes til EU-Kommissionen.

Dansk Vand- og Spildevandsforsyning mener, at vand- og spildevandsforsyning til forbrugere principielt ikke er omfattet af lovforslaget, idet forsyningen sker efter leveringsvilkår godkendt af kommunalbestyrelsen, og kommunalt vedtagne forsyningsplaner udpeger de forbrugere, der skal forsynes. De støtter dog, at klager med relation til almene vandforsyninger fortsat er omfattet af forbrugerklageloven, og at klager over generelle leveringsvilkår for spildevandsforsyningsselskaberne kan behandles efter den ny lov. Privatretlige, individuelle aftaler om forsyningsvilkår, som er godkendt af kommunalbestyrelsen, er efter foreningens opfattelse ikke omfattet af loven.

#### **Kommentar**

*ATB-direktivet er et minimumsdirektiv. Det fremgår eksplicit af direktivets artikel 2, stk. 3, at medlemsstaterne kan opretholde eller indføre strengere bestemmelser end dem, der er fastsat i direktivet for at sikre et højere forbrugerbeskyttelsesniveau.*

*Det fremgår udtrykkeligt af den nugældende lov om forbrugerklager, at en klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne. Det følger således af loven, at f.eks. Forbrugerklagenævnet kan behandle klager, der ikke baserer sig på en direkte aftale mellem parterne, men som omfatter tidligere omsætningsled i forbindelse med f.eks. produktansvar eller garantitilsagn.*

*Det foreslås i lovforslaget at fastholde gældende ret efter lov om forbrugerklager og derved sikre, at implementeringen af ATB-direktivet ikke medfører en forringelse af forbrugernes retsstilling. Lovforslaget omfatter i overensstemmelse hermed "tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse". Dette udelukker ikke, at en konkret 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, og derfor vil blive afvist, hvorefter forbrugeren vil blive henvist til at anlægge en sag ved domstolene. Det vil eksempelvis kunne være, hvis en forbruger indgiver en klage med et krav om erstatning for personskader, der er opstået på grund af et fald med en cykel, og forbrugeren mener at faldet skyldes mangler ved cyklen. Nævnet vil her formentlig afholde sig fra at tage stilling til eventuel mengrad og godtgørelse. Det vil være op til det enkelte tvistløsningsorgan at foretage en konkret vurdering af, om sagen er uegnet til behandling.*

*Lovforslaget lægger ikke op til, at Advokatnævnet skal reguleres efter den foreslåede lov. Det skal fortsat være justitsministeren, der i medfør af retsplejeloven fastsætter regler for Advokatnævnets virksomhed. Det vil derfor være muligt at fastholde eller fastsætte et snævrere anvendelsesområde for Advokatnævnet end det, der foreslås efter lovforslaget.*

### **3.2. Regler om tvistløsningsorganers stedlige kompetence**

Advokatrådet, Advokatnævnet og Danske Advokater finder det uhenigtsmæssigt, at lovforslaget synes at begrænse tvistløsningsorganernes internationale kompetence, således at en klage over en erhvervsdrivende etableret i udlandet kun kan behandles af et dansk klageorgan, hvis sagen har en større tilknytning til Danmark end til udlandet. Der peges på, at personer med dansk advokatbeskikkelse kan være etableret i andre EU-lande og virke der under anvendelsen af den danske titel, og derfor fortsat i et vist omfang være undergivet de danske advokatmyndigheders tilsyn og kompetence. Det bør derfor sikres, at Advokatnævnet kan behandle klager over personer med dansk advokatbeskikkelse, uanset om den underliggende sag har en større tilknytning til et andet land end Danmark.

Forbrugerombudsmanden bemærker, at forslaget om, at en erhvervsdrivende som udgangspunkt skal være etableret i Danmark for, at forbrugeren kan gøre brug af lovens klagesystem er i overensstemmelse med direktivets udgangspunkt, men at det er en fravigelse af de almindelige værnetingsregler til skade for forbrugeren. Forbrugerombudsmanden peger på, at hvis der er tale om grænseoverskridende markedsføring, og hvor forbrugeren påstår sig fritaget for den erhvervsdrivendes krav, vil en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet kunne være værdifuld for forbrugeren i forhold til f.eks. inkassobureauer. Det foreslås derfor, at sager, hvor den erhvervsdrivende er etableret i et andet EU-land ikke generelt undtages fra Forbrugerklagenævnets kompetence, hvis det er muligt.

Danmarks Rejsebureau Forening finder, at det af hensyn til forbrugers retssikkerhed bør fastlægges nærmere, hvornår en sag må anses for at have større tilknytning til Danmark end det land, hvor den erhvervsdrivende er etableret. Det bør også klarlægges, hvad det indebærer, at klager vedr. erhvervsdrivende, der er etableret i et andet land end Danmark, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark.

### **Kommentar**

*Efter den nugældende lov om forbrugerklager følger Forbrugerklagenævnet og de godkendte private ankenævn domstolenes almindelige regler ved afgørelse af spørgsmålet om, hvem der kan indklages for et ankenævn. Det betyder, at et ankenævn efter omstændighederne også vil kunne behandle en klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i et andet land end Danmark og ikke driver virksomhed i Danmark. Erfaringerne i sådanne sager har vist, at de erhvervsdrivende ofte ikke ønsker at medvirke i klagesagsbehandlingen og ej heller efterlever afgørelsen. En sådan afgørelse vil ikke kunne tvangsfuldbyrdes i et andet EU-land.*

*ATB-direktivet stiller krav om, at medlemsstaterne sikrer, at tvister, der er omfattet af direktivet, og som omfatter en erhvervsdrivende, der er etableret på medlemsstatens område, kan indbringes for en ATB-instans, der lever op til direktivets krav. Direktivet pålægger således ikke medlemsstaterne en pligt til at behandle klager over erhvervsdrivende, der er etableret i en anden medlemsstat, men udelukker heller ikke, at to eller flere medlemsstater kan være forpligtet til at behandle den samme klage. Når direktivet er implementeret, vil der være klageadgang i alle medlemsstater, og det er derfor fundet mest hensigtsmæssigt at følge direktivets udgangspunkt om, at en klage som udgangspunkt kun behandles, hvis den erhvervsdrivende er etableret i Danmark. Baggrunden er blandt andet, at det må antages, at en erhvervsdrivende vil være mest tilbøjelig til at deltage i en ATB-procedure, der er baseret på de regler, hvor den erhvervsdrivende er etableret. Det vil typisk være den erhvervsdrivendes hjemland. Lovforslaget giver imidlertid også mulighed for, at en klage kan behandles, hvis sagen ud fra en konkret vurdering 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 forekommer ikke hensigtsmæssigt at fastsætte bestemmelser for, hvornår en sag må anses for at have større tilknytning til Danmark end til det land, hvor den erhvervsdrivende er etableret. 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. Når ATB-direktivet er implementeret vil forbrugeren have en klagemulighed i alle lande, der som minimum opfylder direktivets krav, hvilket er en forbed-*

*ring af forbrugerbeskyttelsen i forhold til i dag, hvor der er stor forskel i landenes forbrugerklagesystemer.*

*Som anført under punkt 3.1 er det hensigten, at det fortsat skal være justitsministeren, der fastsætter regler for Advokatnævnets virksomhed. Reglerne om Advokatnævnets stedlige kompetence kan derfor fravige de regler, der foreslås efter lovforslaget.*

### **3.3. Tvistløsningsorganers mulighed for at afvise at behandle en klage**

Forsikring & Pension opfordrer til, at lovforslaget præciseres, så der i overensstemmelse med direktivets bestemmelser herom fastsættes en udtrykkelig hjemmel til, at en klage kan afvises, hvis klagen allerede behandles eller er blevet behandlet af et udenlandsk tvistløsningsorgan.

Advokatrådet, Advokatnævnet og Danske Advokater opfordrer til, at lovforslaget præciseres, så der i overensstemmelse med direktivets bestemmelser herom fastsættes en hjemmel til, at en klage kan afvises, hvis forbrugeren ikke har indgivet en klage inden en på forhånd fastsat tidsfrist. Advokatnævnet savner endvidere en præcisering af direktivets artikel 5, stk. 4, litra e, i lovforslaget, idet det er uklart, hvordan denne bestemmelse harmonerer med de almindelige forældelsesregler i dansk ret. Ifølge artikel 5, stk. 4, litra e, kan en ATB-instans afvise at behandle en klage, hvis forbrugeren ikke har indgivet klagen til ATB-instansen inden for en på forhånd fastsat tidsfrist, der ikke må fastsættes til mindre end et år efter den dato, hvor forbrugeren har indgivet klagen til den erhvervsdrivende. Høringsparterne bemærker, at bestemmelsen forudsætter, at forbrugeren til enhver tid kan klage – også selv om der er indtrådt forældelse for det krav, som der er tvist om. Endvidere bør det præciseres, hvornår en klage anses for at have ”indgivet klagen til den erhvervsdrivende”, idet dette er afgørende for tidsberegningen.

Dansk Erhverv mener, at i det omfang sager, der betragtes som bevisuegnede, alligevel behandles i mediationsfasen, er det afgørende for de erhvervsdrivendes retssikkerhed, at oplysningen om, at sagen formentlig ikke vil kunne behandles ved Forbrugerklagenævnet, indgår i den vejledning om regler og praksis, som styrelsen vil give parterne.

Forbrugerrådet TÆNK mener, at bestemmelsen om, at en klage kan afvises, hvis den er ”useriøs eller unødigt”, er tvivlsom og bl.a. giver et uønsket stort spillerum for vurderinger. Bestemmelsen bør i højere grad afspejle bemærkningerne, der nævner, at en konflikt ikke må være upræcis. Derudover bør det også fremgå af bemærkningerne til bestemmelsen om, at en klage kan afvises, hvis den vanskeligt lader sig behandle uden, at det går ud over tvistløsningsorganets effektivitet, at bestemmelsen bør anvendes med måde.

## **Kommentar**

*ATB-direktivet indeholder en liste over årsager, der kan berettige til, at en ATB-instans afviser af behandle en klage, som er udtømmende. Det er på den baggrund fundet hensigtsmæssigt at implementere alle listens årsager så tekstnært som muligt. Direktivet giver således også mulighed for, at en klage kan afvises, hvis klagen allerede behandles eller er blevet behandlet af et udenlandsk tvistløsningsorgan. Det foreslås, at lovforslaget justeres i overensstemmelse hermed.*

*ATB-direktivet giver mulighed for at fastsætte procedureregler, der gør det muligt at afvise at behandle en klage, hvis forbrugeren ikke har indgivet klagen til ATB-instansen inden en på forhånd fastsat tidsfrist. Fristen må dog ikke fastsættes til mindre end et år efter den dato, hvor forbrugeren har indgivet klagen til den erhvervsdrivende. Det fremgår imidlertid ikke af direktivet, hvornår en forbruger anses for at have "indgivet klagen til den erhvervsdrivende", hvilket er væsentligt for tidsberegningen, som anført af Advokatrådet.*

*I dag er det sådan, at der efter Forbrugerklagenævnets praksis vil kunne statueres retsfortabende passivitet, hvis forbrugeren ikke har foretaget sig noget i 8-9 måneder efter, at den erhvervsdrivende har afvist klagen. Denne praksis vil blive videreført, og derfor er der i lovforslaget ikke lagt op til at gennemføre direktivets mulighed for at fastsætte en tidsfrist for, hvornår en klage kan indgives. Det skyldes, at yderligere regulering af forholdet må anses for at være unødvendig.*

*Det vil i øvrigt blive præciseret, at klager over de afgørelser, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen træffer efter loven i deres egenskab af styrelse, kan påklages til Forbrugerklagenævnets formand. Det vil f.eks. kunne være tilfældet ved klager over styrelsens afvisning, fordi styrelsen vurderer, at en klage er useriøs eller unødigt. Klageadgangen medfører, at den administrative rekursadgang til Erhvervs- og Vækstministeriet er afskåret. Bestemmelsen har dog ikke betydning for det almindelige forvaltningsretlige tilsyn, som fortsat varetages af ministeriet.*

## **3.4. Sagsbehandlingsfrister**

Dansk Erhverv og Branchen ForbrugerElektronik gør opmærksom på, at der er godkendte private ankenævn, der har et meget begrænset antal sager, og at fristerne for at afgøre en sag, kan give store udfordringer, fordi nævnene kun mødes få gange om året.

Bilbranchen, Autobranchen Danmark, Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark, Asfaltindustrien og FDM forudsætter, at afvisningsfristen på 3 uger kun gælder for sager, hvor det på indgivelsestidspunktet er helt indlysende, at sagen ikke kan behandles af nævnet, og at fristen på 90



dage først løber fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst, og det har været muligt for sekretariatet at konstatere dette.

FDM mener desuden, at mediationen bør afsluttes inden 30 dage og hvis det ikke sker, bør gebyret betales tilbage til forbrugeren, ligesom det bør stå forbrugeren frit for at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet.

Danmarks Rejsebureau Forening og Rejsearrangører i Danmark mener, at det bør fremgå klarere, hvad det vil sige, at en sag ”er fuldt oplyst”. Det kunne f.eks. være, når den juridiske sagsbehandler betragter alle relevante oplysninger for sagens behandling som tilvejebragt.

Advokatnævnet, Advokatrådet og Danske Advokater peger på, at formuleringen af § 18, stk. 1, 1 pkt. (”kompetenceområde”) kan give anledning til tvivl om bestemmelsens anvendelsesområde. Det fremgår af bemærkningerne, at bestemmelsen finder anvendelse i alle tilfælde, hvor klageorganet kan afvise en klage og ikke kun, hvor klageorganet savner kompetence til at behandle klagen. Advokatnævnet, Advokatrådet og Danske Advokater mener også, at fristen for at afvise en klage er alt for kort og peger på, at i henhold til § 8 i bekendtgørelse om Advokatnævnets virksomhed skal en afvisnings sag først forelægges den relevante formand, og hvis formanden tiltræder en indstilling om afvisning derefter forelægges to yderligere nævnsmedlemmer. Det foreslås derfor, at fristen fastsættes til 3 uger.

Organisationerne bag Ankenævnet for Bus, Tog og Metro anfører, at det er uklart, om lovforslagets bestemmelse giver mulighed for, at sekretariatet forsat kan afvise en klage, hvis det er utvivlsomt, at sagen falder uden for nævnets kompetence, eller om det er det samlede nævn, der skal træffe afgørelse om afvisningen af sagen inden for en frist på 3 uger.

Der peges videre på, at lovforslagets frist, hvorefter en sag skal afgøres senest 90 dage efter, at sagen er fuldt oplyst, vil give problemer for nævnet, idet Ankenævnet for Bus, Tog og Metro kun afholder 5 årlige møder. Der kan derfor opstå tilfælde, hvor skriftvekslingen i en sag er afsluttet, men hvor der er mere end 3 måneder til det næste møde. Det bør derfor afklares, om de ”særlige tilfælde”, hvor fristen på de 90 dage kan forlænges efter lovforslaget også kan omfatte tilfælde, hvor det vil være nødvendigt med et helt nyt set-up for nævnet (f.eks. med et ekstra årligt møde med udgifter til følge) for at overholde 90-dages fristen, forudsat at det kun er ganske få sager, som ikke kan behandles inden for fristen.

Dansk Byggeri finder det positivt, at lovforslaget har gjort ATB-direktivets sagsbehandlingsfrister praktisk anvendelige, men mener, at fristen for at afvise en klage, hvor årsagen til afvisning først viser sig på et senere tidspunkt, er for kort.

Forsikring & Pension peger på, at sager, hvor en årsag til afvisning først konstateres efterfølgende i forløbet, normalt blive forelagt for Ankenævnet for Forsikring (eventuelt nævnets formand) til afgørelse, så klageren har sikkerhed for, at det er det uvildige nævn – herunder en dommer – der har vurderet sagen og fundet, at der foreligger en årsag. Der bør tages hensyn til dette forhold i forbindelse med fastsættelsen af en frist. Det foreslås, at såfremt en årsag til afvisning ikke er åbenbar, men først viser sig på et senere tidspunkt, skal tvistløsningsorganet afvise klagen hurtigst muligt.

Forbrugerrådet Tænk mener, at fristen på 3 uger for at afvise en klage lægger større byrde på de godkendte private ankenævne, idet fristen ikke gælder for Forbrugerklagenævnet, men kun for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i forbindelse med mediation.

### **Kommentar**

*Sagsbehandlingsfristerne er centrale bestemmelser i ATB-direktivet, da de er med til at sikre effektive og hurtige procedurer i overensstemmelse med direktivets overordnede formål. Fristen på 3 uger for at afvise en klage beregnes fra det tidspunkt, hvor klagesagen er modtaget, men det er ikke i direktivet nærmere uddybet, hvornår "modtagelse af klagesagen" må anses for at være sket. Det samme gælder i forhold til direktivets frist for at afslutte tvistbilæggelsen. Det fremgår blot, at "resultatet af ATB-proceduren skal offentliggøres inden 90 kalenderdage" fra modtagelsen af "den fuldstændige klagesag". Ved implementeringen af sagsbehandlingsfristerne er det tilstræbt at gøre bestemmelserne i dansk lovgivning så præcise og operative som muligt.*

*Sagsbehandlingsfristerne finder ikke anvendelse på Forbrugerklagenævnets sagsbehandling. Det skyldes, at implementeringen af direktivet i det offentlige klagesystem sker ved at indføre mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Det er derfor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation og de procedurer, der finder anvendelse i forbindelse hermed, der skal sikre, at direktivets sagsbehandlingsfrister bliver overholdt. Fristerne gælder også for de godkendte private tvistløsningsorganer. I det omfang et godkendt privat tvistløsningsorgan ønsker at anvende mediation, som indgang til en eventuel efterfølgende nævnsbehandling – og opfylder betingelserne herfor – vil fristerne også for disse tvistløsningsorganer alene gælde i forhold til mediationsfasen.*

*Af høringssvarene fremgår det, at der stadig er behov for visse præciseringer i forhold til fristangivelserne.*

*I forhold til fristen for at afvise en klage, lægger lovforslaget op til, at modtagelsen af en klagesag skal regnes fra det tidspunkt, hvor klagen er indgivet til det pågældende tvistløsningsorgan. En klage, hvor det er åbenbart, at klagen ikke kan behandles, fordi den f.eks. ikke er omfattet af*

*tvistløsningsorganets kompetence, skal herefter afvises inden for en frist på 3 uger fra klagen er indgivet. Det pålægger tvistløsningsorganerne en forpligtelse til at screene sagerne, så det kan konstateres, om der er en åbenbar årsag til, at klagen ikke kan behandles.*

*I andre tilfælde, hvor årsagen først fremkommer efterfølgende i sagsbehandlingen, og dermed ikke er åbenbar, lægges der i lovforslaget op til, at afvisningen skal ske hurtigst muligt. Det vil f.eks. ofte først vise sig senere i forløbet, at en klagesag kræver en bevisførelse, der ikke kan ske ved et alternativt tvistløsningsorgan og derfor er bedre egnet til at blive afgjort af domstolene. I bemærkningerne er det anført, at 7 dage altid vil være "hurtigst muligt". Det må imidlertid erkendes, at en sådan frist ikke tager højde for de situationer, hvor en afvisning alene kan ske ved en afgørelse truffet i et nævn, eller af en eller flere formænd. Det er derfor nødvendigt at ændre bestemmelsen, så det i fristberegningen bliver muligt at tage højde for dette.*

*Det bemærkes, at en klage sjældent vil være uegnet til behandling ved mediation, selvom f.eks. de bevismæssige omstændigheder er uklare. Det skyldes, at mediationen ikke sker med henblik på at træffe en juridisk bindende afgørelse, og at der derfor ikke tages stilling til den konkrete sags eventuelle juridiske udfald. Lykkes mediationen ikke, vil sagen blot blive afsluttet. Det forventes derfor, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil være yderst tilbageholdende med at afvise sager i mediationsfasen som uegnet til behandling.*

*I forhold til fristen (på 90 dage) for at afslutte en klage ved mediation, er det hensigten, at denne skal regnes fra det tidspunkt, hvor sagen er "oplyst". Det vil normalt sige, fra det tidspunkt, hvor begge parter har haft mulighed for at afgive bemærkninger til modpartens anbringender, og sagen vurderes at være klar til at blive medieret. Da sagen ikke som sådan skal oplyses, fordi der ikke skal træffes en egentlig afgørelse, og parternes umiddelbare oplysninger vil blive lagt til grund ved mediationen, vil det normalt være meget tidligt i forløbet, at sagen anses for "oplyst". Det kan derfor være hensigtsmæssigt at ændre ordlyden af bestemmelsen, således at udtrykket "oplyst" ikke anvendes i forbindelse med fristen for afslutning af mediation.*

*I forhold til fristen (på 90 dage) for at afslutte en klage ved private tvistløsningsorganer, der ikke anvender mediation, skal denne beregnes fra det tidspunkt, 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 sekretariatets vurdering foreligger det fornødne faktiske og retlige grundlag for, at tvistløsningsorganet kan træffe afgørelse i sagen.*

*Økonomiske driftshensyn, der medfører, at nævnet ikke afholder det fornødne antal møder, eller på anden måde få afgjort sagerne, vil næppe*

*kunne anses for at være et af de "særlige tilfælde", der begrundes, at fristen på de 90 dage forlænges.*

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

Advokatrådet, Advokatnævnet og Danske Advokater finder, at anvendelsen af ordet "mediation" om den forligsmægling, som forudsættes i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen såvel som i andre tvistløsningsorganer, er uheldig, idet mæglingen ikke følger de forudsætninger, som sædvanligvis er knyttet til begrebet mediation. Således vil det f.eks. være mæglerens opgave at vejlede om praksis på området, hvorved mægleren vil foretage en juridisk vurdering af tvisten, hvilket almindeligvis er udelukket i mediation. Det er vurderingen, at brugen af ordet "mediation" kan bidrage til, at forbrugerne misforstår de forskellige alternative tvistløsningsmetoder, herunder f.eks. også forskellen på retsmægling, som også følger mediationsprincipperne, og dommerens forligsmægling. Danske Advokater peger på, at lovforslaget sidestiller begreberne "forligshandling" og "mediation", hvilket ikke er korrekt, og at det medfører risiko for, at begge begreber udvandes. Det foreslås derfor, at der anvendes et andet og mere retvisende begreb for de forligsbestræbelser, der udøves i tvistløsningsorganerne.

Dansk Erhverv støtter en mediationsordning men mener, at der vil være størst chance for succes, hvis begge parter deltager i en telefonkonference frem for den skitserede ordning. Derudover skal det sikres, at vejledning om regler og praksis også indeholder oplysninger om, hvorvidt en sag eventuelt må forventes afvist som uegnet til behandling ved nævnet.

FDM mener, at det er betænkeligt at indføre mediation som en obligatorisk indgang til en egentlig klagebehandling. En betingelse for at opnå succes med mediation er, at begge parter går aktivt ind i mediationen. I en situation, hvor den erhvervsdrivende allerede har afvist forbrugerens reklamation eller undladt at besvare den, er det tvivlsomt, om vedkommende vil indgå i mediation. Der er væsentlig risiko for, at forbrugeren kommer til at opleve en forlænget sagsbehandlingstid inden der opnås en afgørelse.

Realkreditforeningen og Realkreditankenævnet opfordrer til, at det præciseres, hvad der forstås ved mediation, idet der synes at være et behov for at afgrænse denne metode i forhold til f.eks. den form for forligsmægling, som allerede i dag finder sted i f.eks. Realkreditankenævnet. Der lægges vægt på, at denne forligsmægling kan fortsættes uændret.

Forbrugerombudsmanden finder det betryggende, at mediation skal foregå på et oplyst grundlag. Det er imidlertid vigtigt, at sekretariatets procedurer er indrettet således, at forbrugeren får mulighed for at se forliget på skrift således, at forbrugeren kan tage stilling til, om det er korrekt beskrevet i forhold til det aftalte.

Forbrugerrådet TÆNK mener, at ikke at mediation fungerer som et tvunget redskab. Der vil også være meget stor forskel på forbrugerens og den erhvervsdrivendes muligheder for at gennemskue, hvad der er en god afslutning i forhold til, hvad man egentlig måtte have krav på. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forliger allerede i dag 50 % af sagerne, så det er svært at se moderniseringen bortset fra, at der anvendes et andet ord. Det er opfattelsen, at den egentlige baggrund for at indføre den særskilte og obligatoriske mediation som en del af klageprocessen er, at det i forhold til ATB-direktivet alene er mediationsdelen, som skal leve op til direktivets krav. Derved undgås det, at Forbrugerklagenævnet skal leve op til direktivet med hensyn til lave klagegebyrer og sagsbehandlingsfrister.

### **Kommentar**

*"Mediation" har følgende betydning:<sup>1</sup>*

*"forligsförhandling, der gennemföres med bistand af en upartisk, specialuddannet tredjemand, en mediator". Begrebet er i övrigt knyttet sammen med disciplinen alternativ tvistlösnings, som bl.a. beskrives således i ordbogen:*

*"som eksempler på alternativ tvistlösnings kan nævnets mægling ved forligsmand, særskilt prøvelse af tekniske forhold (også kaldet minivoldgift) samt summarisk sagsbehandling ved et kollegium bestående af repræsentanter for de stridende parter under forsæde af en upartisk opmand eller mæglingsmand".*

*Det forhold, at mediation af nogle tillægges en særskilt betydning, som anført af bl.a. Advokatrådet og Danske Advokater, betyder næppe, at indførelse af mediation efter lovforslaget vil medføre risiko for udvanding af de eksisterende begreber herunder ikke af helt andre begreber som f.eks. retsmægling. Der ses derfor ikke grundlag for at ændre begrebet i lovforslaget.*

*Indførelse af mediation som en indgang til en eventuel efterfølgende behandling i det offentlige Forbrugerklagenævn er en central del af den politiske aftale af 10. november 2014 mellem regeringen (Socialdemokraterne og Radikale Venstre), Venstre og Det Konservative Folkeparti om modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem. Netop opdelingen af sagsbehandlingen i to faser - en mediationsfase og en fase med en egentlig klagenævnsbehandling - er et afgørende element i den politiske aftale, som skal bidrage til, at der kan ske en hurtigere og mere fleksibel behandling af klagesagerne i det offentlige forbrugerklagesystem. Hensigten med den foreslåede mediation er at give begge parter et incitament*

---

<sup>1</sup> Jf. Gyldendals ordbog

*til at få afsluttet sagen hurtigt. En undersøgelse gennemført af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i 2013 viste, at netop muligheden for hurtigt at få en afklaring af en tvist, var en af de faktorer, som de forbrugere, der havde klage til Forbrugerklagenævnet, vægtede højest. Indførelse af mediation er ligeledes grundelementet i forhold til implementeringen af ATB-direktivet.*

*Lovforslaget lægger op til, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal sikre, at mediationen sker på baggrund af parternes oplysninger, og at begge parter vejledes om de generelle regler og praksis på området. Hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at deltage i mediationen, vil sagen hurtigt blive afsluttet, og forbrugeren vil derefter have mulighed for at indbringe en klage for Forbrugerklagenævnet. Hvis en erhvervsdrivende gentagne gange afviser at deltage i mediation, kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen dispensere, således at forbrugeren ikke skal betale de 400 kr. for at få sagen forelagt Forbrugerklagenævnet.*

*Det vil være op til Forbrugerklagenævnet at foretage en konkret vurdering af, om en sag er bevisuegnet. I mediationsfasen vil der som udgangspunkt ikke blive vejledt om sagens forventede udfald eller om, hvorvidt den konkrete sag vil være uegnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet, herunder om en sag vil blive afvist som bevisuegnet. Hvis der er tale om en sag på et område, hvor Forbrugerklagenævnet som fast praksis afviser sager som bevisuegnet, vil parterne dog i relevant omfang blive orienteret herom i mediationsfasen.*

*Mediation kan eventuelt foregå ved en telefonkonference med deltagelse af begge parter som foreslået af Dansk Erhverv, men det vil bero på de konkrete omstændigheder og af, hvad parterne ønsker.*

### **3.6. Gebyr- og finansieringsstruktur i forbindelse med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation og Forbrugerklagenævnets sagsbehandling**

Dansk Industri mener, at der er fundet en rimelig balance mellem gebyrerne for henholdsvis forbrugere og erhvervsdrivende.

Dansk Erhverv støtter de foreslåede klagegebyrer på henholdsvis 100 kr. for mediation og 400 kr. for at få behandlet klagen ved Forbrugerklagenævnet. Et gebyr på 400 kr. har en passende størrelse til at kunne sikre, at urimelige og grundløse sager ikke bliver anlagt uden, at forbrugernes retssikkerhed lider skade. Dansk Erhverv støtter derudover, at der indføres et fælles sagsomkostningsgebyr for de erhvervsdrivende for alle tabte sager uanset sagstype. Organisationen støtter også det foreslåede beløb på 1.000 kr. for en forligt sag men finder, at et beløb på 6.000 kr. for en tabt sag er meget højt. For mange erhvervsdrivende vil det være en nedsættelse i forhold til den nuværende gebyrstruktur, men henset til, at værdien af

sagsgenstanden i 50 procent af sagerne er under 5.000 kr., er det urimeligt, at sagsomkostningerne væsentligt overstiger værdien af sagsgenstanden. Den foreslåede regulering af undergrænserne støttes ligeledes af Dansk Erhverv.

Danske Erhverv, DTL Danske Vognmænd og TEKNIQ kan af retssikkerhedsmæssige hensyn ikke støtte en fjernelse af den øvre beløbsgrænse på 100.000 kr. Sager af meget stor økonomisk betydning (f.eks. over 100.000 kr.) håndteres bedre ved domstolene, hvor der er mulighed for at føre vidner og afhjemle skønsmænd. Der bør derfor indføres en øvre beløbsgrænse i lighed med den nuværende.

Håndværksrådet og Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark mener, at den foreslåede gebyrstruktur for den offentlige klagesagsbehandling er stærkt konkurrenceforvridende i forhold til de godkendte private ankenævne, hvor brancherne selv betaler alle omkostninger ved nævnsdriften. Det kan have den konsekvens, at de godkendte private ankenævne nedlægger sig selv. Centralforeningen af Autoreparatører kan derfor ikke støtte lovforslaget. Der peges også på vigtigheden af, at godkendte private ankenævne kan fortsætte deres nuværende sagsbehandlings- og betalingsstruktur, og at der ikke stilles strengere betingelser for anvendelse af mediation for de private ankenævne end for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Forbrugerrådet TÆNK og FDM kan ikke støtte de foreslåede gebyrer og mener, at en så væsentlig samlet forhøjelse af klagegebyret vil afholde mange forurettede forbrugere fra at klage. Gebyrforhøjelsen er i strid med intentionen om at sikre et klagesystem, hvor forbrugeren billigt kan få behandlet klager over varer og ydelser omfattet af direktivet. Hvis den erhvervsdrivende ikke reelt ønsker at medvirke til en mediation eller f.eks. tidligere har undladt at besvare forbrugers klage, bør forbrugeren kunne indbringe sagen direkte for klagenævnet i stedet for at blive pålagt udgifter til en meningsløs mediation. Forbrugerrådet TÆNK foreslår som et mindstemål, at gebyret på 100 kr. for at få medieret en klage, skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis den erhvervsdrivende undlader at medvirke, eller hvis Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen videresender klagen til Forbrugerklagenævnet som principiel. Forbrugerrådet TÆNK foreslår desuden, at gebyret for at klage til Forbrugerklagenævnet nedsættes til 250 kr.

FDM stiller spørgsmålstejn ved, om et samlet gebyr på 500 kr. strider direkte med intentionen om at sikre et klagesystem, hvor forbrugeren billigt kan få behandlet klager over varer og tjenesteydelser. FDM mener derudover, at den foreslåede beløbsgrænse på 1.000 kr. indebærer, at en lang række områder afskæres fra behandling. Ved f.eks. køb af fødevarer, vil enkeltkøb sjældent overstige 1.000 kr. Tilsvarende vil hele brancher –

som f.eks. området for privat parkering, hvor en kontrolafgift udgør mellem 590 og 650 kr. - blive helt undtaget fra forbrugerklageområdet.

### **Kommentar**

*Gebyr- og finansieringsstrukturen for det offentlige forbrugerklagesystem i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Forbrugerklagenævnet er en del af den politiske aftale af 10. november 2014 mellem regeringen (Socialdemokraterne og Radikale Venstre), Venstre og Det Konservative Folkeparti om modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem.*

*Med et forbrugerklagegebyr på 100 kr. for at få en klage behandlet ved mediation bliver det billigere for forbrugeren, end det er i dag at få bistand til løsning af en tvist med en erhvervsdrivende. Samtidig skal mediationsfasen bidrage til en smidigere, hurtigere og mere fleksibel klagesagsbehandling til gavn for både forbrugere og erhvervsdrivende. Hensigten med at fastsætte et forbrugergebyr på 400 kr. for at bringe en sag videre til Forbrugerklagenævnet er at indføre en vis adfærdsregulering og tilskynde parterne til at finde en løsning allerede i mediationsfasen.*

*Gebyrstrukturen vil formentlig betyde, at forbrugeren i højere grad vil overveje, om der er "hold" i sagen, inden den påklages for Forbrugerklagenævnet. Samtidig vurderes det at være et rimeligt princip, at den part, der ikke får medhold, bidrager til at finansiere sagsomkostningerne i forbindelse med nævnsbehandlingen af klagesagerne. Endelig vurderes det, at den foreslåede gebyrstruktur skaber en mere rimelig balance mellem klagegenstandens værdi og de gebyrer, parterne risikerer at skulle betale og det offentliges udgifter til sagsbehandlingen. En ændring i gebyr- eller finansieringsstrukturen vil være en ændring af forudsætningerne for selve aftalen. En væsentlig del af den politiske aftale om modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem vedrører finansieringen af klagesystemet, hvor der bl.a. er taget højde for en udvidelse i klageadgangen på ca. 45 nye sagsområder, som forventes at føre til en stigning i antallet af sager på ca. 50 pct.*

*Implementeringen af ATB-direktivet i forhold til det offentlige forbrugerklagesystem sker ved indførelsen af mediation ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Et gebyr på 100 kr. må antages at opfylde direktivets krav om, at en klagesagsbehandling skal være gratis eller af symbolsk betydning.*

*Flere peger på, at det er betænkeligt at fjerne den eksisterende overgrænse på 100.000 kr. for behandling af klager ved det offentlige Forbrugerklagenævn. ATB-direktivet giver medlemsstaterne mulighed for at bibeholde eller indføre både beløbsmæssige under- og overgrænser, der giver mulighed for at afvise en klage, der vedrører en vare eller tjenesteydelse, hvis værdi falder under eller over en sådan beløbsgrænse. I den nuværende lov om forbrugerklager er der en overgrænse på 100.000 kr.*



*Spørgsmålet om en overgrænse indgik ikke i forhandlingerne om den politiske aftale. Det vil imidlertid være hensigtsmæssigt at fastholde den nuværende overgrænse og også indføre en overgrænse for mediationen ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.*

### **3.7. Vilkår for godkendte private tvistløsningsorganer**

En række organisationer peger på, at det ikke er hensigtsmæssigt, at de nærmere regler for de godkendte private ankenævn skal fastlægges af ministeren i en bekendtgørelse, hvortil der endnu ikke foreligger et forslag. Dette gælder Dansk Erhverv, Branchen ForbrugerElektronik, DTL Danske Vognmænd, HORESTA, Danmarks Rejsebureau Forening, Rejsearrangørerne i Danmark, Håndværksrådet, Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark, TEKNIQ og Dansk Byggeri. Organisationerne peger endvidere på, at betingelserne for at anvende mediation i de private ankenævn, størrelsen på klagegebyrer samt de øvrige betingelser for godkendelse af private ankenævn bør være uddybet i lovforslaget, og de finder det vanskeligt at vurdere lovforslagets præcise konsekvenser for de godkendte private ankenævn.

Dansk Byggeri bemærker, at det af bemærkningerne til lovforslaget fremgår, at de nugældende principper for godkendelse og sagsbehandling i vidt omfang vil blive videreført. Det tages som udtryk for, at der ikke vil blive ændret afgørende ved de gældende vilkår for godkendelse.

Dansk Erhverv, Finansrådet, Branchen ForbrugerElektronik, DTL Danske Vognmænd, HORESTA, Danmarks Rejsebureau Forening, Rejsearrangørerne i Danmark, Håndværksrådet og Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark peger alle på, at det er vigtigt, at der ikke ændres på vilkårene for de godkendte private ankenævn, og at de får mulighed for at fortsætte deres nuværende sagsbehandlings- og betalingsstruktur. Der bør heller ikke stilles strengere betingelse for anvendelse af mediation for de private ankenævn end for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Dansk Energi og Dansk Vand- og Spildevandsforening lægger vægt på, at det er frivilligt for de godkendte private ankenævn at indføre mediation.

Håndværksrådet og Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark mener ikke, at det fremgår klart af lovforslaget, om Håndværkets Ankenævn fortsat vil kunne pålægge en forbruger at betale op til 3.000 kr. for sagens behandling (herunder til dækning af udgifter til sagkyndig erklæring), hvis forbrugeren ikke får medhold i sin klage. Hvis dette ikke er muligt, kan det være nødvendigt at indføre mediation blot for at opfylde lovens krav og få økonomien til at hænge sammen. Hvis mediation ikke kan ske i de eksisterende sekretariater, vil det medføre store økonomiske omkostninger for nævnene. Det er u hensigtsmæssigt, at disse konsekvenser ikke nævnes i lovforslaget. Det foreslås, at mediation tilbydes gratis i regi af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på samme vilkår, som for de bran-

cher, der er omfattet af Forbrugerklagenævnet. Det er endvidere Håndværksrådets og Centralforeningen af Autoreparatører i Danmarks opfattelse, at det vil være udtryk for markant forskelsbehandling af konkurrenceforvridende karakter, hvis brancher, der ikke selv har oprettet godkendte ankenævne, kan få gratis mediation gennem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og en ankenævnsbehandling til reduceret pris i Forbrugerklagenævnet. Til gengæld skal alle brancher, der har oprettet godkendte nævne fortsat betale samtlige omkostninger ved nævnsdriften og derudover betale eksterne mediatorer. Dette kan få den konsekvens, at brancherne nedlægger de eksisterende ankenævne, hvilket vil pålægge Forbrugerklagenævnet en stor ekstra sagsbyrde.

TEKNIQ har noteret sig, at det fremgår af den politiske aftale mellem regeringen, Venstre og Det Konservative Folkeparti af 10. november 2014 og af lovforslaget, at de nuværende principper for godkendelse og sagsbehandling ved de godkendte private ankenævne i vidt omfang vil blive videreført, og at ankenævnene også får adgang til at anvende mediation efter principperne i ATB-direktivet. Det tillægges stor betydning, at den bekendtgørelse, der skal fastsætte vilkårene for de private tvistløsningsorganer, ikke ændrer afgørende ved den økonomi, der er forbundet med at opretholde og drive nævne.

Dansk Energi finder det uklart, om lovforslaget udvider området for at godkende behandling af klager fra erhvervsdrivende over erhvervsdrivende. Dansk Energi finder ikke, at tvister mellem erhvervsdrivende bør afgøres i et forbrugerklageorgan. Der kan være ganske store økonomiske konsekvenser på spil, som bør afgøres ved domstolene og ikke i et privatfinansieret ankenævn.

Finans og Leasing mener, at organiserede erhvervsvirksomheder i de godkendte private ankenævne betaler for klagebehandlingen af uorganiserede virksomheders klagebehandling, fordi det kun er muligt at pålægge omkostninger på en erhvervsdrivende, der taber en sag. Det gør det vanskeligt at drive et privat ankenævn. Det foreslås, at det bliver muligt at opkræve omkostninger til nævnsbehandling hos erhvervsdrivende, der ikke bidrager til nævnets drift via medlemskab af den stiftende erhvervsorganisation også i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende vinder sagen. På den måde vil man sikre sig, at det ikke kan betale sig for virksomheder ikke at bidrage til driften af et nævn.

Forbrugerrådet TÆNK finder det vigtigt, at fastsættelsen af de regler, som ministeren fastsætter i medfør af loven sker efter høring af de involverede parter og anmoder om, at dette præciseres i bemærkningerne.

### **Kommentar**

*Også efter den nugældende lov om forbrugerklager har erhvervs- og vækstministeren i dag en bred hjemmel til at godkende private ankenævne*

*og fasttætte regler for godkendelse heraf. Godkendelse kan kun ske, hvis nævnet har udarbejdet vedtægter med bestemmelser, som sikrer, at nævnets sammensætning og sagsbehandling sker på vilkår, som er betryggende for begge parter, og at der er rimelige gebyrer. De eksisterende godkendte private ankenævn er godkendt frem til den 1. oktober 2015, hvor forbrugerklageloven forventes at træde i kraft.*

*Lovforslaget lægger op til, at det skal være frivilligt for de godkendte private tvistløsningsorganer at anvende mediation, eller om de ønsker at fortsætte med nævnsbehandling som i dag. Det forudsætter derfor, at de stiftende organisationer er enige om at indføre mediation. 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 ankenævn 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 til 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.*

*Det er hensigten, at der skal udarbejdes en bekendtgørelse, hvor vilkårene for at anvende mediation vil blive fastlagt. Det er bl.a. hensigten, at der vil blive set på 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. 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. I dag kan private ankenævn få godkendt vedtægter, der under visse betingelser giver nævnet mulighed for også at behandle klager fra erhvervsdrivende eller vedrørende erhvervsmæssige forhold. Det forudsætter efter praksis, at der er tale om klager, der i det ikke adskiller sig væsentligt fra forbrugerforhold. Der er med lovforslaget ikke lagt op til at ændre dette.*

*Det bemærkes, at erhvervs- og vækstministeren allerede i dag kan fastsætte regler om, at en erhvervsdrivende, der taber en sag ved et godkendt privat ankenævn, skal betale et beløb for nævnets udgifter til sagens behandling. Ministeren kan også i dag fastsætte regler om, at en erhvervsdrivende, der taber en sag, og som ikke løbende bidrager til nævnets drift, skal betale et højere beløb end en erhvervsdrivende, der bidrager til*

nævnets drift. Der er ikke i dag hjemmel til, at ministeren kan fastsætte regler om, at en erhvervsdrivende også skal betale, hvis den erhvervsdrivende vinder sagen. Det må anses for betænkeligt at ændre principperne om, at en erhvervsdrivende alene kan pålægges at betale for nævnets behandling af en sag, når den erhvervsdrivende taber sagen. Det foreslås derfor, at der ikke indføres en hjemmel til også at pålægge en erhvervsdrivende at betale i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende vinder sagen.

### **3.8. Regler for lovbestemte tvistløsningsorganer**

Advokatrådet, Advokatnævnet og Danske Advokater peger på, at Advokatnævnet og dets virksomhed er reguleret dels i retsplejeloven, dels i en bekendtgørelse udstedt i medfør af retsplejeloven. Den sagsbehandling i nævnet, som er omfattet af ATB-direktivet, udgør kun en mindre del af nævnets samlede sagsbehandling, som også omfatter disciplinærklager og salærklager fra erhvervsdrivende. Det er afgørende, at kravene til Advokatnævnets sagsbehandling fastsættes i retsplejeloven eller i forskrifter fastsat i medfør heraf, idet sagsbehandlingsreglerne bør være en integreret del af reguleringen af Advokatnævnet. Det er væsentligt, at reglerne fastsættes af justitsministeren, som er ansvarlig for advokatlovgivningen, og som har et indgående kendskab til Advokatnævnets virksomhed. Det foreslås, at det udtrykkeligt fastsættes, at justitsministeren fastsætter de nødvendige regler for, at Advokatnævnet lever op til kravene for at kunne anmeldes til EU-Kommissionen.

#### **Kommentar**

Lovforslaget lægger op til, at regulering efter loven alene skal ske i forhold til de tvistløsningsorganer, der enten er nedsat efter loven, eller som ønsker at blive godkendt efter loven. Det vil ud over Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Forbrugerklagenævnet være de godkendte, private ankenævn. Det er således ikke hensigten, at erhvervs- og vækstministeren skal regulere tvistløsningsorganer, der er nedsat efter anden lov. Hvis et klageorgan nedsat efter anden lov imidlertid ønsker at blive anmeldt til EU-Kommissionen som en ATB-instans, er der visse krav (bl.a. sagsbehandlingsfristerne), der skal være opfyldt. Der er derfor indsat en hjemmel for ministeren til at fastsætte sådanne regler. Hjemlen i lovforslaget bør imidlertid præciseres, så det fremgår, at reglerne kun kan fastsættes efter forhandling med den relevante ressortminister. Det vil være mest hensigtsmæssigt, om det respektive ressortministerium for et klageorgan nedsat efter anden lov selv fastsætter regler for klageorganet, der sikrer, at klageorganet opfylder kravene efter ATB-direktivet. Dette vil f.eks. være tilfældet for Advokatankenævnet og vil blive præciseret i bemærkningerne til bestemmelsen.

### **3.9. Informationskrav for erhvervsdrivende**

Håndværksrådet, Dansk Erhverv, TEKNIQ, Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark og DTL Danske Vognmænd gør opmærksom på den ekstra unødvendige administrative byrde, som virksomhederne pålægges

med den foreslåede informationsbestemmelse. I nogle tilfælde er informationen om det relevante ankenævn allerede givet i forbindelse med aftalens indgåelse, f.eks. i henhold til forbrugeraftaleloven, hvis aftalen er indgået uden for virksomhedens faste forretningssted. Det foreslås på den baggrund, at bestemmelsen ændres således, at informationen skal afgives senest i forbindelse med tvistens opståen, hvis informationen ikke er givet tidligere eller på forbrugers forlangende. TEKNIQ lægger til grund, at der ikke skal udleveres efterfølgende skriftlig klagevejledning, hvis klagen er indgivet og behandlet mundtligt.

Finansrådet mener, at lovforslaget er en udvidelse af informationspligten i forhold til direktivet, bl.a. fordi lovforslaget stiller krav om, at den erhvervsdrivende også skal oplyse om klagemuligheder, når forbrugers krav imødekommes delvist. Der opfordres til, at bestemmelsen præciseres, så det fremgår klart om en erhvervsdrivende, der har en webside og derfor allerede har oplysningerne om klagemuligheder også er forpligtet til særskilt at informere forbrugeren i en tvistsituation.

Dansk Erhverv, DTL Danske Vognmænd, og Branchen ForbrugerElektronik mener, at det er uklart, hvad informationspligten indebærer, herunder om den erhvervsdrivende i den konkrete situation skal beskrive tvisten, eller om der blot tænkes på varegrupper jf. bemærkningerne om, at den erhvervsdrivende må tilpasse informationen i hvert tilfælde afhængigt af, hvad tvisten vedrører. Hvis en erhvervsdrivende i alle tilfælde, hvor forbrugeren ikke får fuldt medhold i sin klage skal udlevere et stykke papir, som indeholder en beskrivelse af tvisten og kontaktoplysninger for det relevante klageorgan, vil det medføre betragtelige administrative og økonomiske byrder for de erhvervsdrivende. Da manglende overholdelse af den foreslåede bestemmelse er bødebelagt, kan det tvinge de erhvervsdrivende til at indføre ordninger, hvor forbrugeren skriver under på, at de har modtaget informationen om det relevante tvistløsningsorgan for at kunne dokumentere, at de har levet op til informationsforpligtelsen. Reglerne vil i praksis betyde, at f.eks. bagerbutikker e.l. i sager, hvor der klages over køb af beskeden værdi, kan blive tvunget til at udlevere informationerne og bede forbrugeren om at skrive under på, at de har modtaget dem.

Advokatrådet, Dansk Erhverv, Branchen ForbrugerElektronik, DTL Danske Vognmænd, Finansrådet og Danske Advokater opfordrer til, at det i bemærkningerne præciseres, hvordan den erhvervsdrivende kan opfylde forpligtelsen via oplysninger på sin hjemmeside, dvs. hvordan kravet om, at oplysningerne sikkert kan bevares i sin oprindelige tilstand opfyldes. Advokatrådet og Danske Advokater mener, at kravet om skriftlig oplysning direkte til forbrugeren kan være økonomisk og administrativt byrdefuldt, hvis forbrugeren ikke oplyser en mailadresse i forbindelse med at kravet rejses.

Advokatrådet opfordrer desuden til, at det klargøres, om den erhvervsdrivende er forpligtet til at medsende et link til onlineplatformen i alle tilfælde, hvor der sendes et tilbud til en forbruger via en e-mail, eller om det kun gælder, hvor tilbuddet udspringer af en henvendelse fra forbrugeren via den erhvervsdrivendes netbaserede markedsplads.

Dansk Ejendomsmæglerforening mener, at kravet til information bør holdes til et minimum, og at informationspligten bør kunne opfyldes alene ved et link til det relevante organs hjemmeside. Kravet om, at informationen skal gives skriftligt på papir eller på andet varigt medium, bør kunne opfyldes ved at sende informationer på mail eller i anden elektronisk form.

Dansk Industri finder det betænkeligt, at en overtrædelse af bestemmelserne om informationspligt straffes med bøde. Det er opfattelsen, at forslaget går videre end direktivet, og at det ikke er givet, at den erhvervsdrivende er bekendt med eksistensen af et eventuelt privat tvistløsningsorgan. Der bør for førstegangsovertrædelser gælde mere lempelige straffebestemmelse.

Dansk Energi peger på, at der er risiko for, at der med lovforslaget vil være tale om dobbeltregulering for de erhvervsdrivende, idet der allerede efter forbrugeraftaleloven er krav om, at den erhvervsdrivende skal oplyse om klageadgang, inden denne indgår aftale med en forbruger ved fjernsalg

DANVA mener, at den foreslåede informationspligt, hvor en erhvervsdrivende i en konkret tvist skal gøre opmærksom på klagemuligheder, vil give ekstra klagesager, som vil fordrage ekstra midler fra Finansloven.

Danmarks Apotekerforening lægger til grund, at informationspligten ikke omfatter erhvervsdrivende, der som udgangspunkt typisk kun forhandler varer, der i udsalgspris ligger under den fastsatte undergrænse for henholdsvis Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens og Forbrugerklagenævnets behandling af sager. Det foreslås, at dette præciseres i bemærkningerne.

### **Kommentar**

*Det er et krav efter ATB-direktivet, at medlemsstaterne sikrer, at erhvervsdrivende, "der er forpligtet til eller frivilligt har forpligtet" sig til at anvende alternative tvistløsningsorganer til at bilægge tvister med forbrugere skal give oplysninger om alternative klagemuligheder. Disse oplysninger skal gives 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 informationspligten finder således kun anvendelse i det omfang, den erhvervsdrivende har en hjemmeside, der retter sig mod*

*forbrugere og/eller anvender generelle aftalevilkår. Dette vil blive præciseret i lovforslaget.*

*Der er ikke i dansk lovgivning regler, der etablerer en forpligtelse for erhvervsdrivende til at løse tvister med forbrugere gennem alternativ tvistløsning. Derimod kan en erhvervsdrivende f.eks. ved medlemskab af en brancheforening forpligte sig til at efterleve en afgørelse fra et privat ankenævn e.l.*

*En tekstnær gennemførelse af direktivets bestemmelse vil kunne indebære, at det fremstår villkårligt 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 lovforslaget.*

*Derudover er det et krav efter direktivet, at medlemsstaterne sikrer, at erhvervsdrivende oplyser om alternativ tvistløsning, hvis der opstår en konkret tvist med en forbruger, som ikke kan løses mellem parterne. Denne oplysningspligt gælder alle erhvervsdrivende, uanset om de forpligter sig til at anvende alternativ tvistløsning eller ej. Oplysningerne skal gives skriftligt eller andet varigt medium. Et varigt medium vil kunne være f.eks. papir, USB-nøgler, e-mail, en hjemmeside, eller en SMS-besked, forudsat at oplysningerne sikkert kan bevares i sin oprindelige tilstand. Det vil bero på en konkret vurdering, om betingelserne er opfyldt.*

*Hvis en erhvervsdrivende alene eller stort set kun sælger varer og/eller tjenesteydelser, der f.eks. falder under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens beløbsmæssige undergrænser, skal der ikke oplyses om klageadgang. Det vil være den enkelte erhvervsdrivendes ansvar at sikre, at informationsforpligtelsen overholdes, ligesom det vil bero på en konkret vurdering, om en erhvervsdrivende er omfattet af informationspligten.*

*Det vurderes, at lovforslaget sikrer den mest hensigtsmæssige implementering af direktivets bestemmelser om informationspligter. Der er tale om offentligretlige regler, som medlemsstaterne ifølge direktivet skal sikre overholdes ved at fastsætte passende sanktioner. For at sikre et passende forhold mellem overtrædelse af informationskravet og sanktionen foreslås det, at bødesanktionering kun bør komme på tale, hvis der er tale om grove eller gentagne overtrædelser.*

#### **Følgende organisationer, myndigheder m.v. har haft bemærkninger til lovforslaget**

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 Trafiksel-

skab og Metroselskabet, Begravelse Danmark, Bilbranchen, Boligselskabernes Landsforening, Brancheforeningen for Bygningssagkyndige og Energikonsulenter, Branchen ForbrugerElektronik, Bryggeriforeningen, Børsmæglerforeningen, CAD - Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark, 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 Ud giverforening, 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 Spildvandsforening, Danske Advokater, Danske Andels-selskaber, 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 Dyrlægeforening, 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, Kommunernes Landsforening, 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 Trafikselskab, Nærbutikernes Landsforening, Offentligt Ansattes Organisationer, Oliebranchens Fællesrepræsentation, Parcelhusejernes Landsforening, 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 Brancheforening, Tekniq, Telekommunikationsindustrien i Danmark, Trafikselskabet Movia, TV2/Reklame, TVDanmark A/S, Vin og Spiritus Organisationen i Danmark (V.S.O.D.).