



Til lovforslag nr. L 118

Folketinget 2014-15

Betænkning afgivet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 0. marts 2015

## Udkast

til

## Betænkning

over

### Forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

(Forbrugerklageloven)

[af erhvervs- og vækstministeren (Henrik Sass Larsen)]

#### 1. Ændringsforslag

Erhvervs- og vækstministeren har stillet 13 ændringsforslag til lovforslaget.

#### 2. Udvalgsarbejdet

Lovforslaget blev fremsat den 28. januar 2015 og var til 1. behandling den 19. februar 2015. Lovforslaget blev efter 1. behandling henvist til behandling i Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget.

#### Møder

Udvalget har behandlet lovforslaget i <> møder.

#### Høring

Et udkast til lovforslaget har inden fremsættelsen været sendt i høring, og erhvervs- og vækstministeren sendte den 20. november 2014 dette udkast til udvalget, jf. ERU alm. del – bilag 54. Den 28. januar 2015 sendte erhvervs- og vækstministeren de indkomne høringssvar og et notat herom til udvalget.

#### Skriftlige henvendelser

Udvalget har i forbindelse med udvalgsarbejdet modtaget 1 skriftlig henvendelse fra SANVA, som erhvervs- og vækstministeren har kommenteret over for udvalget.

#### Spørgsmål

Udvalget har stillet 6 spørgsmål til erhvervs- og vækstministeren til skriftlig besvarelse, [som denne har besvaret. ]

#### 3. Indstillinger <og politiske bemærkninger>

<>

Inuit Ataqatigiit, Siumut, Sambandsflokkurin og Javnaðarflokkurin var på tidspunktet for betænkningens afgivelse ikke repræsenteret med medlemmer i udvalget og havde dermed ikke adgang til at komme med indstillinger eller politiske udtalelser i betænkningen.

#### 4. Ændringsforslag med bemærkninger

##### Ændringsforslag

Af *erhvervs- og vækstministeren*, tiltrådt af <>:

Til § 16

##### 1) Før stk. 1 indsættes som nyt stykke:

»Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal afvise at behandle en klage, hvis 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, som er anmeldt til EU-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller af en domstol.«

Stk. 1 bliver herefter stk. 2.

[Præcisering af bestemmelse om afvisning af sager]

##### 2) I stk. 1, der bliver stk. 2, udgår nr. 4.

Nr. 5 og 6 bliver herefter nr. 4 og 5.

[Konsekvensændring som følge af nr. 1]

Til § 18

##### 3) Stk. 4 affattes således:

»Stk. 4. Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og om muligt hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.«

[Udsættelse af behandlingen af en sag i særlige tilfælde]

#### Til § 21

4) Stk. 2 affattes således:

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

[Præcisering af bestemmelse om afvisning af sager]

#### Til § 22

5) I stk. 4 indsættes som 2. pkt.:

»Stk. 4 Uanset bestemmelsen i 1. pkt. vil Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen opkræve et gebyr af den erhvervsdrivende, hvis der indgås forlig til forbrugersfordel.«

[Præcisering af adgangen til at undlade at opkræve gebyr]

#### Til § 25

6) Stk. 3 affattes således:

»Stk. 3 Ministeren kan fastsætte regler om nævnets sammensætning og om antallet af repræsentanter og deres udnævnelsesperiode.«

[Præcisering]

#### Til § 27

7) I stk. 2, nr. 3, indsættes efter »§ 21, stk. 2,«: » 1. pkt.,«.

[Præcisering af afvisningsgrundlaget]

8) I stk. 2, nr. 4, indsættes efter »§ 2,«: » § 19, stk. 1«.

[Præcisering af hjemmel]

#### Til § 30

9) Efter stk. 3 indsættes som nyt stykke:

»Stk. 4. Forbrugerklagenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Forbrugerklagenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og om muligt hvornår en genoptagelse af sagen kan forventes.«

[Udsættelse af behandlingen af en sag i særlige tilfælde]

#### Til kapitel 13

10) Kapiteloverskriften affattes således: »Ikrafttræden, ændringer i anden lovgivning og overgangsbestemmelser.«

[Konsekvensrettelse]

#### Til § 45

11) I stk. 3, 2 pkt., ændres »afgøres« til: »behandles«.  
[Præcisering]

12) Efter § 45 indsættes i kapitel 13 som ny paragraf:

»§ 01. I postloven, jf. lov nr. 1536 af 21. december 2010, som senest ændret ved lov nr. 172 af 26. februar 2014, foretages følgende ændringer:

1. I § 25, stk. 2, ændres »klage- eller ankenævn« til: »tvistløsningsorgan« og »kapitel 2 i forbrugerklagebogen« til: »lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager«.

[Konsekvensændring af postloven]

13) Efter § 45 indsættes i kapitel 13 som ny paragraf:

»§ 02. I retsplejeloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 1308 af 9. december 2014, som ændret senest ved lov nr. 176 af 24. februar 2015, foretages følgende ændringer:

1. I § 323, stk. 4, nr. 4, ændres »klage- eller ankenævn« til: »tvistløsningsorgan«.

2. I § 328, stk. 2, nr. 5, ændres »afgjort ved et« til: »behandlet ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, et«, og »klage- eller ankenævn« ændres til: »tvistløsningsorgan«.

3. I § 361, stk. 1, 1. pkt., ændres »Forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn« til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller et privat tvistløsningsorgan«, »det pågældende nævn« ændres til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller det pågældende godkendte private tvistløsningsorgan«, og »nævnet« ændres til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller det pågældende godkendte private tvistløsningsorgan«.

4. I § 361, stk. 1, 2. pkt., ændres »nævnet« til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller det pågældende godkendte private tvistløsningsorgan«.

5. I § 361, stk. 2, 1. pkt., udgår »om nævnsbehandling«.

6. I § 361, stk. 3, ændres »nævnsbehandling« til: »behandling af sagen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan«.

7. I § 361, stk. 4, ændres »nævnet« til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan«.

8. I § 478, stk. 1, nr. 8, ændres »§ 4 c i lov om forbrugerklager« til: »§ 34 forbrugerklagebogen«, og »klage- eller ankenævn« ændres til: »tvistløsningsorganer«.

[Konsekvensændring af retsplejeloven]

## B e m æ r k n i n g e r

### Til nr. 1

Ændringsforslaget fastsætter en egentlig pligt for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at afvise at behandle en klage, hvis klagen hører under, er under behandling, eller har været behandlet af et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, eller et lovbestemt eller udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til EU-Kommissionen. Som lovforslagets § 16, stk. 3, nr. 4, er formuleret, fremtræder bestemmelsen om afvisning af en klage under de anførte omstændigheder ikke som en pligt, men som en mulighed, hvilket ikke er tilsigtet. Det er derimod hensigten, at et tvistløsningsorgan under de anførte omstændigheder skal afvise klagen, så der ikke sker dobbeltbehandling af klager, og forbrugeren ikke kan forumshoppe for at opnå et særligt udfald af klagen. Ændringsforslaget præciserer dette forhold.

### Til nr. 2

Der er tale om en konsekvens af, at der efter ændringsforslagets nr. 1 indføres et nyt stk. 1 med en egentlig pligt for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at afvise en klage under de i nr. 1 anførte omstændigheder.

### Til nr. 3

Ændringsforslaget udvider et godkendt privat tvistløsningsorgans og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens muligheder for at udsætte behandlingen af en sag i forhold til lovforslaget, hvor udsættelsen er begrænset til alene at omfatte retssager, der vurderes at have betydning for afgørelsen af den pågældende sag. Der kan imidlertid også tænkes andre tilfælde end en anlagt retssag, der kan begrunde, at en sag bør sættes i bero. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis en offentlig myndighed behandler spørgsmål, som har betydning for vurderingen af klagesagen. Som eksempel på en sådan myndighed kan nævnes Forbrugerombudsmanden, hvis tilsynsvirksomhed hviler på markedsføringslovens forhandlingsprincip, jf. markedsføringslovens § 23, stk. 1. Hvis der ikke kan opnås et tilfredsstillende resultat ved forhandling med en erhvervsdrivende, kan forbrugerombudsmanden anlægge eller indtræde i en retssag (civil sag). Forbrugerombudsmanden kan optage en sag til behandling, som efter omstændighederne også kan være egnet til behandling ved et godkendt privat tvistløsningsorgan. Udfaldet af en forligsforhandling vil eksempelvis kunne have betydning for forbrugere, der har klaget til et godkendt finansielt tvistløsningsorgan, og det vil derfor være hensigtsmæssigt, hvis muligheden for at udsætte behandlingen af en sag udvides til også at omfatte en sådan situation.

Tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal foretage en konkret vurdering af, om der foreligger så særlige tilfælde, at disse kan begrunde, at behandlingen af en eller flere sager sættes i bero herpå. Parterne skal i givet fald orienteres om årsagen til, at sagsbehandlingen udsættes og så vidt muligt, hvornår det kan forventes, at sagens behandling fortsættes.

I forhold til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation vil det kun i sjældne tilfælde være relevant at sætte en sag i bero på f.eks. udfaldet af en retssag. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal ved mediation søge sagen løst ved en mindelig løsning, og tager ikke i den forbindelse stilling til sagens eventuelle udfald ved Forbrugerklagenævnet eller domstolene. Lykkes mediationen ikke, skal Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afslutte sagen og vejlede om muligheden for at indbringe sagen for nævnet. Såfremt en sag undtagelsesvist sættes i bero i mediationsfasen, skal eventuelle forældelsesfrister iagttages og parterne vejledes herom.

### Til nr. 4

For at præcisere Forbrugerklagenævnets adgang til at afvise at behandle en klage, foreslås det i ændringsforslaget, at stk. 2 opdeles i to punktkummer. Ændringsforslaget ændrer ikke på det materielle indhold i lovforslaget. Opdelingen sker også for at sikre et korrekt henvisningsgrundlag i ændringsforslagets nr. 7, der vedrører tilbagebetaling af klagegebyr.

### Til nr. 5

Med ændringsforslaget præciseres det, at det gebyr, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i særlige tilfælde vil kunne undlade at opkræve af den erhvervsdrivende, alene omfatter det gebyr, som den erhvervsdrivende skal betale, hvis nævnet træffer afgørelse i sagen, og forbrugeren får helt eller delvist medhold. Den erhvervsdrivende vil derfor blive opkrævet et gebyr, hvis sagen forliges, inden der træffes afgørelse i sagen, jf. § 28 in fine. Bestemmelsen i lovforslaget giver mulighed for, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i særlige tilfælde kan undlade at opkræve et gebyr af både forbrugeren og den erhvervsdrivende for sagens behandling i Forbrugerklagenævnet. Det kan f.eks. være tilfældet, hvis ny lovgivning har ændret retsgrundlaget for et område, og der derfor ikke foreligger nogen nævnspraksis på området. I mediationsfasen vil det derfor være vanskeligt at vejlede parterne om nævnets praksis. Bestemmelsen skal derfor bl.a. sikre, at der i disse situationer kan fastlægges en nævnspraksis på området uden omkostning for parterne. De hensyn, som bestemmelsen skal varetage, ses ikke at gøre sig gældende, hvis den erhvervsdrivende vælger at indgå forlig i sagen, inden der træffes afgørelse i sagen.

### Til nr. 6

Ændringsforslaget præciserer bemyndigelsesbestemmelsen i lovforslagets § 25, stk. 3, så det fremgår, at ministeren kan fastsætte regler om nævnets sammensætning og om antallet af repræsentanter og om deres udnævnelsesperiode.

### Til nr. 7

Med ændringsforslaget præciseres det, at en forbruger får tilbagebetalt klagegebyret, hvis klagen afvises som uegnet til behandling i medfør af lovforslagets § 16, jf. § 21, stk. 2, men ikke, hvis sagen afvises, fordi det må anses for åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold i klagen.

## Til nr. 8

Ændringsforslaget præciserer, at en forbruger også får tilbagebetalt gebyret, hvis sagen afvises, fordi den ikke er omfattet af Forbrugerklagenævnets kompetence som følge af § 19. § 19 angiver, at en forbruger kan indgive en klage, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller en tjenesteydelse, til Forbrugerklagenævnet. Vurderes det, at der ikke er tale om en forbruger eller en erhvervsdrivende, vil sagen ikke være omfattet af nævnets kompetence, og derfor blive afvist.

## Til nr. 9

Med ændringsforslaget sikres det, at Forbrugerklagenævnet får den samme hjemmel til at sætte klagesager i bero på eksempelvis verserende retssager eller andre myndigheders behandling af en klagesag, som ændringsforslag nr. 3 lægger op til. Hjemlen til at sætte en sag i bero vil i højere grad være relevant i forhold til Forbrugerklagenævnets behandling af en sag end ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation. Udfaldet af en retssag vil eksempelvis kunne få afgørende betydning for nævnets praksis på et konkret område, hvorfor det i videre omfang vil kunne være aktuelt at sætte en eller flere sager i bero.

## Til nr. 10

Ændringsforslaget præciserer, at lovforslaget også ændrer anden lovgivning.

## Til nr. 11

Med ændringsforslaget præciseres det, at klager, der er indgivet inden lovens ikrafttrædelse, behandles og ikke bare afgøres efter den hidtil gældende lov.

## Til nr. 12

Ændringsforslaget til postlovens § 25, stk. 2, er en konsekvensrettelse som følge af, at godkendte private klage- eller ankenævn efter lovforslaget betegnes som godkendte private tvistløsningsorganer, og at lov om forbrugerklager erstattes af lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager.

## Til nr. 13

Det fremgår af den gældende § 323, stk. 4, nr. 4, i retsplejeloven, at der ikke kan gives retshjælp på trin 2 og 3 til sager, der angår eller er under behandling ved en forvaltningsmyndighed eller et privat klage- eller ankenævn, der er godkendt af erhvervs- og vækstministeren.

Ændringen er en følge af, at godkendte private klage- eller ankenævn efter lovforslaget fremover betegnes som godkendte private tvistløsningsorganer.

Det bemærkes, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens behandling af en forbrugerklage i mediationsfasen i § 323, stk. 4, nr. 4's forstand anses for en behandling ved en forvaltningsmyndighed.

Det fremgår af den gældende § 328, stk. 1, i retsplejeloven, at der uden for de tilfælde, som er nævnt i retsplejelo-

vens § 327, kan gives fri proces, jf. retsplejelovens § 325, hvis ansøgeren skønnes at have rimelig grund til at føre proces. Det fremgår videre af retsplejelovens § 328, stk. 2 nr. 5, at i vurderingen af, om ansøgeren har rimelig grund til at føre proces, indgår blandt andet muligheden for at få sagen afgjort ved et administrativt nævn eller et privat klage- eller ankenævn, der er godkendt af erhvervs- og vækstministeren.

Ændringerne sker som følge af den foreslåede ordning, hvorefter en forbrugerklage skal behandles i mediationsfasen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen før indbringelse for Forbrugerklagenævnet.

Derudover er ændringerne en følge af, at godkendte private klage- eller ankenævn efter lovforslaget fremover betegnes som godkendte private tvistløsningsorganer.

Det bemærkes, at Forbrugerklagenævnet anses for at være et administrativt nævn.

Det følger af § 15, stk. 2, i forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven), at retten skal hæve sagen og videresende den til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvis forbrugeren anmoder om, at sagen behandles af styrelsen. Indsættelsen af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har således til formål at sikre, at retten kan hæve sagen, hvis forbrugeren hellere vil have sagen behandlet i mediationsfasen hos styrelsen. Retten vil således have samme mulighed for at hæve sagen, uanset om sagen skal indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan. Det er dog vigtigt at slå fast, at forbrugeren ikke selv kan vælge, hvor klagen skal behandles. Det nye forbrugerklagesystem er opbygget således, at sagen i første omgang skal behandles i mediationsfasen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Herefter kan sagen sendes til behandling i Forbrugerklagenævnet, hvis parterne ikke har kunnet nå til en løsning under mediationen. I forhold til godkendte private tvistløsningsorganer afhænger kompetencen til at behandle en klage af, hvorvidt det pågældende organ er rette klageinstans i relation til den omhandlede sagsgenstand.

Derudover er ændringerne en følge af, at godkendte private klage- eller ankenævn efter lovforslaget fremover betegnes som godkendte private tvistløsningsorganer.

Derudover er der ikke tilsigtet ændringer af de eksisterende bestemmelser.

Det foreslås, at henvisningen til § 4 c i lov om forbrugerklager erstattes af en henvisning til § 34 i forbrugerklageloven som konsekvensændring af, at indholdet af den nugældende § 4 c fremover efter lovforslaget vil fremgå af § 34 i forbrugerklageloven. Derudover ændres ordlyden, da godkendte private klage- eller ankenævn efter lovforslaget fremover betegnes som godkendte private tvistløsningsorganer.

Derudover er der ikke tilsigtet ændringer af den eksisterende bestemmelse.

En oversigt over Folketingets sammensætning er optrykt i betænkningen.

*Trine Bramsen (S) Julie Skovsby (S) Anne Sina (S) Mette Reissmann (S) Karin Gaardsted (S) fmd. Thomas Jensen (S)*  
*Ole Sohn (S) Ida Auken (RV) Nadeem Farooq (RV) Jeppe Mikkelsen (RV) Steen Gade (SF) Lisbeth Bech Poulsen (SF)*  
*Frank Aaen (EL) Stine Brix (EL) Uffe Elbæk (ALT) Kim Andersen (V) Michael Aastrup Jensen (V)*  
*Anne-Mette Winther Christiansen (V) nfm. Preben Bang Henriksen (V) Torsten Schack Pedersen (V)*  
*Jakob Engel-Schmidt (V) Hans Christian Schmidt (V) Hans Christian Thoning (V) Hans Kristian Skibby (DF)*  
*Dennis Flydtkjær (DF) Mette Hjermind Dencker (DF) Kim Christiansen (DF) Joachim B. Olsen (LA) Brian Mikkelsen (KF)*

Inuit Ataqatigiit, Siumut, Sambandsflokkurin og Javnaðarflokkurin havde ikke medlemmer i udvalget.

Venstre, Danmarks Liberale Parti (V)	47	Det Konservative Folkeparti (KF)	8
Socialdemokratiet (S)	47	Alternativet (ALT)	1
Dansk Folkeparti (DF)	22	Inuit Ataqatigiit (IA)	1
Radikale Venstre (RV)	17	Siumut (SIU)	1
Socialistisk Folkeparti (SF)	12	Sambandsflokkurin (SP)	1
Enhedslisten (EL)	12	Javnaðarflokkurin (JF)	1
Liberal Alliance (LA)	9		

**Oversigt over bilag vedrørende L 118**

<b>Bilagsnr.</b>	<b>Titel</b>
1	Høringsnotat og høringssvar, fra erhvervs- og vækstministeren
2	Udkast til tidsplan
3	Tidsplan for udvalgets behandling af lovforslaget
4	Henvendelse af 5/3-15 fra SANVA
5	Ændringsforslag fra erhvervs- og vækstministeren

**Oversigt over spørgsmål og svar vedrørende L 118**

<b>Spm.nr.</b>	<b>Titel</b>
1	Spm. om kommentar til henvendelsen af 5/3-15 fra SANVA, til erhvervs- og vækstministeren, og ministerens svar herpå
2	MFU spm. om klagenævn vedrørende parkeringsafgifter, til erhvervs- og vækstministeren, [og ministerens svar herpå]
3	Spm. om ministeren er enig i, at direktiv nr. 2013/11/EU om alternativ tvistbilæggelse (ADR-direktivet) forpligter medlemsstaterne til at sikre, at forbrugerne kan indbringe klager over private pålagte parkeringsbøder til en alternativ tvistbilæggesinstans, til erhvervs- og vækstministeren, [og ministerens svar herpå]
4	Spm. om ministeren finder, at det er rimeligt, at det i dag ikke er muligt at klage over private pålagte parkeringsafgifter, til erhvervs- og vækstministeren, [og ministerens svar herpå]
5	Spm. om der er planer om at oprette et klagenævn på området for privat parkering, herunder om man kommer til at kunne klage over parkeringsafgifter på mindre end 1.000 kr., til erhvervs- og vækstministeren, [og ministerens svar herpå]
6	Spm. om ministeren er enig i, at en undergrænse på 1.000 kr. for at kunne indbringe sager for et klagenævn vil ramme skævt i forhold til parkeringsafgifter, til erhvervs- og vækstministeren, [og ministerens svar herpå]