



ERHVERVS- OG  
VÆKSTMINISTEREN

3. april 2013

**Besvarelse af spørgsmål 243 alm. del stillet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 27. februar 2013 efter ønske fra Mette Hjermind Dencker (DF).**

ERHVERVS- OG  
VÆKSTMINISTERIET  
Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

**Spørgsmål:**

Den danske regering har fastsat et mål om at fordoble den grænseoverskridende e-handel. Regeringen har i den forbindelse sagt, at danske forbrugere kan få behandlet en klage over varer og tjenester købt i EU uden at gå til domstolene, jf. ministerens pressemeddelelse fra den 11. december 2012. Det tyder imidlertid på, at ADR/ODR-reglerne gør det frivilligt for europæiske virksomheder at medvirke til klagebehandlingen i et klagenævn, med mindre national lovgivning i medlemslandet siger noget andet. Kan ministeren be- eller afkræfte, at udenlandske e-handelsvirksomheder, som involveres i en klagesag med en dansk forbruger, vil være forpligtet til at efterleve afgørelserne i Forbrugerklagenævnet en klagesag med en dansk forbruger og betale omkostningerne til sagen, når de kommende EU-regler om klagebehandling (ADR/ODR) er implementeret i Danmark?

Tlf. 33 92 33 50  
Fax 33 12 37 78  
CVR-nr 10 09 24 85  
[evm@evm.dk](mailto:evm@evm.dk)  
[www.evm.dk](http://www.evm.dk)

**Svar:**

Direktivforslaget om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ADR) og forordningsforslaget om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ODR) er aftalt i EU. Det forventes vedtaget af Rådet på et kommende møde i maj 2013.

Det har været vigtigt for medlemsstaterne, at de fælles EU-regler respekterer de eksisterende ADR-systemer og anerkender de forskelle, der er i medlemsstaterne. Reglerne skal ikke etablere et ensartet klagesystem i EU, men fastsætte visse harmoniserede kvalitetskrav for ADR-instanser og ADR-procedurer, der samtidig giver medlemsstaterne mulighed for at bygge på allerede fungerende ADR-systemer. Målet er at sikre, at forbrugerne får adgang til udenretslige klagemekanismer, der er af høj kvalitet, effektive og rimelige, uanset hvor i EU de bor. Inden for de fastsatte rammer, kan medlemsstaterne vælge, hvordan de vil implementere reglerne. Der var i øvrigt bred opbakning til forhandlingsoplægget i Folketingets Europaudvalg.

Når regeringen går i gang med at implementere de kommende EU-regler er det vigtigt for mig, at EU-reglerne ikke blot bliver gennemført korrekt, men at det også sker på den mest hensigtsmæssige måde. Vi skal sørge for, at det danske forbrugerklagesystem er tidssvarende og fungerer effektivt. Det vil bl.a. sige, at de ressourcer, der bruges på klagehåndterin-

gen, udnyttes bedst muligt.

Hvordan implementeringen af EU-reglerne skal gennemføres i forhold til det danske klagesystem, er endnu ikke afklaret. Jeg ønsker derfor ikke på nuværende tidspunkt at lægge mig fast på, hvordan klagesagsbehandlingen fremadrettet skal ske, herunder hvordan klager mod udenlandske e-handelsvirksomheder håndteres.