



## NOTAT

Folketingets Erhvervsudvalg

26. marts 2009

### **Høringsnotat vedrørende forslag til lov om ændring af lov om forbrugerklager og retsplejeloven (Tvangsfuldbyrdelse af klagenævnssafgørelser m.v.)**

#### **1. Sammenfatning**

Det lovforslag, som blev sendt i høring, indeholdt følgende hovedelementer i forhold til lov om forbrugerklager:

1. Tvangsfuldbyrdelse af klagenævnssafgørelser
2. Retskraft og frist for at indbringe en sag for domstolene
3. Forkyndelse af klagenævnssafgørelser
4. Frist for genoptagelse af en sag ved et klagenævn
5. Krav til formænd for klagenævnene
6. Forbrugerklagenævnets sekretariatsafgørelser

Det lovforslag, som blev sendt i høring, indebærer, at en forbruger kan få gennemført sit krav ved fogedretten, dvs. få tvangsfuldbyrdet en afgørelse truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat klage- eller ankenævn, 6 uger efter, at afgørelsen er truffet, medmindre sagen forinden er indbragt for domstolene eller begæret genoptaget. Hvis den erhvervsdrivende ikke inden for denne frist har indbragt sagen for domstolene, eller begæret den genoptaget, vil forbrugeren herefter kunne få gennemført sit krav ved fogedretten.

Med det lovforslag, der blev sendt i høring, vil den erhvervsdrivende således fremover skulle indbringe sagen for domstolene for at undgå, at en klagenævnssafgørelse bliver eksigibel, hvor det i dag er forbrugeren, der skal indbringe sagen for domstolene.

Indbringes sagen for domstolene indenfor den nævnte frist på 6 uger, vil klagenævnets afgørelse ikke kunne tvangsfuldbyrdes. Forslaget sikrer således begge parter mulighed for en domstolsprøvelse.

Også en afgørelse, hvor forbrugeren ikke får medhold, vil efter det lovforslag, som blev sendt i høring, få retskraft, hvilket indebærer, at sagen efter udløbet af fristen på 6 uger ikke kan indbringes for en domstol.

Der vil efter forslaget fremover skulle ske forkyndelse af klagenævnssafgørelser, således at det sikres, at parterne (dvs. både forbrugeren og den

erhvervsdrivende) får kundskab om afgørelsen og dermed den fornødne tid til at agere.

Forbrugerklagenævnet kan i dag efter forbrugerklageloven bemyndige sekretariatet (Forbrugerstyrelsen) til at træffe afgørelse på Forbrugerklagenævnets vegne. Da der ved sekretariatsafgørelser ikke er tale om afgørelser, der træffes på et egentligt nævnsmøde med deltagelse af både forbruger- og erhvervsrepræsentanter under ledelse af en formand, der er dommer, bør sådanne afgørelser ikke kunne tvangsfuldbyrdes. For at undgå at en forbruger stilles forskelligt afhængigt af, om en sag er afgjort af nævnet eller af sekretariatet, foreslås det, at bemyndigelsen til at træffe sådanne sekretariatsafgørelser ophæves, således at disse sager fremover skal forelægges for nævnet til afgørelse.

I dag er der alene et krav i forbrugerklageloven om, at Forbrugerklagenævnets formandskab skal være dommere. Dette vil efter lovforslaget fremover også være et krav for de godkendte, private klagenævn.

## **2. Høringssvarene og kommentarer**

Lovforslaget har været sendt i høring hos følgende myndigheder og organisationer m.fl.:

Advokatrådet, Advokatsamfundet, Ankenævnet for Bedemandsbranchen, Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Ankenævnet for Dyr læger, Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber, Ankenævnet for Forsikring, Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme, Ankenævnet for Huseftersyn, Ankenævnet for Investeringsforeninger, Ankenævnet for Køreundervisning, Ankenævnet for Tekniske Installationer, Ankenævnet på Energiområdet, Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, Arriva Danmark, Associerede Danske Arkitekter, BAT Bornholm Amts Trafikselskab, Metroselskabet, Begravelse Danmark, Brancheforeningen for Bygningssagkyndige og Energikonsulenter, Brancheorganisationen ForbrugerElektronik, BFE, Byggeriets Ankenævn, CAD - Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark, DAF - Danmarks Automobilforhandler Forening, Danmarks Aktive Forbrugere, Danmarks Fotohandler Forening, Danmarks Optikerforening, Danmarks Rejsebureau Forening, Danmarks Skohandlerforening, Danmarks Sportshandler-Forening, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Bil-Forhandler Union, Dansk Byggeri, Dansk Ejendomsmæglerforening, Dansk Energi, Dansk Erhverv, Danske Fjernvev værkers Forening, Dansk Industri, Dansk IT, Dansk Kørelærer-Union, Dansk Møbeltransport Forening, Dansk Postordre Handel, Dansk Detail, Danske Advokater, Danske Arkitektvirksomheder, Danske Bedemænd, Danske Cykelhandlere, Danske Møbelhandlere, Danske Regioner, Datatilsynet, De Danske Bilimportører, Den Danske Dommerforening, Den Danske Dyr lægeforening, Den Danske Bilbranche, Den Danske Fondsmæglerforening, DI Handel, Dommerfuldmægtigforeningen, Domstolsstyrelsen, Dong Energy, DS Håndværk og Industri, DSB, DSB S-Tog A/S, Energi styrelsen, FDB, FDIH - Foreningen for Distance- og Internethandel,

FDM, FEHA, Finansforbundet, Finansministeriet, Finansrådet, Fondsrådet, Forbrugerklagenævnets Formand, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet, Foreningen af Danske Internetleverandører, Foreningen af Danske InternetMedier (FDIM), Foreningen af Rådgivende Ingeniører, Forsikring & Pension, FynBus, Glarmesterlauget i Danmark, Grundejernes Landsorganisation, HK/Danmark, HNG/NGMN, HORESTA Hotel-, Restaurant- og Turisterhverv, Håndværkets Ankenævn, Håndværksrådet, InvesteringsForeningsRådet, IT-BrancheForeningen, ITEK, Justitsministeriet, Klagenævnet for Ejendomsformidling, Klima- og Energiministeriet, Kommunernes Landsforening, Midttrafik, Ministeriet for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri, Naturgas Fyn, Nordjyllands Trafikselskab, Pakkerejse-Ankenævnet, Parcelhusejernes Landsforening, Pengeinstitutankenævnet, Praktiserende Dyr lægers Arbejdsgiverforening, præsidenterne for Højesteret, Vestre og Østre Landsret, samt alle byretter, Realkreditankenævnet, Realkreditforeningen, Realkreditrådet, Rejsearrangører i Danmark, Retsplejerådet, RID Rejsearrangører i Danmark, Rigsrevisionen, Sammenslutningen af Karosseribygger og Autooprettere, Statens Luftfartsvæsen, Sydtrafik, Tekniq Installatørernes Organisation, Teleankenævnet, Telekommunikationsindustrien i Danmark, Trafikselskabet Movia og Transportministeriet.

Der er modtaget hørings svar fra 58 af de 127 hørte myndigheder og organisationer m.fl.

### **2.1. Generelle bemærkninger navnlig til spørgsmålet om tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser m.v.**

Pakkerejse-Ankenævnet, Ankenævnet på Energiområdet, Dansk Kørelærer-Union, Foreningen af Rådgivende Ingeniører og Danske Advokater støtter lovforslaget. Danske Advokater finder, at de hensyn, der er peget på i bl.a. Retsplejerådets betænkning nr. 1401/2001 om reform af den civile retspleje I (Instansordningen, byrettens sammensætning og almindelige regler om sagsbehandlingen i første instans), ses at være tilgodeset i fornødent omfang med forslaget om, at afgørelser først kan tvangsfuldbyrdes 6 uger efter, at afgørelsen er forkyndt for parterne og alene, hvis modparten ikke inden for dette tidsrum har indbragt sagen for domstolene eller begæret sagen genoptaget.

Forbrugerrådet støtter tillige forslaget om at gøre klagenævnsafgørelser retligt bindende for de erhvervsdrivende og finder, at forbrugerens retssikkerhed forbedres betydeligt. Der lægges derudover vægt på, at der med lovforslaget sikres dommerrepræsentation i de private klagenævn.

Dansk Erhverv støtter, at klagenævnsafgørelser gøres bindende under forudsætning af, at virksomhederne sikres en rimelig frist til at indbringe sagen for domstolene. Dansk Erhverv fremfører, at der fremadrettet skal være øget fokus på kvaliteten af afgørelserne, bagvedliggende erklæringer fra sagkyndige og øvrigt materiale, hvilket kræver, at nævnet er kritisk overfor indholdet af beviserne, navnlig sagkyndige udtalelser. Dansk

Detail og Danmarks Skohandlerforening støtter dette synspunkt og anfører derudover, at eksigible klagenævnsafgørelser vil sikre en mere smidig konfliktløsning mellem forbrugeren og enkeltvirksomheder.

Dansk Ejendomsmæglerforening er positiv over for lovforslaget.

HORESTA mener, at lovforslaget er en betydelig styrkelse af hele klagenævnsinstituttet. Organisationen vil fastholde den eksisterende garantiordning i forhold til Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme, der betyder, at HORESTA betaler forbrugeren det omhandlede beløb, hvis et organisationsmedlem ikke efterlever en afgørelse.

Realkreditankenævnet støtter intentionerne bag lovforslaget og bemærker, at stort set alle realkreditinstitutter har tilsluttet sig Realkreditankenævnet med den virkning, at instituttet er bundet af nævnets kendelser, medmindre det inden 4 uger efter datering af nævnets afgørelse skriftligt meddeler nævnet, at det ikke ønsker at være bundet. Dette medfører, at stort set alle afgørelser efterleves.

TEKNIQ Installatørernes Organisation (TEKNIQ) finder ikke, at der kan være problemer med, at klagenævnsafgørelser gøres eksigible, og ønsker at fastholde den eksisterende garantiordning, der forpligter medlemmer til at efterleve en afgørelse truffet af Ankenævnet for Tekniske Installationer, medmindre sagen er indbragt for domstolene.

Brancheforeningen for Bygningssagkyndige og Energikonsulenter finder det rimeligt at flytte byrden ved at indbringe en sag for domstolene fra forbrugeren til virksomheden, men anfører, at der bør fastsættes nærmere regler om anvendelse af sagkyndige i klagenævnene.

DS Håndværk & Industri støtter lovforslaget, men finder, at der må sikres den indklagede part samme retssikkerhedsgarantier som ved domstolene, herunder mulighed for at kommentere evt. skønsrapporter og stille supplerende spørgsmål til skønsmanden.

Foreningen for Distance- og Internethandel støtter op om forslaget, men mener, at begge parter skal være fritaget for at betale retsafgift, hvis sagen indbringes for domstolene, og at det bør præciseres, hvornår en sag trods overskridelse af fristen kan tillades indbragt, ligesom det bør tydeliggøres, at loven kun finder anvendelse på afgørelser, truffet af et nævn med en dommer som formand.

Præsidenten for Østre Landsret, Præsidenten for Vestre Landsret, Præsidenten for Højesteret, Domstolsstyrelsen, Præsidenten for retten i Næstved og Præsidenten for retten i Holbæk finder ikke, at nævnsafgørelser træffes under de samme retsgarantier som en domstolsafgørelse, idet der blandt andet ikke er de samme muligheder for bevisførelse, herunder afhøring af vidner under strafansvar. At gøre disse afgørelser eksigible kan

derfor give anledning til retssikkerhedsmæssige betænkeligheder. Det anføres derudover, at der nyligt er gennemført flere initiativer, herunder betalingspåkrav og småsagsproces, som endnu ikke har haft tid til at virke, hvorfor det er for tidligt at vurdere, om der er behov for yderligere initiativer for at sikre forbrugerne. Præsidenten for Østre Landsret og Domstolsstyrelsen kan ikke anbefale, at lovforslaget fremmes, uden en nærmere afklaring af de praktiske og retlige tvivlsspørgsmål, som lovudkastet rejser.

Præsidenten for Vestre Landsret og Præsidenten for Højesteret finder derudover, at lovforslaget griber ind i retsplejelovens regler om tvangsfuldbyrdelse på en måde, der er i strid dels med tidligere overvejelser i Retsplejerådet, dels med forudsætningerne i politi- og domstolsreformen.

Præsidenten for Vestre Landsret foreslår en model, hvorefter den erhvervsdrivende – således som det kendes fra en række godkendte, private nævn, jf. de almindelige bemærkninger til lovforslaget – inden en bestemt frist skal meddele nævnet, hvis vedkommende ikke ønsker at være bundet af nævnets afgørelse. Meddeles dette, må forbrugeren indbringe sagen for domstolene. Hvis den erhvervsdrivende ikke inden fristens udløb meddeler nævnet, at vedkommende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, kunne der i denne situation gives forbrugeren adgang til tvangsfuldbyrdelse.

Dansk Industri, Realkreditforeningen, Finansrådet, Danmarks Rejsebureau Forening (DRF), Ankenævnet for Forsikring, Danske Møbelhandlere, Forsikring & Pension, Pengeinstitutankenævnet, Dommerfuldmægtigforeningen, Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark, Håndværksrådet og Advokatrådet tilslutter sig Retsplejerådets betragtninger i betænkning nr. 1401/2001 om reform af den civile retspleje I, som er refereret i lovforslagets almindelige bemærkninger, og finder det betænkeligt at indføre eksigible klagenævnsafgørelser. Der henvises bl.a. til, at nævnene ikke frembyder de samme retssikkerhedsgarantier som domstolene, idet der bl.a. ikke afhøres parter og vidner under strafansvar eller afholdes egentlige syn og skøn med afhjemling m.v., og at lovforslaget er et brud med den traditionelle opdeling mellem domstolene og de godkendte, private klagenævns arbejdsområder.

InvesteringsForeningsRådet finder på baggrund af erfaringerne med Ankenævnet for investeringsforeninger, at indretningen af det nuværende klagesystem er velfungerende. Det forekommer ufornuddent at bryde med de principper for retsplejen, som de gældende regler bygger på.

Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark er yderst betænkelig ved at flytte den endelig juridiske afgørelse fra de almindelige domstole til diverse nævn.

Dansk Automobilforhandler Forening kan ikke tilslutte sig, at en klagenævnsafgørelse, der er truffet, uden at parterne har haft adgang til at udtale sig for nævnet, kan danne grundlag for tvangsfuldbyrdelse ved fogedretten.

Danmarks Rejsebureau Forening (DRF) frygter, at lovforslaget vil medføre en stor administrativ byrde og unødvendig bureaukratisering af processerne i de enkelte nævn med risiko for en forlængelse af sagsbehandlingstiden til følge. DRF henviser endvidere til, at efterlevelseshæftningen ved Pakkerejse-Ankenævnet er på ca. 98 pct., og at de ønskede tiltag derfor kun i meget begrænset omfang vil komme den enkelte klager til gavn.

Realkreditrådet finder, at Realkreditankenævnet er et velfungerende ankenævn, hvor nævnsafgørelser, der går institutterne imod, bortset fra enkeltstående tilfælde, følges af institutterne. Realkreditrådet peger endvidere på, at i de situationer, hvor forbrugeren klager over et betalingskrav fra den erhvervsdrivende, som forbrugeren ikke har imødekommet, vil afgørelsen ikke kunne tvangsfuldbyrdes.

Danske Møbelhandlere foreslår, at der inden en vedtagelse af forslaget bl.a. ses på økonomien i de private nævn og på antallet af sager, der indbringes for domstolene, som ændres til fordel for den erhvervsdrivende.

Ankenævnet for Forsikring finder, at lovforslaget ikke bør gennemføres på forsikringsområdet. Nævnet anfører endvidere, at der er så store ulemper forbundet med forslaget, at det bør overvejes, om det ikke er for stor en pris at betale for at få de relativt få erhvervsdrivende, der ikke følger nævnsafgørelser til i større omfang at gøre dette. Ankenævnet for Forsikring henviser til den gældende ordning, hvor kendelser er bindende for forsikringsselskaberne, medmindre de inden 4 uger har anfægtet afgørelsen. Nævnet oplyser endvidere, at hovedparten af de afgørelser, nævnet træffer, er anerkendelsesafgørelser, som ikke vil kunne tvangsfuldbyrdes.

Forsikring & Pension er betænkelig ved den udformning, som lovforslaget har og konsekvenserne for ankenævnene. Der henvises til det afgivne høringssvar fra Ankenævnet for Forsikring og det foreslås på linje med Dansk Byggeri, Pengeinstitutankenævnet og Håndværksrådet, at lovforslaget i første omgang begrænses til Forbrugerklagenævnet. Det foreslås endvidere, at der igangsættes en analyse af behovet for eksigible afgørelser, herunder om de enkelte klagenævns afgørelser er egnede til tvangsfuldbyrdelse, og hvor der ses på mulige alternativer for at opnå det ønskede resultat.

Realkreditforeningen stiller sig uforstående overfor, at forslaget skal omfatte kendelser afsagt af de godkendte, private klagenævn, idet Realkreditankenævnet er velfungerende, og der er på området en meget høj grad af efterlevelse af de nævnsafgørelser, som går realkreditinstituttet imod.

Dommerfuldmægtigforeningen finder, at der bør foretages præciseringer af omfanget af tvangsfuldbyrdelsen, ligesom det af selve lovteksten bør fremgå, at ordningen ikke omfatter tilfælde, hvor forbrugeren er dømt til at betale noget.

Dansk Byggeri oplyser, at forslaget som følge af organisationens garantiordning for Byggeriets Ankenævn alene vil få virkning for den del af klagerne, der vedrører en virksomhed, der ikke er medlem af organisationen, og som nævnet pt. ikke behandler. Det må forventes, at mange af de virksomheder, der ikke er medlem af Dansk Byggeri, vil indbringe nævnets afgørelse for domstolene, hvilket vil medføre, at klageren vil skulle leve med manglerne i endnu længere tid, da skaderne af bevismæssige årsager ikke vil kunne udbedres inden retssagen er afsluttet. Dansk Byggeri vil blive økonomisk belastet af disse sager, hvilket vil kunne aktualisere organisationens overvejelser om at drive et godkendt, privat klagenævn. Det bemærkes derudover, at det ikke er alle afgørelser ved Byggeriets Ankenævn, der vil kunne tvangsfuldbyrdes.

Håndværksrådet kan ikke støtte lovforslaget og foreslår, at hvis en erhvervsdrivende ikke efterlever en klagenævnsafgørelse, skal klageren sende afgørelsen til byretten, som så udfærdiger et betalingspåkrav, som forkyndes for den erhvervsdrivende. Kommer der ikke indsigelser fra den erhvervsdrivende under denne forenkede inkassoprocess, afsiger fogedretten dom og går direkte over til inddrivelse af tilgodehavendet. Såfremt det fra politisk side ønskes at lette adgangen til effektivering af klagenævnsafgørelser gennem domstolene, kan forbrugers indbringelse af disse sager være gratis, eller være forbundet med en begrænset betaling.

Teleankenævnet mener, at forslaget vil medføre u hensigtsmæssige konsekvenser i nævnets sagsbehandling og oplyser, at antallet af ikke-efterlevede afgørelser udgør promiller af det samlede antal afgørelser.

### **Kommentar**

*Ud fra hensynet til at sikre en effektiv forbrugerbeskyttelse vurderes der fortsat at være behov for at indføre regler, der letter gennemførelsen af en forbrugers krav, når forbrugeren har fået helt eller delvis medhold i en klagesag, og den erhvervsdrivende ikke efterlever afgørelsen.*

*I lyset af hørings svarene vil lovforslaget blive omarbejdet, så forslaget tager højde for en række af de anførte synspunkter.*

*Lovforslagets udgangspunkt om, at en afgørelse truffet af Forbrugerklagenævnet eller et af de godkendte, private klagenævne kan tvangsfuldbyrdes, hvis den erhvervsdrivende ikke efterlever afgørelsen, fastholdes under visse betingelser.*

*Det foreslås, at der fastsættes regler om, at et klagenævn skal forkynde en afgørelse for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller*

*delvist medhold. Hvis den erhvervsdrivende ikke vil være bundet af afgørelsen, skal han skriftligt meddele nævnet dette inden 30 dage fra forkyndelsen. Forholder den erhvervsdrivende sig passiv, vil afgørelsen kunne udgøre et tvangsfuldbyrdsgrundlag ved fogedretten. Den erhvervsdrivende vil i forbindelse med forkyndelsen blive udtrykkeligt informeret om, hvad konsekvensen af at forholde sig passiv er. Modtager nævnet inden fristens udløb meddelelse fra den erhvervsdrivende om, at han ikke vil være bundet af afgørelsen, må forbrugeren indbringe sagen for domstolene.*

*Den justerede model har en række fordele. Fx. betyder den, at en forbruger ikke mod sin vilje bliver tvunget ud i en retssag, idet initiativet nu ligger hos forbrugeren i modsætning til det oprindelige lovforslag.*

*For at undgå at en forbrugers retsstilling skal være forskellig afhængigt af, om forbrugeren klager skal behandles ved Forbrugerklagenævnet eller ved et godkendt, privat klagenævn, omfatter lovforslaget ligesom det oprindelige lovforslag både afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klage- eller ankenævne.*

*Forbrugerne har med bl.a. reglerne om betalingskrav i retsplejelovens kapitel 44 a og den ved Politi- og domstolsreformen indførte småsagsproces for krav på op til 50.000 kr. gode og effektive midler til at få gennemtvunget en nævnsafgørelse i de tilfælde, hvor nævnets afgørelse ikke efterleves frivilligt. Ud fra hensynet til at sikre en effektiv forbrugerbeskyttelse er der imidlertid behov for at indføre yderligere regler, der letter gennemførelsen af en forbrugers krav, når forbrugeren har fået helt eller delvist medhold i en klagesag, og den erhvervsdrivende ikke efterlever afgørelsen.*

## **2.2. Retskraft og frist for at indbringe en sag for domstolene**

Præsidenten for Østre Landsret og Præsidenten for Vestre Landsret finder, at det vil være nødvendigt at foretage konsekvensændringer af retsplejeloven og bemærker, at det ikke kan udelukkes, at den samme sag behandles ved et nævn og ved domstolene, og at en forbruger f.eks. dømmes som udebleven, fordi den pågældende ikke reagerer på en stævning, samtidig med at forbrugeren får medhold ved et nævn, hvor den erhvervsdrivende ikke har reageret. Det må antages, at en nævnsafgørelse ikke kan få retskraft, hvis en sag om det samme spørgsmål allerede er afgjort ved domstolene.

Præsidenten for Vestre Landsret, Formanden for Forbrugerklagenævnet og Præsidenten for Østre Landsret finder det betænkeligt og ikke i tråd med traditionen i dansk ret, at den, der mødes med et muligt uberettiget krav, her rejst af en forbruger, selv skal anlægge sag ved domstolene for at få fastslået kravets manglende berettigelse og dermed undgå tvangsfuldbyrdelse. Præsidenten for Vestre Landsret anfører, at der bør tages stilling til, om der bør gælde særlige bevisbyrderegler for en sådan sag



anlagt af den erhvervsdrivende. Præsidenten for Østre Landsret påpeger endvidere, at lovforslaget ikke tager højde for tilfælde, hvor forbrugeren har fået delvis medhold, og hvor begge parter derfor kan have en interesse i at indbringe sagen for domstolene og anfører, at 6-ugers fristen er særlig problematisk for en erhvervsdrivende, der ønsker en principiel afgørelse på et punkt, hvor den pågældende er uenig i nævnets praksis. Fristen indebærer, at den erhvervsdrivende er nødt til at indbringe samtlige afgørelser om spørgsmålet for at undgå, at de får retskraft. Tilsvarende kan en forbruger, der ikke har fået medhold i nævnet, ikke afvente udfaldet af en tilsvarende sag, men er tvunget til at anlægge sag inden 6 uger. Synspunktet deles af Formanden for Forbrugerklagenævnet, Ankenævnet for Forsikring og af Realkreditrådet, der også finder, at lovforslaget vil medføre, at flere erhvervsdrivende vil anlægge retssager for at undgå, at f.eks. en klagenævnsafgørelse, hvor forbrugeren er blevet fritaget for et betalingskrav, får retskraft efter de 6 uger.

Præsidenten for Østre Landsret, Præsidenten for Vestre Landsret, Forbrugerrådet, Ankenævnet for Forsikring, Dansk Byggeri, Formanden for Forbrugerklagenævnet, Teleankenævnet, Pengeinstitutankenævnet og Realkreditankenævnet finder lovforslagets bestemmelser om retskraft og 6-ugers frist for at indbringe en sag for domstolene betænkelige, idet der er tale om en forringelse af forbrugers retsstilling i forhold til i dag.

Forbrugerrådet, Teleankenævnet, Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet og Præsidenten for Østre Landsret finder det uacceptabelt, at der fastsættes begrænsninger i forbrugers mulighed for at indbringe en sag for domstolene, når forbrugeren ikke har fået medhold ved et klagenavn. Præsidenten for Østre Landsret og Realkreditankenævnet finder endvidere, at en frist på 6 uger er alt for kort i forhold til den erhvervsdrivende.

Ankenævnet for Forsikring mener, at fristen på 6 uger for at indbringe en sag for domstolene vil medføre et stigende pres på nævnenes sekretariater, idet mange forbrugere vil henvende sig for at få hjælp til at indbringe sagen for retten. Mange forbrugere vil ikke vide, hvordan de skal forholde sig i en retssag og vil formentlig ikke reagere på opfordringer til at svare eller give møde i retten med idømmelse af sagsomkostninger til følge.

Pengeinstitutankenævnet og Realkreditankenævnet peger på, at nævnenes afgørelser udelukkende træffes på skriftligt grundlag, og at der således ikke som ved domstolene afgives parts- og vidneforklaringer. Det forekommer derfor, at nævnet træffer afgørelse på et grundlag, som under en efterfølgende retssag viser sig ikke at have været fyldestgørende. I tilfælde af, at forbrugeren med urette har fået medhold, tvinges de erhvervsdrivende som følge af lovforslaget til at anlægge sag mod klageren, som dermed risikerer at blive pålagt sagsomkostninger. Derudover peges der bl.a. på, at der navnlig i de finansielle nævn er en række problemstillin-

ger, der vil kunne være så komplicerede, at forbrugeren først senere, evt. med sagkyndig bistand bliver klar over relevansen af et forhold, som han ikke ved klagenævnsbehandlingen tillagde vægt. Den forbruger, der med urette ikke har fået medhold i en nævnsafgørelse, vil afskære sig fra at få rettet op herpå under en efterfølgende retssag, medmindre han anlægger sagen inden 6 uger og dermed kunne lide et alvorligt retstab.

Håndværksrådet og Forsikring & Pension anfører, at eksigible afgørelser vil kunne medføre, at nævnene i langt højere omfang afviser sager bl.a. pga. bevistvivl, hvilket vil medføre, at forbrugeren vil være henvist til at føre sagen ved de almindelige domstole.

Finansrådet finder, at såfremt den erhvervsdrivende pålægges en pligt til at efterleve en afgørelse, bør forbrugerne sikres en ret til at tilkendegive, at forbrugeren ikke ønsker en domstolsbehandling, idet en forbruger, der har indbragt en klage for et ankenævn, ikke nødvendigvis ønsker at blive part i en retssag med deraf følgende risiko for at blive pålagt sagsomkostninger.

Dansk Ejendomsmæglerforening, TEKNIQ og Danmarks Rejsebureau Forening finder det ikke rimeligt, at den erhvervsdrivende ikke også kan få tvangsfuldbyrdet en afgørelse, som giver den erhvervsdrivende medhold.

Domstolsstyrelsen forventer, at en gennemførelse af lovforslaget i dets nuværende udformning vil medføre en stigning i antallet af både civile sager og fogedsager. Dette synspunkt deles af Dansk Byggeri.

### **Kommentar**

*Flere af de afgivne høringssvar har peget på, at indførelse af en tidsmæssig begrænsning af forbrugernes adgang til at indbringe en sag for domstolene vil være en forringelse af forbrugernes retsstilling i forhold til i dag, hvor forbrugeren i ro og mag kan vurdere, om den pågældende vil forfølge sit krav ved domstolene. Flere peger således på, at der f.eks. ved de finansielle ankenævn kan være en række problemstillinger, der er så komplicerede, at forbrugeren først senere, evt. med sagkyndig bistand, bliver klar over relevansen af et forhold, som den pågældende ikke ved klagenævnsbehandlingen tillagde vægt og derfor undlod at henvise til, og at nævnet på den baggrund har truffet en afgørelse, hvor forbrugeren med urette ikke har fået medhold eller kun har fået delvis medhold.*

*Det foreslås derfor, at lovforslaget tilpasses, således at det alene regulerer i forhold til den erhvervsdrivende, og forbrugernes retsstilling dermed ikke begrænses, jf. kommentarerne ovenfor under pkt. 2.1.*

*Meddeler den erhvervsdrivende inden udløbet af fristen på 30 dage, jf. den foreslåede nye model beskrevet ovenfor under kommentarerne under*

*pkt. 2.1., at han ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, kan forbrugeren som i dag indbringe sagen for domstolene.*

*Procesinitiativet fastholdes således hos forbrugeren i modsætning til det oprindelige lovforslag. Det sikres derved samtidig, at de almindelige bevisbyrderegler vil skulle finde anvendelse i tilfælde af, at forbrugeren indbringer sagen for domstolene. Det sikres endvidere, at forbrugeren ikke risikerer mod sin vilje at blive presset ud i en retssag, som den erhvervsdrivende anlægger for at undgå, at afgørelsen får retskraft.*

*Den i høringssvarene anførte problemstilling om, at søgsmålsfristen på 6 uger er særlig problematisk for den erhvervsdrivende, der ønsker en principiel afgørelse på et punkt, hvor den pågældende er uenig i nævnets praksis, er med det nye forslag ikke længere aktuel, idet den erhvervsdrivende efter det nye forslag blot inden udløbet af fristen på 30 dage skriftligt kan meddele nævnet, at han ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.*

*Forbrugers adgang til at indbringe en sag for domstolene eller til at begære en sag genoptaget ved nævnet, jf. herom nedenfor, underlægges i modsætning til det oprindelige lovforslag ingen tidsmæssige begrænsninger.*

*Der tages samtidig højde for indvendingen om, at den erhvervsdrivende, der mødes med et muligt uberettiget krav, selv skal anlægge retssag for dermed at undgå tvangsfuldbyrdelse.*

*Der henvises i øvrigt til kommentarerne ovenfor under pkt. 2.1.*

### **2.2.1. Særligt om fri proces**

Realkreditankenævnet, Dansk Erhverv og Forbrugerrådet foreslår, at forbrugere, der har fået medhold ved Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat nævn, sikres adgang til fri proces uanset forbrugers økonomiske forhold, hvilket vil medvirke til at styrke nævnenes autoritet. Forbrugerrådet anfører, at en adgang til fri proces er nødvendigt for at undgå, at forbrugeren opgiver sagen af frygt for at skulle bære sagsomkostninger, såfremt virksomheden vinder sagen. Rådet anfører videre, at mange forbrugere er dækket af en retshjælpsforsikring, og fri proces vil derfor ikke medføre en større stor udgift for statskassen, idet statskassen i disse tilfælde alene vil skulle dække forbrugers selvrisiko. Retshjælpsforsikringen er ikke i sig selv nok, idet der typisk er et økonomisk loft for dækning af egne og modpartens sagsomkostninger.

Også Pengeinstitutankenævnet vurderer, at ønsket om at styrke forbrugers retsstilling bedre vil kunne tilgodeses ved at sikre forbrugers adgang til fri proces, selv om forbrugeren ikke opfylder de økonomiske betingelser herfor.

Forsikring & Pension henviser til en ordning i Norge på forsikringsområdet, hvor det enkelte forsikringssselskab på forhånd forpligter sig til at dække forbrugers sagsomkostninger i første instans i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende ikke ønsker at følge en kendelse. Denne løsningsmodel kan kombineres med, at den erhvervsdrivende forpligter sig til at anlægge sagen. Forsikring & Pension finder det væsentlig, at Forbrugerstyrelsen fortsætter med at yde forbrugeren bistand i sådanne sager.

Realkreditforeningen foreslår, at det gøres lettere for forbrugerne at anlægge sager ved de almindelige domstole, f.eks. ved at gøre opfølgende sagsanlæg afgiftsfrie og ved at sikre klagerne adgang til fri proces.

### **Kommentar**

*I dag kan forbrugeren få bistand af Forbrugerstyrelsen til at indbringe en sag for domstolene i tilfælde af, at en afgørelse eller et forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ved Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat klage- eller ankenævn ikke efterleves af den erhvervsdrivende. Forbrugerstyrelsen vejleder forbrugeren om de forskellige domstolsmuligheder og om muligheden for fri proces eller retshjælpsdækning.*

*Det er blevet fremført, at en del forbrugere i dag afstår fra at indbringe en sag for domstolene, fordi de ikke ønsker at være del af en retssag, og fordi forbrugeren risikerer at blive pålagt yderligere omkostninger, såfremt forbrugeren ikke opfylder betingelserne for fri proces. For den forbruger, der ikke kan få fri proces, vil den typiske selvrisko på 2.500 kr. ved en retshjælpsforsikring ofte afholde den pågældende fra at gå videre med sagen.*

*Der er i de senere år gennemført regler i retsplejeloven om behandlingen af sager om mindre krav (lovens kapitel 39) og sager om betalingspåkrav (lovens kapitel 44 a), der blandt andet letter en forbrugers adgang til at føre retssager mod en erhvervsdrivende. En forbruger, der opfylder de økonomiske betingelser herfor i retsplejeloven, kan endvidere få fri proces til en retssag mod en erhvervsdrivende, når den pågældende har fået helt eller delvist medhold i Forbrugerklagenævnet eller et privat klage- eller ankenævn, medmindre det er åbenbart, at den pågældende ikke kan få medhold under retssagen, jf. retsplejelovens §§ 325 og 327. Hertil kommer, at mange har en retshjælpsforsikring, der dækker omkostningerne ved, at en forbruger fører retssag mod en erhvervsdrivende.*

*Uanset disse muligheder i lovgivningen er det vurderingen, at der som supplement til de foreslåede regler om adgang til tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser bør etableres en ordning, der yderligere styrker forbrugers muligheder for bistand i forbindelse med en retssag.*

*Det foreslås derfor, at der etableres en ordning, der indebærer, at Forbrugerstyrelsen sikrer, at en eventuel retssag mod en erhvervsdrivende kan føres for forbrugeren, således at det blandt andet undgås, at en forbruger af økonomiske årsager afholder sig fra at føre sagen. Den nærme-*

re udformning af en sådan ordning, herunder ordningens samspil med de ovennævnte regler i retsplejeloven, er for øjeblikket under overvejelse i regeringen.

Et lovforslag herom vil derfor blive fremsat i folketingssamlingen 2009/2010 med henblik på ikrafttræden samtidig med det foreliggende lovforslag.

Derudover vil effekten af Firmatjek blive styrket bl.a. ved at offentliggøre den erhvervsdrivendes hjemmesideadresse, samt ved at give et geografisk overblik over virksomheder på Firmatjek. Firmatjek er en liste over virksomheder, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser, og som offentliggøres på Forbrugerstyrelsens hjemmeside. På Firmatjek kan man se en beskrivelse af afgørelsen m.v.

### **2.3. Forkyndelse af klagenævnets afgørelser**

Præsidenten for Østre Landsret, Danmarks Rejsebureau Forening, Dommerfuldmægtigforeningen, Teleankenævnet, Formanden for Forbrugerklagenævnet, Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Ankenævnet for Huseftersyn, Dansk Byggeri, Realkreditankenævnet, Ankenævnet for Forsikring, Forsikring & Pension og Telekommunikationsindustrien vurderer, at forslagens krav om forkyndelse af alle afgørelser, herunder også af de afgørelser, der i dag efterleveres af de erhvervsdrivende, vil indebære et betydeligt ressourceforbrug m.v. i nævnene.

Dansk Erhverv mener, at det bør overvejes, om det ikke vil være tilstrækkeligt, at de erhvervsdrivende, som har medvirket til sagens oplysning, kvitterer for modtagelsen af afgørelsen ved e-mail eller fax.

Formanden for Forbrugerklagenævnet foreslår, at der kun sker forkyndelse i de sager, hvor den erhvervsdrivende ikke har reageret under sagens behandling, idet parterne ellers vil være bekendt med, at sagen verserer, og parterne vil modtage afgørelsen med almindelig post.

Realkreditankenævnet foreslår, at fristen for tvangsfuldbyrdelse regnes fra afgørelsens datering, og at der ikke foretages forkyndelse af afgørelser.

Telekommunikationsindustrien i Danmark foreslår, at det i forslagens bestemmelser om forkyndelse præciseres, i hvilket omfang ordet ”forkynde” kan erstattes af ordet ”meddele”.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro foreslår, at kravet om forkyndelse udgår af lovforslaget. Nævnet henviser til retsplejelovens regler om Advokatnævnet, hvoraf det fremgår, at en afgørelse, der går en advokat imod, indbringes for retten af advokaten inden 4 uger efter, at afgørelsen er meddelt den pågældende. I praksis administreres udsendelse i Advokatnævnet således, at afgørelsen sendes med almindelig post og anses

som udgangspunkt for at være kommet frem den følgende dag, medmindre særlige forhold gør sig gældende.

Teleankenævnet anfører, at det kun vil være nødvendigt at forkynde en afgørelse for den erhvervsdrivende, hvis forslaget ændres, så en afgørelse ikke får retskraft for forbrugeren. Det bør være muligt, at den erhvervsdrivende i forbindelse med sagens behandling kan give afkald på at modtage forkyndelse, således at 6-ugers fristen regnes fra det tidspunkt, hvor afgørelsen afsendes.

Danske Advokater bemærker, at det eventuelt kan overvejes i selve lovteksten at henvise til retsplejelovens regler om forkyndelse, da forkyndelse efter retsplejelovens regler sker med henblik på at sikre, at parterne kan varetage deres interesser inden for den fastsatte frist.

TEKNIQ forudsætter, at det er det enkelte klagenevæn, der afgør, om en forkyndelse alene skal ske ved, at der sendes et brev med afleveringsattest. Teleankenævnet og Dansk Byggeri foreslår, at parterne skal kunne acceptere, at forkyndelse sker ved, at afgørelsen sendes med almindelig post, og at fristen regnes fra datoen for afsendelsen af afgørelsen.

Dommerfuldmægtigforeningen finder kravet om forkyndelse unødigt restriktivt.

Præsidenten for Østre Landsret foreslår, at det udtrykkeligt fremgår af lovteksten, at det er det enkelte nævn, der har ansvaret for forkyndelsen og bærer udgifterne hertil. Det anføres videre, at da fristen løber fra forkyndelsen af afgørelsen, vil det kunne medføre, at fristen for henholdsvis forbrugeren og den erhvervsdrivende regnes fra forskellige tidspunkter.

### **Kommentar**

*Ved det oprindelige lovforslags bestemmelser om forkyndelse sikres det, at parterne modtager afgørelsen og dermed får den fornødne tid til at tage stilling til, om sagen skal indbringes for domstolene.*

*Da der nu, jf. ovenfor, lægges op til, at lovforslaget alene regulerer den erhvervsdrivendes forhold, er der ikke længere behov for, at der også sker forkyndelse af afgørelsen i forhold til forbrugeren. Det vil derfor efter det nye forslag kun være afgørelser, hvor forbrugeren får helt eller delvis medhold, som skal forkyndes, og forkyndelsen skal kun ske i forhold til den erhvervsdrivende.*

*Pligten og udgiften til at forkynde en afgørelse påhviler det enkelte nævn. 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. Forkyndelse skal ske i overensstemmelse med reglerne herom i retsplejelovens kapitel 17.*

#### **2.4. Frist for genoptagelse af en sag ved et klagenævn**

Præsidenten for Vestre Landsret, Præsidenten for Østre Landsret og Formanden for Forbrugerklagenævnet finder det uklart, om et nævn er afskåret fra at genoptage en sag efter udløbet af 6-ugers fristen. Hvis dette er tilfældet, vil det være problematisk, da den tidligere afgørelse nu er tillagt retskraft. Der henvises endvidere til, at fogedretten ikke nødvendigvis vil vide, om sagen er begæret genoptaget ved nævnet.

Ankenævnet for Forsikring finder det uklart, hvem der skal tage stilling til en anmodning om genoptagelse.

#### ***Kommentar***

*Det er foreslået ovenfor, at lovforslaget alene regulerer i forhold til den erhvervsdrivende.*

*Der er ikke i dag fastsat en frist for, at en part kan anmode om at få genoptaget en sag, når der er truffet afgørelse i en klagesag.*

*For de afgørelser, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold, foreslås det, at der for den erhvervsdrivende fastsættes en frist på 30 dage for at anmode om at få sagen genoptaget. Efter fristen kan der ikke længere ske genoptagelse af sagen. Fristen må være absolut af hensyn til forslagens bestemmelser om tvangsfuldbyrdelse. Forbrugeres adgang til at begære en sag genoptaget begrænses efter forslaget ikke.*

#### **2.5. Krav til formænd for klagenævnene**

Præsidenten for Vestre Landsret, Præsidenten for Østre Landsret og Formanden for Forbrugerklagenævnet finder, at det udtrykkeligt bør fremgå af lovtæst eller lovbemærkninger, at det må antages at være bestemt ved lov, at hvervet som formand eller næstformand kan varetages af en dommer fra en overordnet ret, og at der derfor ikke skal indhentes godkendelse fra Bibeskæftigelsesnævnet, hvis det ønskes, at en sådan dommer skal være formand eller næstformand for vedkommende nævn, og dette ønske imødekommes af vedkommende retspræsident.

Dansk Automobilforhandler Forening finder, at forslaget bør ændres, så det alene bliver en betingelse, at formand og næstformand skal opfylde kravene for at kunne blive udnævnt til dommer.

Formanden for Ankenævn for Køreundervisning finder, at et krav om, at en formand eller næstformand skal være landsdommer ved alle de private klagenævne, ikke er rimeligt pga. størrelsen af mange af de private klagenævne. Formanden finder det tvivlsomt, om der i de private klagenævne er så mange principielle sager, at det af hensyn til retssikkerheden vil være nødvendigt med en højesteretsdommer eller en landsdommer som formand for nævnet.

Danmarks Rejsebureau Forening mener, at formandsfunktionen betryggende kan varetages af en erfaren jurist, der er specialist inden for netop de retsområder, det pågældende ankenævn beskæftiger sig med.

Forbrugerrådet foreslår en ændring, hvorefter formand og eventuelle næstformænd som udgangspunkt skal være højesteretsdommere eller landsdommere. Derved sikres kvaliteten og kravene til bibeskæftigelsesloven opfyldes, således at de nuværende højesterets- og landsdommere for forbrugerklagenævnene kan genudpeges.

HORESTA ser gerne, at der ikke stilles krav om, at der skal udpeges en næstformand for et klagenævn.

### **Kommentar**

*Forbrugerklagenævnets formænd er efter gældende ret dommere og de private klage- og ankenævns formænd er som hovedregel dommere.*

*Lovforslagets bestemmelser om krav til nævnsformænd og eventuelle næstformænd tilsigter at skabe parallelitet mellem kravene til henholdsvis Forbrugerklagenævnets formænd og de godkendte, private klagenævns formænd. For at sikre et fortsat højt kvalitetsniveau i sagsbehandlingen i de godkendte, private klage- eller ankenævn bør kravet om, at en formand eller eventuel næstformand for et godkendt, privat klage- eller ankenævn skal være dommere, fastholdes.*

*Bestemmelserne tilsigter derudover at tage højde for reglerne i retsplejeloven om dommers bibeskæftigelse. Af disse regler fremgår, at hverv som medlem af et offentligt eller privat råd eller nævn kun må varetages af dommere fra de overordnede retter, hvis det er bestemt ved lov eller godkendt af Bibeskæftigelsesnævnet, at hvervet kan varetages af en sådan dommer. Bestemmelserne i det oprindelige lovforslag tilsigter således at give mulighed for, at der efter en konkret vurdering kunne udnævnes en dommer fra de overordnede retter eller fra byretterne.*

*De godkendte, private klage- eller ankenævn sagsområder er meget forskellige, hvilket afspejler sig i graden af sagernes kompleksitet. Derudover varierer antallet af klagesager også fra nævn til nævn.*

*Det er derfor mere hensigtsmæssigt, at kravet for de godkendte, private klagenævn alene er, at formanden er dommer. Dette vil indebære, at beskikelsen af en byretsdommer ikke skal forelægges Bibeskæftigelsesnævnet. Ønskes en dommer fra de overordnede retter, skal dette derimod godkendes af Bibeskæftigelsesnævnet.*

*For Forbrugerklagenævnet vil det være mest hensigtsmæssigt, at der kan udpeges en dommer fra både en byret eller fra de overordnede retter uden, at det skal forelægges Bibeskæftigelsesnævnet. Det foreslås derfor, at bestemmelserne tilpasses efter dette.*



## 2.6. Forbrugerklagenævnets sekretariatsafgørelser

Forbrugerrådet, Dansk Erhverv, Dansk Detail og Danmarks Skohandlerforening understreger vigtigheden af, at ophævelsen af forbrugerklagelovens bestemmelse om sekretariatsafgørelser ikke medfører, at sagsbehandlingstiderne ved Forbrugerklagenævnet stiger. Forbrugerrådet foreslår derudover, at der i lovforslaget sikres mulighed for, at nævnene finder alternative måder at effektivisere sagsbehandlingen, eksempelvis ved at visse typer sager kan afgøres på nævnsmøder med deltagelse af kun tre nævnsmedlemmer i stedet for fire.

### **Kommentar**

*Forbrugerklagenævnet kan efter den gældende bestemmelse i forbrugerklagelovens § 14, stk. 4, bemyndige sekretariatet (Forbrugerstyrelsen) til at træffe afgørelse på Forbrugerklagenævnets vegne. Bemyndigelsen giver mulighed for, at sekretariatet kan træffe egentlige afgørelser i visse klagesager i overensstemmelse med nævnets praksis. Muligheden for at træffe sekretariatsafgørelser blev indført ved lov om forbrugerklager i 2003, bl.a. for at sagsbehandlingstiderne skulle blive kortere. Sekretariatsafgørelserne er imidlertid ikke nået op på det antal, som var forventet med indførelsen af bestemmelsen, bl.a. fordi sagerne er blevet mere komplicerede, og dermed har muligheden for at træffe sekretariatsafgørelser ikke haft den tilsigtede effekt på sagsbehandlingstiden.*

*Da der ved sekretariatsafgørelser ikke er tale om afgørelser, der træffes på et egentligt nævnsmøde med deltagelse af både forbruger- og erhvervsrepræsentanter under ledelse af en formand, der er dommer, bør sådanne afgørelser ikke kunne tvangsfuldbyrdes. For at undgå at en forbruger stilles forskelligt afhængigt af, om en sag er afgjort af nævnet eller af sekretariatet, foreslås det, at bemyndigelsen til at træffe sådanne sekretariatsafgørelser ophæves, således at disse sager fremover skal forelægges for nævnet til afgørelse.*

*Det vil blive nøje overvåget, at sagsbehandlingstiderne ikke stiger som følge af afskaffelsen af sekretariatsafgørelserne.*