

NOTAT

De retssikkerhedsmæssige udfordringer i Forbrugerklagenævnet

Til:

Fra: Dansk Erhverv

Behov for et lovforberedende udvalg

Forbrugerklagenævnet fungerer i dag som et egentligt surrogat til domstolene i sager af mindre økonomisk værdi. Forbrugerklagenævnets afgørelser blev i 2010 gjort delvist bindende, og de kan tvangsfuldbyrdes under nogle givne betingelser – også selvom parts- og vidneforklaringer ikke er under strafansvar i Forbrugerklagenævnet. Staten sikrer forbrugerne omkostningsdækning, hvis en sag indbringes for domstolene. Denne retstilstand har væsentligt forrykket retssikkerhedsbalancen mellem forbrugerne og de erhvervsdrivende til skade for de erhvervsdrivendes retssikkerhed.

Da Forbrugerklagenævnet de facto er et surrogat for domstolsbehandlingen, bør begge parter sikres samme retssikkerhed i sagsbehandlingen, som tilfældet er ved domstolene. Ikke mindst henset til at de erhvervsdrivendes omkostninger ved at få afgjort en tvist ved Forbrugerklagenævnet let kan blive mange gange større end ved domstolene.

Overordnet ønsker Dansk Erhverv, at der nedsættes et lovforberedende udvalg, som kan foretage en grundig undersøgelse af retssikkerhedsmæssige problemer og løsninger i Forbrugerklagenævnet. Selvom Dansk Erhvervs indfaldsvinkel er problemerne set i forhold til de erhvervsdrivendes retssikkerhed, skal en sådan kommission naturligvis se på retssikkerheden for begge parter, og mange af vores forslag vil gavne begge parter.

Forudsætningerne har ændret sig meget siden 1975

Forudsætningerne for Forbrugerklagenævnets arbejde har ændret sig i betydeligt omfang, siden Forbrugerkommissionen i 1975 afgav sin betænkning III om forbrugerens retsbeskyttelse, som lagde op til lov om forbrugerklager. Siden da har loven ikke været undergivet en revision af et lov-givende udvalg. Den såkaldte klagenævnsreform fra 2002 var et rent embedsmandsarbejde.

Forbrugerklagesystemet har altså næsten 40 år på bagen, og det er på tide, at det bliver genstand for en revision – også i lyset af, at vi i dag har fået en småsagsproces.

MJO/LRA/LQB/SOK/CKI

Side1/10

Dato: 22. februar 2013

-

Sagsnr.:2012-0088

Sager af stor teknisk kompleksitet og bevisuegnede sager bør efter Dansk Erhvervs opfattelsenu henvises til domstolene, herunder til småsagsprocessens former.

Den igangværende lovgivningsproces i EU om ADR og ODR vil, som forslagene står nu, under alle omstændigheder føre til omfattende ændringer i lov om forbrugerklager navnlig på grund af de meget korte frister for sagsbehandling.

Dernæst indeholder EU-forslagene ikke mulighed for at afvise sager af meget beskedent økonomisk værdi. Bliver det virkelighed, at undergrænsen for klager til Forbrugerklagenævnet skal fjernes helt, vil det få meget alvorlige konsekvenser for omkostningerne til nævnets drift. Det vil sandsynligvis føre til, at det blive nødvendigt med en hjemmel til at afvise sager i videre omfang end man kan i dag.

Sagernes karakter har ændret sig markant

Navnlig to forhold har ændret sig markant i nyere tid, nemlig den juridiske og tekniske kompleksitet i nævnets sager. Man kan således opleve sager, hvor nævnsmedlemmers forudsætninger for at kunne tage stilling reelt er meget ringe. Dette gælder ved vanskelige fortolkninger af den i dag meget omfattende forbrugerlovgivning eller i sager, der er så teknisk komplicerede, at nævnsmedlemmerne ikke kan vurdere, om der er en mangel ved varen eller tjenesteydelsen, fordi de ikke har den fornødne tekniske indsigt. Da dette er erkendt, udarbejdes der i teknisk komplicerede sager ofte sagkyndige erklæringer, men denne model er ikke uden udfordringer, hvilket uddybes nedenfor.

Det lovforberedende udvalg skal nedsættes i Justitsministeriets regi

Forbrugerklagenævnet er som nævnt et domstolssurrogat, og de fleste af ovenstående spørgsmål har en så tæt relation til retspleje, retshjælpsdækning mv., at et gennemgang af nævnet bør ske i regi af Justitsministeriet. Hertil kommer, at lov om forbrugerklager allerede rummer regler om betinget eksigibilitet, at lovgivningen klart hører til dette ministeriums ressort.

Det vil være naturligt, at en Kommission også ser på muligheder for at effektivisere forbrugerklagesystemet, da omkostningerne til Forbrugerklagenævnet er steget voldsomt de senere år, hvilket Forbrugerklagenævnet selv har angivet bl.a. skyldes mere komplicerede sager og højere udgifter til sagkyndige.

Vi har i dette notat forsøgt at indtænke de økonomiske konsekvenser af forslagene.

Forslag til ændringer, der ikke kræver en lovændring

Dansk Erhverv har en række ønsker til Forbrugerklagenævnet, hvoraf nogle vil kræve lovændring, og andre ikke vil. Punkterne 1-5 nedenfor kan teoretisk set løses uden lovændring, hvis der kunne blive enighed herom i Forbrugerklagenævnets forretningsudvalg. Men da langt de fleste punkter

kræver lovændring, synes vi, det giver størst mening at forslå nedsættelse af et lovforberedende udvalg, hvor alle emner kan behandles samlet.

Det er hensynet til parternes retssikkerhed og tilliden til Forbrugerklagenævnet, der overordnet begrundet nedenstående forslag. Samtidig vejer økonomiske og praktiske forhold også tungt.

1. Nævnsmedlemmer skal have adgang til alt sagsmateriale

I dag er det udelukkende klager og indklagede, der har adgang til samtlige dokumenter i en sag. Det bør også være muligt for nævnsmedlemmer at se alle dokumenter i en sag, de skal deltage i behandlingen af. Sagsbehandlingen foregår i de fleste sager elektronisk via systemet "Min sag". En ændring så alle nævnsmedlemmer også har adgang til "Min sag" kan ske for få ressourcer.

[Forslaget vil ikke koste noget.]

2. Udvidet brug af sagkundskaberne hos nævnsmedlemmerne

Sagsbehandlingen kan lattes ved, at sekretariatet i højere grad, end tilfældet er i dag, tilrettelægger nævnsmøderne, således at sagerne grupperes efter emner/produktkategorier fx it-sager, teksttil-sager mv. Nævnsmøderne skal tilrettelægges således, at mindst ét af medlemmerne fra henholdsvis forbrugerside og erhvervsside har ekspertise inden de produkter, der behandles på mødet og derfor kan erstatte udtalelser fra sagkyndige.

Hvis anvendelsen af sagkyndige kan mindskes, uden at ekspertisen mistes, vil dette lette sagsbehandlingen og omkostningerne for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

[Forslaget vil mindske omkostningerne, da sagkyndig bistand vil kunne undgås i flere sager.]

3. Bedre brug af sagkyndige

Den omfattende brug af sagkyndigtimer er en stor omkostning for nævnet, jf. oplysninger fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Det er derfor vigtigt, at sagsbehandleren forstår sagens problemstilling, før sagen sendes til nævnets sagkyndige, og at der stilles præcise spørgsmål i stedet for standardspørgsmål. I dag oplever vi ofte, at sekretariatet efterfølgende må stille supplerende spørgsmål, og det er langt fra ualmindeligt, at der stilles sådanne spørgsmål i flere omgange. I værste fald stilles det sidste spørgsmål i forbindelse med nævnsbehandlingen, og svaret bliver derfor heller ikke forelagt parterne, førsagen afgøres.

Det er herudover et problem, at der nogle gange stilles meget åbne spørgsmål i stil med "Kan der konstateres andet af betydning for sagen?" Hermed får den sagkyndige en meget vid adgang til at foretage undersøgelser, der ikke er behov for. Det medfører unødvendige omkostninger.

Brugen af sagkyndige bør i større grad inspireres af reglerne for anvendelse af syn- og skøns mænd ved de almindelige domstole.

Herudover bør nævnets medlemmer have indflydelse på formuleringen af spørgsmålene til den sagkyndige, hvis et mindretal bestående af mindst et medlem sammen med formanden synes, at det er nødvendigt. Endvidere bør et mindretal bestående af mindst et medlem og formanden kunne kræve indhentning af en sagkyndigs erklæring eller en »second opinion«, hvis det skønnes nødvendigt.

[Vi vurderer, at mere målrettet brug af sagkyndige vil mindske omkostningerne]

4. Mere fyldestgørende sagsfremstillinger

Nævnsmedlemmerne får forud for nævnsmøderne i dag en sagsfremstilling samt de mest relevante bilag. Sagsfremstillingen er meget kortfattede og ofte under én side. Sagsfremstillingerne er blevet for skematiske og kortfattede. Nævnsmedlemmerne kan have nytte af, at parternes forklaring i klageformularen gengives ordret i stedet for at blive refereret. Referatet er sagsbehandlerens fortolkning og uden en ordret gengivelse, mistes bevisumiddelbarheden. Det er nævnsmedlemmernes opgave at fortolke, hvad parterne mener, og en større bevisumiddelbarhed vil styrke retssikkerheden. Dette kunne der også rådes bod på ved at tillade nævnsmedlemmerne adgang til "min sag".

Nævnsmedlemmerne bruger lang tid til at forberede sig, og denne forberedelse kan lettes ved, at sagsfremstillingernes layout ændres bl.a. ved, at der tilføjes en tidslinje over væsentlige hændelser i sagsforløbet.

[Forslaget vil ikke koste noget.]

5. Omtale af mindretallets opfattelse ved offentliggørelse af principielle sager

Når Forbrugerklagenævnet offentliggør afgørelser, omtales kun flertallets synspunkt. Mindretallets synspunkt omtales ikke, heller ikke selvom der er givet udførlig skriftlig mindretalsudtalelse. Og heller ikke selvom uenigheden nogen gange er så principiel, at der er ønske om at få sagen prøvet ved domstolene. Det efterlader et unuanceret billede og et retssikkerhedsmæssigt problem.

[Forslaget vil ikke koste noget.]

Forslag der vil kræve en lovændring at gennemføre

6. Bevisegnede og teknisk vanskelige sager skal afvises

Det er retssikkerhedsmæssigt betænkeligt, at Forbrugerklagenævnet udviser en stor tilbageholdenhed med at afvise sager som bevisegnede - henset til nævnets skriftlige procesform.

Den bevismæssige svaghed ved formløs skriftlig behandling i Forbrugerklagenævnet blev allerede påpeget af Forbrugerkommissionen i 1973

”Det må indrømmes, at den formløse skriftlige behandling medfører risiko for, at der kan opstå misforståelser med hensyn til sagens faktiske omstændigheder og parternes stilling til sagen. Hertil kommer, at parterne når de undtagelsesvis møder for nævnet, ikke udtaler sig under vidneansvar. Det er derfor klart, at forbrugerklagenævnet må afvise at tage stilling til spørgsmål, der henstår uklare eller ufuldstændige belyst og vedrører bevisførelse”

Nævnets praksis har i dag udviklet sig derhen, at sager, hvor parterne har modstridende påstande om sagsforløbet, ikke altid fører til, at sagen afvises som bevisuegnet.

[Forslaget vil betyde færre udgifter til Forbrugerklagenævnet, da disse sager – ikke mindst de teknisk komplicerede sager – er meget omkostningstunge. En henvisning til domstolene ved småsagsprocessen vil selvfølgelig give flere sager og dermed flere udgifter her. Til gengæld er formen ved småsagsprocessen og muligheden for at afhøre vidner langt mere velegnet til den type sager, hvorfor vi vurderer, at det samlet kan betyde færre omkostninger.]

7. Behov for kriterier/procedure for, hvornår en sag må erklæres bevisuegnet
Mange sager behandles i dag, selvom de ikke burde, jf. ovenfor i punkt 5. Disse sager burde henvises til en domstol, for at undgå forkerte afgørelser. Der skal fastsættes nogle kriterier/procedurer for, hvornår sager skal afvises som bevisuegnede.

Dette skal i første række gælde, når parterne fremsætter modstridende påstande, som nødvendiggør en parts- og vidneafhøring under strafansvar.

Herudover skal sager kunne afvises som bevisuegnede, hvis et mindretal bestående af et medlem og formanden ønsker dette.

[Se ovenfor]

Det skal ikke være uden konsekvenser at afgive urigtige oplysninger

Behandling af en sag ved Forbrugerklagenævnet involverer mange aktører (indklagede og klager samt evt. disses repræsentanter, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbrugerklagenævnet), der hver især anvender ikke ubetydelige ressourcer. For at anerkende det arbejde, der tilgår sagsbehandlingen, bør der stilles krav om, at parterne i sagen afgiver korrekte oplysninger.

Det er ikke i sig selv forbundet med strafansvar eller andre sanktioner at afgive urigtige oplysninger til Forbrugerklagenævnet. Der skal indføres hjemmel til at straffe parter, der afgiver en bevidst urigtig forklaring til nævnet i overensstemmelse med retsplejelovens §158.

Samtidig skal nævnet have mulighed for at kræve yderligere gebyrer, hvis en af parternes bevidst har afgivet urigtige oplysninger, som har fordyret sagen unødigt, f.eks. ved at igangsætte en unødvendig sagkyndig undersøgelse.

[Forslaget vil kunne mindske antallet af urimelige/uærlige klager og dermed mindske omkostningerne.]

8. Virksomhedernes sagsomkostninger skal sættes ned, og alle sagsomkostninger og gebyrer skal fastsættes ved lov
Folketinget fik oplyst, jf. lovens forarbejder, at det forventedes, at sagsomkostningerne ville være mellem 2.700 og 5.000 kr. og dette blev således sagsomkostningsstørrelsen, da loven blev vedtaget i 2003.

I dag er sagsomkostningerne på henholdsvis 4.400kr., 8.300kr. og 13.600 kr.

De højeste sagsomkostninger er i dag på 13.600 kr., og det er mere end 2½ gang de 5.000 kr., da loven blev vedtaget. Nogle sagsomkostninger er firedoblede, fordi produktet samtidig er rykket op i en dyrere gruppe.

Der har været tradition for, at forbrugerens gebyr om end ikke fastsættes ved lov så dog ved aftale i Erhvervsudvalget. De erhvervsdrivendes sagsomkostninger fastsættes af ministeren.

Dansk Erhverv ønsker, at de erhvervsdrivendes sagsomkostninger skal sættes ned, og at alle gebyrer ud fra retssikkerhedsmæssige betragtninger skal fastsættes ved lov.

[Forbrugerstyrelsen har angivet, at det forventede merprovenu ved de voldsomme gebyrstigninger er 2,3 mio. kr. (jf. svar på spørgsmål 46). Det er samfundsøkonomisk en meget lille gevinst for et så stort anslag mod retssikkerheden].

9. Differentiering af sagsomkostningerne efter prisen på produktet
Sagsomkostningerne er i dag kun differentieret efter hvilket produkt, sagen angår. Således er alle sager fordelt på tre grupper sager, som vurderes at medføre omkostninger af forskellig størrelse, nemlig 4.400kr., 8.300kr. og 13.600kr. Mellemgruppen på 8.300kr. skønnes at være den største, og det skønnes samtidig, at gennemsnitsværdien af sagerne ligger en del under dette beløb.

Forbrugerens gebyr er på 160kr. og pristalsreguleret. Det bør ud fra retssikkerhedsmæssige betragtninger lovgives, om de erhvervsdrivendes sagsomkostninger og forbrugernes gebyrer, og at disse bliver differentieret i forhold til sagsgenstandens værdi.

I dag vil en sag om fortolkning af helt identiske kontrakter koste mellem 4.400kr. og 13.600kr. alt efter, om der er tale om en symaskine til 25.000kr. eller en angorakanin til 800kr.

Tilsvarende kunne man differentiere forbrugerens gebyr efter sagens værdi.

[De økonomiske konsekvenser af dette forslag kan ikke vurderes uden at kende forslag til gebyrstørrelser]

10. Sagsomkostningerne må ikke være større end tilkendte omkostninger i småsagsprocessen

Nævnet er meget dyrt i drift, og omkostningerne overstiger, hvad det ville koste at få løst en tilsvarende tvist i småsagsprocessen. Her kan der højst tilkendes 2.500 kr. i sagsomkostninger, dog kun 1.500 kr. hvis tvisten drejer sig om en sagsgenstand til værdi under 5.000 kr. Det er besynderligt, at det er dyrest at få behandlet en tvist det sted, hvor retssikkerheden er dårligst. Vi så helst, at omkostningerne var de samme.

[Dette forslag vil øge omkostningerne til Forbrugerklagenævnet men vil styrke retssikkerheden]

11. Sagsomkostningerne skal adfærdsregulere uden at være en barriere for at få prøvet sager

Formålet med Forbrugerklagenævnet er at skabe tryghed hos forbrugerne og gennem sin praksis give erhvervsdrivende vejledning om, hvordan juridiske konflikter skal løses og dermed være et redskab til at forebygge disse.

Når samfundet ønsker et sådant statsligt ankenævn, som har en generel nytteværdi både for forbrugere og erhvervsdrivende, er det også en samfundsopgave at finansiere dette i vid udstrækning.

Det er ofte påstået, at erhvervsdrivende kan undgå sagsomkostningerne, hvis de behandler deres kunder korrekt. Denne påstand bygger på en forudsætning om, at jura er en præcis videnskab, og at Forbrugerklagenævnet er ufejlbart og forudsigeligt. Når der således er en uklar sag, eller der helt mangler retspraksis, har den erhvervsdrivende ikke de nødvendige pejlemærker for at behandle sine kunder korrekt.

Den erhvervsdrivende kan heller ikke gardere sig mod, at nævnet lægger forbrugerens urigtige oplysninger til grund for en afgørelse.

Dermed består adfærdspåvirkningen for virksomhederne kun gennem risikoen for at skulle betale sagsomkostninger, der som regel manglefold overstiger den erhvervsdrivendes bruttoavance.

[Hvis gebyrerne fastsættes til det, Folketinget oprindeligt besluttede som de maksimale gebyrgrænser, vil det som nævnt ovenfor koste 2,3 mio. kr.]

12. De høje sagsomkostninger svækker Forbrugerklagenævnets problemfangende- og forebyggende virksomhed

De høje sagsomkostninger for den erhvervsdrivende betyder, at sager om mindre værdier, som ofte vil være sko og beklædning, ikke indbringes for nævnet, fordi sælgeren ikke vil risikere at skulle betale sagsomkostninger til statskassen.

Det er negativt, fordi nævnet så ikke kan fange generelle problemer i markedet. Det kan betyde, at der aldrig kommer en afgørelse om et produkt, mange forbrugere har haft problemer med. Dermed kan problemet fortsætte, og fabrikanten får således aldrig et incitament til at rette fejlen.

Vi ønsker heller ikke, at der pålægges omkostninger, hvis der er tale om en ny problemstilling, der giver anledning til et stort antal klagesager, fordi det ikke er rimeligt, at netop den virksomhed, der tilfældigvis bliver part i prøvesagen skal betale, medens alle andre får muligheden for at forli-ge sig med sine kunder.

Derfor skal sagsomkostningerne for den erhvervsdrivende sættes væsentligt ned, og principperne for at pålægge sagsomkostninger skal vurderes og fastsættes ved lov.

[Forslaget vil øge omkostningerne ikke koste noget.]

13. Lige adgang til retshjælpsdækning for begge parter
Parterne behandles meget ulige med de økonomiske vilkår for sagsbehandlingen og retshjælps-dækning, hvor den erhvervsdrivende ikke kan få nogen dækning, selv om han vinder sagen ved domstolen (udover tilkendte omkostninger, som ofte kun dækker en brøkdel af de reelle omkost-ninger). Det skal vurderes, om disse økonomiske barrierer for den erhvervsdrivende er i strid med EMRK artikel 6 og lige adgang til en fair proces.

En EU-dom har i øvrigt slået fast, at medlemsstaterne ikke generelt kan nægte juridiske personer adgang til fri proces – i hvert tilfælde ikke, hvor der er tale om, at medlemsstaterne gennemfører EU-ret¹

[Forslaget vil øge omkostningerne, men det vil afhænge af hvor mange principielle sager, der går til domstolene og hvor virksomhederne vinder sagen]

14. Hjemmel til berosættelse
Teknisk er der også behov for en regel om, at sager kan sættes i bero ved Forbrugerklagenævnet og andre nævn, jf. princippet i retsplejelovens § 345, således at der ikke anvendes unødige res-sourcer på behandling af sager om en principiel problemstilling, der samtidig er anlagt ved de al-mindelige domstole. Vi ser aktuelt problemet i MPEG-sagerne. De denne hjemmel ikke findes, er Forbrugerklagenævnet forpligtet til at behandle lignende klagesager, selvom problemstillingen er indbragt for domstolene.

[Forslaget vil mindske omkostningerne.]

¹. Jf. EU-Domstolens dom af 22. december 2010 i sagen DEB Deutsche Energiehandels- und Beratungsgesellschaft mbH mod Bundesrepublik Deutschland (C-09/279).

15. Forbud mod berigelse

Den eksisterende lovgivning giver forbrugerne ret til at hæve købet og få den fulde købesum tilbage uden fradrag – også selvom produktet er faldet meget i værdi, og et nyt kan anskaffes til langt mindre end nyprisen. Det ses særligt på området for forbrugerelektronik, hvor priserne falder med omkring 30 pct. om året. Forbrugere kan i disse sager få en stor økonomisk gevinst ved en klagesag, hvilket flere klagesager og henvendelser til butikkerne bærer præg af.

Der bør i forbrugerretten indføres et princip om berigelsesforbud i klagersager, jf. ligeledes forsikringsaftalelovens § 39, stk. 2: »Indeholder forsikringsaftalen en bestemmelse, hvorved den forsikrede genstand ansættes til en bestemt værdi, eller bestemte vurderingsregler vedtages, er en sådan aftale bindende for selskabet, for så vidt det ikke godtgør, at der derved ville blive erstattet mere end den lidte skade.«

[Forslaget vil mindske antal klager og dermed omkostningerne.]

16. Den erhvervsdrivende skal kunne anmode om at en klage behandles ved et nævn
- Retsplejelovens § 361, stk. 1 har følgende ordlyd: »Anmoder en forbruger om, at en sag, der kan indbringes for Forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn, der er godkendt af økonomi- og erhvervsministeren, må blive behandlet ved det pågældende nævn, hæver retten sagen, og sender den til nævnet. Dette gælder dog ikke, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller hvis sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet«. Vi ønsker, at den erhvervsdrivende også skal have mulighed for at anmode om, at sagen skal behandles for Forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn.

Vi ønsker ligeledes, at Forbrugerklagenævnet som ved domstolene skal have mulighed for at træffe afgørelse i den erhvervsdrivendes modkrav mod forbrugeren f.eks. i en tvist om misligholdelse af købekontrakten og ved andre gensidige kontraktuelle forbrugertvister.

[Forslaget vil kunne flytte sager fra domstolene til Forbrugerklagenævnet. Det vil dermed gøre omkostningerne til domstolene mindre. Den samlede økonomiske effekt vil afhænge af, om sagen er anlagt ved småsagsprocessen eller de almindelige domstole]

17. Genoptagelsesadgang for erhvervsdrivende er for snæver

Adgang til genoptagelse skal ændres, så den bliver i overensstemmelse med retsplejelovens regler på området. En erhvervsdrivende, der først mere end 30 dage efter forkyndelsen af nævnets afgørelse bliver bekendt med forhold, der viser at afgørelsen er forkert, kan ikke få sagen genoptaget, jf. bekendtgørelse om forbrugerklager § 15, stk. 2. Dette virker stødende på retsbevidstheden, f.eks. hvis oplysningen er, at den sagkyndige er klart inhabil.

Afsluttende overvejelser

Er klagenævn overhovedet den rigtige løsning i forhold til økonomi og retssikkerhed?

De høje omkostninger ved klagenævnbehandlingen gør det nødvendigt at se på, om andre former for tvistløsning kan være mere egnede både omkostningsmæssigt og i relation til parternes retssikkerhed. Her kan et udvalg navnlig se på småsagsprocessen og reglerne om gruppesøgsmål med retsplejelovens regler for den civile retspleje som reference for omkostninger og retssikkerhed, jf. også kommissoriet for 360-graderseftersynet af Forbrugerklagenævnet.

Erfaringer fra andre lande kan inddrages.

Behov for et forum til afgørelse af principielle sager

Hvis en af parterne i dag ønsker en principiel afgørelse, er den eneste mulighed domstolene. Men domstolene er modvillige overfor dette, da de som udgangspunkt kun kan tage stilling til den konkrete sag. Der mangler derfor et forum, der kan afgøre principielle sager.

Et sådant forum, hvor der er mulighed for at afgøre parterne, kunne være med til at mindske udgifterne til både Forbrugerklagenævnet og til domstolene.

Det er vigtigt, at et sådant forum lever op til de retssikkerhedsmæssige principper og sikrer, at begge parter kommer til orde og får mulighed for at fremføre deres synspunkter.

I vores dage kan man teknisk gennemføre videokonferencer og flere byretter skulle have sådanne faciliteter.

Nedsættelse af undergrænser vil fordyre systemet

I dag skal en vare have kostet mindst 500 kr. (tøj og sko) eller 800 kr. (andre varer), før forbrugeren kan klage over den. En nedsættelse af disse undergrænser kan ikke undgå andet end at gøre systemet meget dyrere. Eksempelvis vil det blive dyrt i sagkyndig udgifter at vurdere, om en 22 måneder gammel skjorte til 300 kr. er gået i stykker pga. slid eller pga. en fejl, der var til stede på købstidspunktet.

Betaling for brug af sagkyndig

I Danmark er det gratis for forbrugeren at få en teknisk sagkyndig vurdering af det produkt, der klages over. Vi har ikke fundet eksempler på nogen andre lande, der giver samme ydelse gratis, ej heller Sverige. Her skal forbrugeren selv betale for dokumentationen.