

**BEK nr 598 af 14/06/2006 Gældende**  
(Forbrugerklageloven)  
Offentliggørelsesdato: 23-06-2006  
Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender

Den fulde tekst

## Bekendtgørelse om forbrugerklager

I medfør af § 5, stk. 4, § 6, stk. 2, § 10, stk. 1-4, § 15, § 16, stk. 2 og 3, og § 17 i lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager (forbrugerklageloven) fastsættes:

### Kapitel 1

#### *Godkendelse af private klage- eller ankenævn*

§ 1. Ministeren for familie- og forbrugeranliggender godkender oprettelsen af og vedtægterne for private klage- eller ankenævn, omfattende bestemte brancher eller andre afgrænsede områder, som behandler klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra privat erhvervsvirksomhed.

Stk. 2. Det er en forudsætning for godkendelse, at nævnets vedtægter indeholder bestemmelser om nævnets kompetence, sammensætning, habilitet, sagsbehandling og opløsning, der er betryggende for parterne, samt bestemmelser om gebyrer og omkostninger, regnskab, og information om nævnets arbejde, herunder offentliggørelse af afgørelser.

Stk. 3. Vedtægterne kan indeholde bestemmelser om, at offentliggørelse af nævnets afgørelser kan ske elektronisk med angivelse af de erhvervsdrivendes navne, forretningssted, mv. Vedtægterne kan endvidere indeholde bestemmelser om elektronisk offentliggørelse af en liste med navne på de erhvervsdrivende, der ikke efterlever nævnets afgørelser.

Stk. 4. En godkendelse, jf. stk. 1, kan tidsbegrænses og kan tilbagekaldes, hvis forudsætningerne for godkendelse ikke længere skønnes at være til stede.

### Kapitel 2

#### *Forbrugerstyrelsen som sekretariat for godkendte, private klage- eller ankenævn*

§ 2. Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat for godkendte, private klage- eller ankenævn og oppebære indtægter herved i overensstemmelse med Finansministeriets retningslinier om indtægtsdækket virksomhed.

### Kapitel 3

#### *Forbrugerklagenævnet*

§ 3. Klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, som hidrører fra privat erhvervsvirksomhed, kan indbringes for Forbrugerklagenævnet, såfremt vederlaget udgør mindst 800 kr. og højst 100.000 kr. For klager over sko og tekstiler skal vederlaget dog udgøre mindst 500 kr., og for motorkøretøjer mindst 10.000 kr.

Stk. 2. Nævnets formand kan i særlige tilfælde se bort fra de i stk. 1 nævnte undergrænser.

Stk. 3. Følgende klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser kan ikke indbringes for Forbrugerklagenævnet:

- 1) Bygningsmaterialer, og bygnings-, ombygnings-, vedligeholdelses-, moderniserings-, reparations- og rengøringsarbejde vedrørende fast ejendom.
- 2) Bestanddele, tilbehør og vedligeholdelsesprodukter mv. til fast ejendom, samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende det nævnte, dog bortset fra husholdningstekniske hjælpemidler, tæpper, persienner og lignende.
- 3) Leje af fast ejendom eller dele heraf.
  - 4) a) Motorkøretøjer med en egenvægt på 2000 kg og derover, traktorer, jordbrugsredskaber, campingvogne, påhængsvogne og lignende,
    - b) bestanddele og tilbehør til motorkøretøjer og til de under a) nævnte varer, og
    - c) arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende motorkøretøjer og de under a) og b) nævnte varer.
  - 5) Både, bestanddele og tilbehør hertil samt arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende både.
  - 6) Nærings- og nydelsesmidler.
  - 7) Lægemidler mv.
  - 8) Håndknyttede tæpper, antikviteter, kunstgenstande og andre samlerobjekter samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende disse.
  - 9) Arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra liberale erhverv under forudsætning af, at virksomheden udøves i medfør af en videregående, offentlig anerkendt uddannelse eller en offentlig autorisation eller beskikkelse, herunder ydelser fra læger, tandlæger, dyrlæger, arkitekter, rådgivende ingeniører, ejendomsmæglere, dispachører, skibs- og varemæglere, revisorer, translatører og tolke.
  - 10) Tandteknikervirksomhed, terapeutvirksomhed og lignende personbehandlingsevne, der udøves i henhold til en offentlig

autorisation eller på grundlag af en videregående offentlig anerkendt uddannelse, dog bortset fra optikervirksomhed.

11) Ydelser vedrørende pengevæsen og forsikring.

12) Arbejds- og tjenesteydelser inden for det sociale område og undervisningsområdet, dog bortset fra fjernundervisning.

13) Større husdyr såsom heste, kvæg, svin og får, udstyr til og arbejds- og tjenesteydelser vedrørende de nævnte husdyr.

*Stk. 4.* Uanset bestemmelserne i stk. 3 kan klager over juridisk rådgivning, som er omfattet af lov nr. 419 af 9. maj 2006 om juridisk rådgivning, indbringes for Forbrugerklagenævnet, såfremt vederlaget udgør mindst 800 kr. Nævnets formand kan også i disse sager i særlige tilfælde se bort fra undergrænsen.

**§ 4.** Klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra offentlig virksomhed, kan indbringes for Forbrugerklagenævnet, såfremt de vedrører:

1) Levering af el, gas, vand og varme.

2) Person- og godstransport.

*Stk. 2.* Udtrykket erhvervsdrivende i denne bekendtgørelses kapitel 3 omfatter også udøvelse af offentlig virksomhed efter stk. 1.

**§ 5.** Som forbruger anses en person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv.

**§ 6.** Klager kan indgives mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de af klagen omfattende spørgsmål.

**§ 7.** Klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser på områder, for hvilke der findes godkendte, private klage- eller ankenævne, jf. lov om forbrugerklager § 5, eller på områder, på hvilke der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang, jf. lov om forbrugerklager § 8, kan ikke indbringes for Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 2.* Forbrugerklagenævnet offentliggør en gang årligt en oversigt over de i medfør af lov om forbrugerklager § 5 godkendte, private klage- eller ankenævne.

**§ 8.** Forbrugerklagenævnet består af en formand, en næstformand samt evt. yderligere næstformænd og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

*Stk. 2.* Nævnets medlemmer udnævnes af ministeren for familie- og forbrugeranliggender for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse. Udnævnelse af yderligere næstformænd kan ske for en kortere periode end 4 år. Formanden og næstformændene skal være dommere og må ikke have særlig tilknytning til forbrugernes eller erhvervslivets organisationer. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

*Stk. 3.* Ministeren for familie- og forbrugeranliggender nedsætter et forretningsudvalg for nævnet bestående af nævnets formand og 4 repræsentanter for nævnets medlemmer, således at forbruger- og erhvervsrepræsentanter er ligeligt fordelt. Forretningsudvalgets medlemmer udnævnes for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse.

**§ 9.** Forbrugerstyrelsen varetager Forbrugerklagenævnets sekretariatsopgaver. Forbrugerstyrelsen udarbejder ved finansårets udløb en årsberetning til ministeren for familie- og forbrugeranliggender om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

*Stk. 2.* Sekretariatet bistår formandskabet og forretningsudvalget og har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Forbrugerklagenævnet, at forberede klagesagerne for nævnets afdelinger, samt at træffe afgørelse i visse sager.

**§ 10.** Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,

2) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller sidelinien så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller

3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

*Stk. 2.* Den, for hvis vedkommende nogen af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette nævnsafdelingens formand, som træffer beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

**§ 11.** Sekretariatet påser, at der i forbindelse med klagens indbringelse betales et gebyr, og at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende.

*Stk. 2.* Sekretariatet kan bestemme, at klagen skal indbringes på en af nævnet udfærdiget klageformular.

*Stk. 3.* Oversendes en ved retten eller en voldgiftsret anlagt sag til Forbrugerklagenævnet efter anmodning fra en forbruger, anses forbrugeren hermed for at have indbragt sagen for nævnet.

**§ 12.** Sekretariatet videresender forbrugeren klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses af betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer indhentet til brug for nævnsbehandlingen.

*Stk. 2.* Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelt andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævede. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis Forbrugerklagenævnet ikke har modtaget en udtalelse fra den erhvervsdrivende inden fristens udløb, kan det besluttes, at der kan træffes afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag. Hvis Forbrugerklagenævnet ikke har modtaget en udtalelse fra forbrugeren inden fristens udløb, kan sekretariatet anse klagen for bortfaldet.

*Stk. 3.* Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugeren krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

*Stk. 4.* Sagen kan søges forliget mellem parterne af sekretariatet.

*Stk. 5.* Sekretariatet kan afvise eller afgøre sagen, jf. lov om forbrugerklager § 14, stk. 4 og 5, jf. stk. 2 og 3.

*Stk. 6.* Sager, der ikke er blevet afsluttet i medfør af stk. 3 eller 5, eller forlig, der ikke er blevet opfyldt, afgives af sekretariatet til

behandling i nævnet. Nævnets formand kan bestemme, at den sagsbehandler, der har forberedt sagen i sekretariatet, skal forelægge sagen ved behandlingen i nævnet.

**§ 13.** Forbrugerklagenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes i et møde i en nævnsafdeling. Afgørelsen træffes ved almindelig stemmeflerhed. En nævnsafdeling består af et medlem af formandskabet og 4 medlemmer, jf. dog § 18, stk. 2, nr. 2, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser. En nævnsafdeling er beslutningsdygtig, når et medlem af formandskabet og mindst to medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Der føres protokol over afdelingernes møder.

*Stk. 2.* Nævnsafdelingen kan beslutte at udsætte sagens behandling på indhentelse af yderligere oplysninger. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor. Nævnsafdelingen kan mægle forlig i sagen.

*Stk. 3.* De tilstedeværende medlemmer af nævnsafdelingen skal deltage i afgørelsen.

*Stk. 4.* Sekretariatets medarbejdere har adgang til uden stemmeret at deltage i sagens drøftelse.

**§ 14.** Afgørelser træffes på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger.

*Stk. 2.* Afgørelser træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

*Stk. 3.* Afgørelser og forlig skal være skriftlige. Afgørelserne skal være ledsaget af en begrundelse.

*Stk. 4.* Nævnsafgørelser underskrives af nævnsafdelingens formand. Hvis en nævnsafgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallets stilling begrundes i afgørelsen.

*Stk. 5.* Såfremt klagebyret skal tilbagebetales, jf. lov om forbrugerklager § 16, stk. 1, skal dette fremgå af afgørelsen.

*Stk. 6.* Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. lov om forbrugerklager § 17, stk. 1, skal dette fremgå af afgørelsen.

*Stk. 7.* Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen eller forliget.

*Stk. 8.* Parterne modtager en kopi af afgørelsen eller forliget, ligesom de underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

*Stk. 9.* Sekretariatet drager omsorg for opkrævning af de i stk. 6, nævnte beløb.

**§ 15.** Nævnsafdelingens formand kan beslutte, at en sag, hvori nævnet har truffet afgørelse, eller forlig er indgået, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller

2) nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under behandlingen - må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

**§ 16.** Sekretariatet kan beslutte, at en sag, hvori sekretariatet har truffet afgørelse, eller forlig er indgået, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, jf. § 15.

*Stk. 2.* Afviser sekretariatet at genoptage sagen, kan spørgsmålet forelægges nævnets formand til afgørelse.

*Stk. 3.* Træffes der beslutning om at genoptage sagen, skal sagen forelægges nævnet.

**§ 17.** Hvis afgørelser eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, kan sekretariatet indbringe sagen for domstolene på forbrugerens begæring og på dennes vegne.

**§ 18.** Forretningsudvalget fastlægger retningslinierne for sekretariatets kompetence til at træffe afgørelser efter lov om forbrugerklager § 14, stk. 4 og 5.

*Stk. 2.* Forretningsudvalget udtaler sig om generelle spørgsmål vedrørende klagesagers behandling i Forbrugerklagenævnet, herunder

1) retningslinier for udvælgelse af nævnsmedlemmer og for deres deltagelse i behandlingen af de enkelte sagskategorier,

2) spørgsmål om henlæggelse af behandlingen af visse klager til en nævnsafdeling, hvor der alene deltager et medlem af formandskabet og 2 nævnsmedlemmer, der repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt fordelt, og

3) godkendelse af nye, private klage- eller ankenævn.

*Stk. 3.* Forretningsudvalget er beslutningsdygtigt, når nævnets formand og mindst 2 medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede. Er et forretningsudvalgsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende forretningsudvalgsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Beslutning træffes ved almindelig stemmeflerhed.

*Stk. 4.* Forretningsudvalget indkaldes af formanden efter behov. Et medlem, der repræsenterer forbruger- eller erhvervsinteresser, har mulighed for at anmode om, at Forretningsudvalget indkaldes.

**§ 19.** Nævnets formand kan bemyndige en næstformand eller Forbrugerstyrelsen til at handle på sine vegne.

#### *Information og offentliggørelse*

**§ 20.** Forbrugerstyrelsen kan offentliggøre information og statistik om forskellige forhold inden for forbrugerklageområdet, herunder nævnets afgørelser. Offentliggørelsen kan ske elektronisk med angivelse af de erhvervsdrivendes navne, forretningssted mv.

**§ 21.** Forbrugerstyrelsen offentliggør elektronisk en liste over erhvervsdrivende, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser.

*Stk. 2.* Offentliggørelse efter stk. 1 kan ske, når

1) afgørelsen ikke er efterlevet inden for den i § 14, stk. 7, fastsatte frist på normalt 30 dage, og

2) sekretariatet skriftligt efter udløbet af fristen i nr. 1 udtrykkeligt informerer den erhvervsdrivende om, at hvis afgørelsen ikke bliver efterlevet inden for en frist på 14 dage fra afgivelse af informationen, vil den manglende efterlevelse medføre offentliggørelse efter stk. 1.

*Stk. 3.* Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske før endelig afgørelse fra retten foreligger.

*Stk. 4.* Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra listen.

*Stk. 5.* Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end 1 år.

#### *Gebyrer og omkostninger*

§ 22. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

§ 23. For behandling af en klage skal forbrugeren betale et gebyr.

*Stk. 2.* Gebyret tilbagebetales, såfremt forbrugeren får medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling.

*Stk. 3.* Det i stk. 1 nævnte gebyr fastsættes i særskilt bekendtgørelse.

§ 24. En erhvervsdrivende skal betale et beløb til Forbrugerstyrelsen for styrelsens udgifter til en sags behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold i sin klage eller hvis sagen forliges.

*Stk. 2.* Forbrugerstyrelsen opkræver et gebyr på højst 100 kr. for særlige ekspeditioner ved for sen betaling af det i stk. 1 nævnte beløb.

*Stk. 3.* De i stk. 1 og 2 nævnte beløb fastsættes i særskilt bekendtgørelse.

#### Kapitel 4

##### *Ikrafttrædelse*

§ 25. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. juli 2006. Samtidig ophæves bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager.

*Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender, den 14. juni 2006*

*Lars Barfoed*

*/Louise Holck*