



ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTEREN

29. april 2013

Endelig besvarelse af spørgsmål 251 alm. del stillet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 3. marts 2013 efter ønske fra Brian Mikkelsen (KF).

ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål:

Hvornår vil ministeren foranstalte en analyse af, hvilke konsekvenser EU-forslaget om ADR/ODR vil få for Forbrugerklagenævnet og de godkendte private klagenævne?

Tlf. 33 92 33 50

Fax 33 12 37 78

CVR-nr 10 09 24 85

evm@evm.dk

www.evm.dk

Svar:

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har oplyst mig, at direktivet først og fremmest stiller krav om, at der med få undtagelser skal være en klageadgang for alle varer og tjenesteydelser. Derudover fastsætter direktivet en række kvalitetskrav til medlemslandenes ADR-instanser. Der er blandt andet krav om, at ADR-instanserne har den fornødne ekspertise, uafhængighed og uvildighed. Derudover er der krav til sagsbehandlingen, som blandt andet skal være lettilgængelig for begge parter både online og offline. Der er blandt andet også krav om, at parterne høres i forbindelse med behandlingen. Endelig stilles der krav til ADR-instansens sagsbehandlingstider, der som udgangspunkt ikke må overstige 90 dage regnet fra den dag, hvor ADR-instansen har modtaget alle relevante dokumenter.

Det er regeringens opfattelse, at Danmark som udgangspunkt opfylder de kvalitetskrav, der stilles efter direktivet, og at EU-reglerne derfor ikke i sig selv vil kræve ændringer af klagesystemet i Danmark. Det forhold, at der skal etableres en klageadgang inden for en lang række områder, der i dag ikke er dækket af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat klagenævn, vil dog alt andet lige medføre øgede omkostninger til behandling af klager på de nye områder.

Det kan under alle omstændigheder være hensigtsmæssigt at se på, om det nuværende system er blevet for tungt og usmidigt, og med for store forskelle mellem erhvervene.

Regeringen har allerede i august 2012 i sit Forbrugerpolitiske Eftersyn meldt ud, at der vil ske en strømlining af det danske klagesystem, når de nye EU-regler er på plads i EU. Arbejdet med implementeringen af EU-reglerne, som vil ske med inddragelse af relevante parter, er ved at blive igangsat. I den forbindelse ses der også nærmere på det eksisterende klagesystem med henblik på at vurdere, om der er forhold, der med fordel kan justeres.