



Dato: 19. november 2014

Sag: POL-14/11801-21

Sagsbehandler: /tma

### Høring over udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)

Hermed sendes udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager i offentlig høring. Lovforslaget er en udmøntning af regeringens aftale om modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem, som er indgået med Venstre og Det Konservative Folkeparti og implementerer Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ATB-direktivet).

Lovforslaget erstatter den gældende lov om forbrugerklager.

Hovedelementerne er:

- Udvidelse af den offentlige forbrugerklageadgang med 45 områder.
- Modernisering af den offentlige forbrugerklagesagsbehandling, der inddeles i en mediationsfase (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) og en fase med nævnsbehandling (Forbrugerklagenævnet).
- Gebyrstrukturen i det offentlige forbrugerklagesystem ændres.
- Der indføres sagsbehandlingsfrister, der betyder, at en sag skal være medieret/afgjort inden for 90 dage, fra sagen er oplyst.
- Der indføres en informationspligt for erhvervsdrivende, der skal oplyse, hvor en forbruger kan klage over evt. tvister mellem parterne i forbindelse med køb af varer eller tjenesteydelser.

Et godkendt privat tvistløsningsorgan vil få mulighed for at anvende mediation. De nærmere vilkår vil blive fastsat i bekendtgørelse og vil fremgå af de vedtægter, der vil blive udarbejdet til brug for erhvervs- og vækstministerens godkendelse af nævnet.

Høringen er ligeledes offentliggjort på Høringsportalen på [www.borger.dk](http://www.borger.dk).

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal anmode om at modtage eventuelle bemærkninger til lovudkastet senest onsdag den **17. december 2014**

**KONKURRENCE- OG  
FORBRUGERSTYRELSEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 4171 5000

Fax 4171 5100

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

[kfst@kfst.dk](mailto:kfst@kfst.dk)

[www.kfst.dk](http://www.kfst.dk)

**ERHVERVS- OG  
VÆKSTMINISTERIET**

**kl. 14.00.** Bemærkningerne bedes sendt pr. mail til [pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk) med kopi til [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

Med venlig hilsen

Tina Madsen  
Specialkonsulent