



NOTAT

Dato: 2. december 2014

Sag: 14/00887-56

REDEGØRELSE

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

om lovovervågning af lov nr. 517 af 12. juni 2009 om ændring af lov om forbrugerklager og retsplejeloven (Tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser m.v.) og lov nr. 73 af 26. januar 2010 om ændring af lov om forbrugerklager og retsplejeloven (Omkostningsdækning i forbindelse med forbrugersager ved domstolene)

**ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET**

1. Baggrund

Den 1. januar 2010 trådte nye regler om tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser i kraft, jf. lov nr. 517 af 12. juni 2009 om ændring af lov om forbrugerklager og retsplejeloven. Reglerne blev fulgt op af nye regler om omkostningsdækning for forbrugersager ved domstolene, der trådte i kraft den 1. februar 2010, jf. lov nr. 73 af 26. januar 2010 om ændring af lov om forbrugerklager og retsplejeloven. Begge lovændringer er udtaget til lovovervågning. Da lovændringerne supplerer hinanden, er evalueringen foretaget samlet og udmøntet i nærværende redegørelse. Da lovovervågningen giver ikke anledning til at foretage ændringer i reglerne om tvangsfuldbyrdelse eller forbrugerens mulighed for omkostningsdækning, er der ikke lagt op til at ændre reglerne i det forslag til lov om alternativ tvistløsning på forbrugerområdet (forbrugerklageloven), som er sendt i høring den 19. november 2014 med henblik på fremsættelse januar II, 2015.

Reglerne om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning blev udformet på baggrund af en evaluering gennemført i 2007 af lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager. Evalueringen viste, at de initiativer, der var iværksat med henblik på at øge efterlevelsen af klagenævnsafgørelser (fx elektronisk offentliggørelse af navne på erhvervsdrivende, der ikke efterlever en klagenævnsafgørelse) ikke var tilstrækkeligt effektive, idet 10-20 % af Forbrugerklagenævnets afgørelser ikke blev efterlevet af de erhvervsdrivende. Regeringen fandt på den baggrund, at der var behov for at indføre yderligere regler, der kunne sikre en højere grad af efterlevelse og samtidig lette gennemførelsen af en forbrugers krav, når forbrugeren havde fået helt eller delvist medhold i en klagenævnsafgørelse, og den erhvervsdrivende ikke ville efterleve afgørelsen.

Reglerne medfører, at en klagenævnsafgørelse under visse betingelser kan tvangsfuldbyrdes, og at en erhvervsdrivende, der taber en sag, derfor ikke blot kan forholde sig passivt, uden at det får konsekvenser.

Hvis forbrugeren får helt eller delvist medhold, skal nævnet forkynde afgørelsen for den erhvervsdrivende. Hvis den erhvervsdrivende ikke vil være bundet af afgørelsen, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet inden for en frist på 30 dage, der løber fra forkyndelsen. Forholder den erhvervsdrivende sig passivt, kan afgørelsen efter udløbet af fristen tvangsfuldbyrdes. Forbrugeren kan i så fald gå til fogedretten og få inddrevet sit krav. Meddeler den erhvervsdrivende derimod rettidigt, at han ikke vil være bundet af afgørelsen, må forbrugeren selv gå videre med sagen og indbringe den for domstolene. For at sikre, at en forbruger ikke af økonomiske årsager afholder sig fra at føre en retssag, giver reglerne bl.a. mulighed for, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan dække en forbrugers rimelige omkostninger i forbindelse med retssagen. Reglerne om omkostningsdækning er særegne for klagenævnsområdet og træder i stedet for reglerne om fri proces.

Redegørelsen fokuserer på, om lovene har medført den ønskede forøgelse af antallet af efterlevede klagenævnsafgørelser, og om det er blevet lettere for forbrugeren at få gennemført sit krav.

Nedenfor i afsnit 2.1 redegøres der for, hvilke organisationer og myndigheder der er hørt i forbindelse med udarbejdelse af redegørelsen. Afsnit 2.2 indeholder en beskrivelse af de modtagne høringssvar fra de godkendte, private klage- og ankenævn. Afsnit 2.3 indeholder en beskrivelse af de modtagne høringssvar fra de øvrige organisationer og myndigheder. Redegørelsens afsnit 3.1 indeholder en gennemgang af tal vedrørende Forbrugerklagenævnets afgørelser, mens afsnit 3.2 indeholder en gennemgang af omkostningerne forbundet med de nye regler. Redegørelsens afsnit 4 indeholder en sammenfatning og en vurdering.

2. Høring

2.1. Hørte organisationer og myndigheder

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til brug for udarbejdelsen af redegørelsen anmodet følgende myndigheder og organisationer om oplysninger om deres erfaringer med de to love:

Forsikring & Pension, Domstolsstyrelsen, medlemmerne af Forbrugerklagenævnets Forretningsudvalg (Dansk Erhverv, Dansk Industri og Forbrugerrådet Tænk), Ankenævn for biler, Ankenævnet for Bedemandsbranchen, Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Ankenævnet for Dyrlæger, Ankenævnet for Feriehusudlejning, Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber, Ankenævnet for Forsikring, Ankenævnet for hotel, restaurant

og turisme, Ankenævnet for Investeringsforeninger, Ankenævnet for Køreundervisning, Ankenævnet for Tekniske Installationer, Ankenævnet på Energiområdet, Byggeriets Ankenævn, Håndværkets Ankenævn, Klagenævnet for Ejendomsformidling, Pakkerejse-Ankenævnet, Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet, Teleankenævnet og Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige.

Høringssvarene kan indhentes hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ikke modtaget svar fra Håndværkets Ankenævn og Realkreditankenævnet.

2.2. Høringssvar fra de godkendte, private klage- og ankenævn

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og **Teleankenævnet** har oplyst, at stort set alle afgørelser generelt efterleves.

Ankenævnet for Dyrleger, Ankenævnet på Energiområdet, Ankenævnet for Feriehusudlejning, Ankenævnet for Forsikring, Ankenævnet for Tekniske Installationer, Byggeriets Ankenævn, Klagenævnet for Ejendomsformidling og Pakkerejseankenævnet har alle bl.a. oplyst, at langt de fleste sager, hvor forbrugeren får helt eller delvist medhold, bliver efterlevet af de erhvervsdrivende. Der angives en efterlevelsesprocent på mellem 90 og 100.

Ankenævnet for Tekniske Installationer har desuden oplyst, at det er deres opfattelse, at lovændringerne har haft en positiv effekt på efterlevelsesprocenten, og at reglerne efter al sandsynlighed har medført, at forbrugerne lettere får deres krav gennemført. Det er nævnets erfaring, at reglerne stort set fungerer gnidningsløst til gavn for forbrugeren.

Ankenævnet for Ejendomsformidling, Ankenævn for biler, Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber, Ankenævnet for Investeringsforeninger, Ankenævnet for Bedemandsbranchen, Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Teleankenævnet og Ankenævnet for Køreundervisning har alle bl.a. givet udtryk for, at de enten ingen erfaringer har med reglerne om tvangsfuldbyrdelse eller omkostningsdækning, eller at deres erfaringer er meget sparsomme.

Ankenævn for biler har oplyst, at det er nævnets indtryk, at reglerne fungerer ganske godt. Reglerne er relativt lette at forstå og forklare.

Ankenævn for hotel, restaurant og turisme har oplyst, at det er deres opfattelse, at muligheden for tvangsfuldbyrdelse af ankenævnsafgørelser generelt har været med til at styrke forbrugernes anvendelse af ankenævnene til løsning af tvistigheder med erhvervsdrivende - særligt vedrørende

beløbsmæssigt set små sager. Ankenævnet mener, at en øget anvendelse af ankenævnene - herunder muligheden for at tvangsfuldbyrde afgørelserne - er med til at lette presset på domstolene. Ankenævnet ønsker derfor, at muligheden for tvangsfuldbyrdelse af ankenævnsafgørelserne bibeholdes.

Byggeriets Ankenævn har oplyst, at ca. 72 % af klagesagerne er rettet mod medlemmer af Dansk Byggeri, og at forbrugerne kan gøre deres krav gældende i garantiordningen Byg Garanti, hvis virksomheden ikke efterlever afgørelsen. Medlemmer af Dansk Byggeri er som udgangspunkt forpligtet til at efterleve nævnsafgørelserne og kun 4 virksomheder gav i 2013 meddelelse om, at de ikke ville efterleve afgørelsen.

Klagenævnet for Ejendomsformidling og **Teleankenævnet** mener ikke, at reglerne har haft nogen særskilt indflydelse på efterlevelsescenarierne, der i begge nævn er meget høj. **Klagenævnet for Ejendomsformidling** oplyser supplerende, at 95 % af alle mæglere er medlem af Dansk Ejendomsmæglerforening og derigennem forpligtet til at efterleve nævnets afgørelser. Da så få sager går videre til domstolene/fogedretten, har nævnet ikke tilstrækkelig erfaring til at kunne udtale sig om, hvorvidt forbrugerne har fået lettere adgang til at få gennemført deres krav, eller hvordan reglerne fungerer i praksis.

Pengeinstitutankenævnet har oplyst, at reglerne ikke har haft betydning for Pengeinstitutankenævnet. I de tilfælde, hvor pengeinstitutet meddeler nævnet, at det ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, har det navnlig været Forbrugerombudsmanden, som har hjulpet forbrugeren med at føre en sag for domstolene, alternativt har indledt forligsforhandlinger med pengeinstitutet.

I forhold til et evt. ressourceforbrug i forbindelse med forkyndelse af afgørelser samt opfølgning mv. oplyser flere nævn, at der ikke foreligger nogen eksakt opgørelse heraf (**Teleankenævnet, Klagenævnet for Ejendomsformidling, Byggeriets Ankenævn**)

Ankenævn for biler oplyser, at sekretariatet aktuelt anvender ca. 15 % af de samlede ressourcer på arbejde foranlediget af de nye regler om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning

Byggeriets Ankenævn har oplyst, at parterne ofte oplever selve forkynelsesprocessen som langvarig og uforståelig. Virksomhederne har ofte svært ved at forstå de forskellige frister, og forbrugerne synes, det er urimeligt, at virksomheden har 30 dage efter forkynelsesdatoen til at meddele, om de vil være bundet af afgørelsen.

Klagenævnet for Ejendomsformidling oplyser, at der uden tvivl bruges ekstra ressourcer på de ekstra ekspeditioner, der skal gennemføres efter kendelsernes afsigelse, idet der skal brevforkyndes og følges op på at alle forkyndelser kommer retur.

Disciplinær- og Klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige har oplyst, at de ikke har nogen erfaring med den lovændring, der giver mulighed for omkostningsdækning i forbindelse med forbrugersager ved domstolene.

For så vidt angår lovændringen om tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser har nævnet oplyst, at det ikke på nuværende tidspunkt kan sige, om gennemførelsen af loven på sigt har haft en positiv effekt i relation til den bygningsagkyndiges lyst til at efterleve en afgørelse afsagt af nævnet.

Opsummering:

Generelt er indtrykket fra besvarelsene, at de godkendte, private klage- og ankenævn har en positiv indstilling til reglerne. Der er således ingen af nævnene, der giver udtryk for, at de synes reglerne skal ændres væsentligt eller afskaffes.

Flere af de godkendte, private klage- og ankenævn giver på den anden side udtryk for en formodning om, at reglerne ikke har haft nogen nævneværdig effekt på efterlevelsescprocenten i nævnene eller på forbrugernes mulighed for at få gennemført deres krav.

2.3. Høringssvar fra de øvrige organisationer og myndigheder

Forbrugerklagenævnets formand har oplyst, at hun ikke har bemærkninger til evalueringen af reglerne.

Forbrugerrådet Tænk har oplyst, at de ikke har talmateriale, der nærmere belyser anvendelsen af bestemmelserne i de nævnte love. De støtter overordnet formålet med lovgivningen, men finder, at processen er bebyrdende for den almindelige forbruger, der allerede har fået helt eller delvis medhold efter en normalt længerevarende sagsbehandling. I forbindelse med fx tvangsfuldbyrdelsen af forbrugerens krav, skal forbrugeren således selv finde og kontakte den relevante retskreds. I første omgang er det den, der begærer en fogedretssag foretaget, der skal afholde udgifter til sagens behandling. Forbrugeren vil derfor skulle betale retsafgift og evt. afholde udgifter i forbindelse med politiets afhentning af den erhvervsdrivende, hvis denne ikke møder op mv. Forbrugerrådet Tænk finder, at forbrugeren overlades til sig selv i stedet for at blive hjulpet igennem processen. Forbrugerrådet Tænk anfører, at det generelt bør

overvejes at sørge for, at den forbruger, der har fået medhold i et klagenævn, bliver taget hånd om i hele forløbet.

Dansk Erhverv og **Dansk Industri** finder det generelt betænkeligt, at staten går ind og tager forbrugerens parti ved at give støtte til, at sagen kan føres ved domstolene – ikke mindst i den situation, hvor det er den erhvervsdrivende, der anlægger en retssag. **Dansk Industri** henviser i den forbindelse til de kritiske bemærkninger, de kom med i deres høringsvar til lovforslaget i 2009. Hverken **Dansk Industri** eller **Dansk Erhverv** mener, at det er lighed for loven, at staten sikrer forbrugerne omkostningsdækning, hvis en sag indbringes for domstolene, når det samme ikke gælder for virksomhederne. De erhvervsdrivende har ikke mulighed for at opnå dækning, selvom de efterfølgende får medhold ved domstolene. Reglerne har således væsentligt forrykket retssikkerhedsbalancen mellem forbrugerne og de erhvervsdrivende til skade for de erhvervsdrivende. **Dansk Erhverv** opfordrer til, at reglerne om omkostningsdækning ændres således, at de erhvervsdrivende fremadrettet kan opnå omkostningsdækning i de tilfælde, hvor den efterfølgende retssag falder ud til fordel for den erhvervsdrivende.

Dansk Erhverv og **Dansk Industri** mener også, at reglerne indebærer, at der må stilles særlige krav til Forbrugerklagenævnets sagsbehandling og de retsgarantier, der gælder i forbindelse hermed. Organisationerne stiller spørgsmål ved, om Forbrugerklagenævnet altid opfylder disse krav. Organisationerne mener bl.a., at der er en øget tendens til, at nævnet behandler sager, hvor der er tale om påstand mod påstand, og hvor sagerne burde have været henvist til domstolene. Dertil kommer et stigende antal sager, hvor den sagkyndige ikke har været i stand til at fastslå med sikkerhed, om en mangel har været til stede på leveringstidspunktet, og hvor nævnet så blot lægger den sagkyndiges skøn til grund for en afgørelse.

Dansk Erhverv mener, at reglerne om omkostningsdækning sammenholdt med de meget høje sagsomkostninger kan være medvirkende til, at virksomhederne uden videre giver forbrugerne ret i sager, hvor retten ellers er på virksomhedernes side.

Både **Dansk Erhverv** og **Dansk Industri** oplyser, at de ikke har konkret erfaring med reglerne fra deres medlemmer, da deres medlemmer generelt efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser. Begge har dog oplyst, at der ikke umiddelbart er noget, der tyder på, at lovændringerne har haft en væsentligt indflydelse på efterlevelseshæftningen, og henviser i den forbindelse til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens egne statistikker.

Dansk Erhverv mener helt overordnet, at der burde nedsættes et lovforberedende udvalg for en revision af forbrugerklageloven, der kan foretage en grundig undersøgelse af Forbrugerklagenævnet.

Forsikring & Pension har til brug for besvarelsen af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens henvendelse foretaget en høring hos deres medlemmer.

På baggrund heraf har **Forsikring & Pension** oplyst, at reglerne ikke ses at have haft en indvirkning på retshjælpsforsikringsdækningen. De henviser til, at der ikke er registreret nogen indvirkning, og at der heller ikke er nogen statistik. Det skyldes formentlig bl.a., at sagstyperne i vidt omfang hele tiden har været omfattet af forsikringsdækningen, hvilket den offentlige dækning ikke ændrer på.

Domstolsstyrelsen har oplyst, at de ikke umiddelbart kan bidrage med oplysninger om erfaringer med de to love. Reglerne om omkostningsdækning er udformet sådan, at der ikke kan meddeles omkostningsdækning til en person, der har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostningerne ved retssagen. Det har derfor været forventningen, at der ville blive indbragt et meget begrænset antal af denne type sager for retterne.

Der blev indført en procedure, hvor retterne hver måned skulle indberette til Domstolsstyrelsen, hvor stort et beløb retterne udbetalte i sagsomkostninger i forbrugerklagesager, hvor der var meddelt omkostningsdækning. Domstolsstyrelsen har imidlertid ikke på nuværende tidspunkt modtaget nogen indberetninger fra retterne om udbetaling af sagsomkostninger i sager, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har meddelt omkostningsdækning efter reglerne i forbrugerklagenævnslovens § 4 e¹. Dette er ikke nødvendigvis udtryk for, at der ikke har været nogen sager af denne type, men det er vurderingen, at der er tale om et meget begrænset antal sager.

¹ Reglerne om omkostningsdækning er på klagenævnsområdet trådt i stedet for retsplejelovens regler om fri proces. Reglerne svarer i vidt omfang til reglerne om fri proces, men går på nogle punkter videre. Fx gælder der ikke nogen økonomiske betingelser for at opnå dækning efter forbrugerklagelovens regler. En eventuel retshjælpsforsikring er dog primær i forhold til reglerne om omkostningsdækning efter forbrugerklageloven. I forhold til en eventuel retshjælpsforsikring, vil forbrugeren kunne få dækket udgifter til en eventuel selvrisko, eller udgifter, der overstiger forsikringens maksimum. Reglerne er udformet på den måde, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen giver tilsagn om omkostningsdækning, men at det er retterne, der træffer afgørelse om dækningens omfang. I de sager, hvor en forbruger ikke har en retshjælpsforsikring, vil forbrugeren få dækket omkostninger som efter reglerne om fri proces. Dvs. at forbrugeren ikke skal betale retsafgift, at der kan beskikkes en advokat osv. Der er indgået aftale med Domstolsstyrelsen om, at det er retterne, der har ansvaret for, at der sker udbetaling af de omkostninger ved retssagen, som forbrugeren har krav på at få dækket efter reglerne, når der ikke foreligger en retshjælpsforsikring. Reglerne om omkostningsdækning betyder også, at forbrugeren vil kunne få dækket eventuelle omkostninger i forbindelse med tvangsfuldbyrdelse af en sag.

Domstolsstyrelsen har heller ikke registreret oplysninger om antallet af klagenævnsafgørelser, der er tvangsfuldbyrdet ved fogedretterne, siden reglernes ikrafttræden. Det er dog også her vurderingen, at der er tale om et meget begrænset antal sager.

3. Gennemgang af tal vedr. Forbrugerklagenævnets afgørelser mv.

3.1. Tal for efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser før og efter de nye reglers ikrafttræden

For at kunne opgøre, hvor mange afgørelser, der bliver efterlevet af den erhvervsdrivende, er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afhængig af, at parterne bidrager med oplysninger om efterlevelsen af afgørelsen.

Før de nye regler trådte i kraft, blev parterne kontaktet og forbrugeren blev bedt om at oplyse, om afgørelsen var efterlevet, eller om den skulle indbringes for retten. Siden 2004 har KFST offentliggjort navne på de erhvervsdrivende, der ikke efterlever en afgørelse, på Firmatjek. Den erhvervsdrivende havde på baggrund af Firmatjek et stort incitament til at oplyse, hvis afgørelsen var efterlevet. Der har dog altid været en del sager, hvor der ikke foreligger oplysninger om efterlevelse. De seneste år har der manglet oplysninger i omkring 50% af afgørelserne.

Som følge af de nye regler fra 2009/2010, blev der indført en ny opfølgingsprocedure for de sager, hvor forbrugeren får helt eller delvist medhold. Proceduren skulle både sikre, at reglerne om tvangsfuldbyrdelse mv. blev effektueret, og samtidig gøre det muligt at trække tal, der kunne vise, om reglerne havde en effekt på efterlevelsen.

En afgørelse bliver først forsøgt brevforkyndt, og hvis den erhvervsdrivende ikke senest 30 dage efter modtagelsen af afgørelsen har givet meddelelse om, hvorvidt den erhvervsdrivende vil efterleve afgørelsen eller ej, vil afgørelsen i stedet blive forkyndt med stævningsmand for at sikre, at den erhvervsdrivende er bekendt med afgørelsen. Grundet reglerne om tvangsfuldbyrdelse har den erhvervsdrivende således et endnu større incitament for at give meddelelse om afgørelsen vil blive efterlevet eller ej. Det må imidlertid konstateres, at der fortsat er et stort antal sager, hvor der ikke foreligger oplysninger om efterlevelsen (ca. 50% i 2013). I perioden efter, at der er truffet afgørelse i sagen, anmodes parterne flere gange om at give oplysning om, hvorvidt afgørelsen er eller vil blive efterlevet. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen får imidlertid ikke automatisk oplysninger om efterlevelsen, men er afhængig af, at parterne aktivt bidrager med oplysninger herom. De sager, hvor det ikke lykkes at få præcise oplysninger om efterlevelsen, indgår ikke i det statistiske beregningsgrundlag.

Nedenstående tabel viser med disse forbehold efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser for perioden 2005 til 2013.

Tabel 1. Sager afgjort af Forbrugerklagenævnet i perioden 2005 – 2013, hvor forbrugerne har fået helt eller delvist medhold.

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Sager afgjort af Forbrugerklagenævnet	424	518	1006	504	528	528	623	435	484
Forbruger har fået helt eller delvist medhold	338	399	890	401	372	367	416	278	296
Heraf registreret oplysning om efterlevelse / ikke efterlevelse	271	289	555	290	229	180	265	124	155
Nævnsafgørelse efterlevet (antal)	221	257	516	260	203	161	258	118	149
Nævnsafgørelse efterlevet (pct.)	82 %	89 %	93 %	90 %	89 %	89 %	97 %	95 %	96 %
Oplysningsgrad om sagernes udfald (pct.)	80 %	72 %	62 %	72 %	62 %	49 %	64 %	45 %	52 %

Tabellen viser en stigning i antallet af sager, der efterleves af den erhvervsdrivende, fra 89 % i 2010 til 96 % i 2013. Der er et ret stort sammenfald mellem antallet af sager, hvor der foreligger registreringer om efterlevelse og antallet af sager, hvor afgørelsen er efterlevet. Dette kunne tyde på, at det har været lettere at opnå oplysninger fra parterne i de sager, hvor den erhvervsdrivende faktisk har efterlevet afgørelsen. Da der ikke foreligger oplysninger om efterlevelse på alle sager, vil den reelle efterlevelseshøjde derfor kunne være lavere end den opgjorte.

Det fremgår desuden, at der er registreret oplysninger om efterlevelse i færre sager i 2013 end i 2009. På den baggrund er det ikke muligt at konkludere entydigt, om lovændringen har medført en samlet højere efterlevelse af nævnets afgørelser.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil i de kommende år arbejde på at sikre en højere oplysningsgrad af efterlevelsen af Forbrugerklagenævnets sager.

3.2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens omkostninger forbundet med de nye regler

De samlede omkostninger i KFST til efterlevelse fremgår af nedenstående tabel 2. I driftsomkostningerne indgår bl.a. udgifter i forbindelse med den omkostningsdækning, der ydes til forbrugere i forbindelse med en retssag, når forbrugeren ikke har en retshjælpsforsikring, der dækker sagens omkostninger. Det kan fx være udgifter til retsafgift eller advokatsalær eller udgifter, der ikke dækkes ved en eventuel retshjælpsforsikring. Dertil kommer lønomkostninger i forbindelse med administrering af efterlevelseshøjden.

Tabel 2. Omkostninger til efterlevelsområdet i kr.

	2010	2011	2012	2013	I alt
Løn	193.629	696.653	624.627	481.169	1.996.078
Drift	71	27.324	48.584	121.228	197.207
Samlet	193.700	723.977	673.211	602.397	2.193.286

Tabellen viser, at i perioden 2010 til og med 2013 udgjorde Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens samlede omkostninger til efterlevelsområdet i alt 2.193.286 kr. Bortset fra opstartsåret 2010 har omkostningerne været på 600.000 til 700.000 kr. årligt. Lønomsomkostningerne er baseret på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens tidsregistrering i perioden, mens driftsomsomkostningen er de regnskabsførte omkostninger til forkyndelse og dækning af sagsomsomkostninger etc. jf. nedenfor ved tabel 4.

Timeforbruget på området fremgår af tabel 3.

Tabel 3. Timeforbrug på efterlevelsområdet

	2011	2012	2013
Timer	1623	1430	1102

Tabellen viser, at timeforbruget på området for efterlevelse topper i 2011, og derefter viser en svagt faldende tendens frem til 2013.

I tabel 4 er driftsomsomkostninger fra tabel 1 specificeret ud på henholdsvis omsomkostningsdækning og forkyndelser. Omsomkostningsdækningen omfatter både de direkte omsomkostninger ved en retssag, når forbrugeren ikke har en retshjælpsforsikring (retsafgift, advokatsalær og modpartens omsomkostninger, hvis forbrugeren taber sagen), samt de udgifter, der ikke dækkes ved en eventuel retshjælpsforsikring (selvrisiko eller evt. udgifter, der overstiger forsikringens maksimum), og endelig udgifter til tvangsfuldbyrdelse af afgørelsen ved fogedretten.

Tabel 4. Fordeling af driftsomsomkostninger på efterlevelsområdet i kr.

	2010	2011	2012	2013
Omsomkostningsdækning		17.675	18.950	99.990
Forkyndelser	71	13.264	29.634	21.238
Samlet drift	71	30.939	48.584	121.228

Tabellen viser, at driftsomsomkostninger på efterlevelsområdet er steget til godt 120.000 kr. i 2013. Udgifterne til at forkynde afgørelserne til den

erhvervsdrivende er nogenlunde stabile, mens omkostningerne til dækning af forbrugers udgifter til retssager er steget i 2013. Dette kan skyldes, at effekten af reglerne først der er slået mærkbart igennem, idet der medgår et vist tidsinterval fra en sag er afgjort ved Forbrugerklagenævnet, til der efterfølgende er afsagt dom i sagen. Det kan eventuelt også skyldes, at en eller flere forbrugere har oversteget maksimum for deres retshjælpsforsikring, og derfor fået dækning herfor af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Udgifterne til omkostningsdækning vil kunne variere betydeligt fra år til år.

De offentlige omkostninger er dog højere end ovenstående. Det fremgår af Domstolsstyrelsens høringsvar, at Domstolsstyrelsen ikke har modtaget indberetninger af omkostninger fra retterne, hvilket formentligt betyder, at retterne har givet omkostningsdækning til forbrugere og finansieret disse omkostninger under reglerne om fri proces, uden at være opmærksom på, at disse omkostninger kunne dækkes af KFST. Domstolsstyrelsen vurderer imidlertid, at der har været tale om et meget begrænset antal sager, hvor der har været omkostningsdækning af sagsomkostningerne.

KFST kan på baggrund heraf konstatere, at der knytter sig usikkerhed til vurderingen af de offentlige omkostninger til særligt omkostningsdækning.

Samlet set må det dog antages, at omkostningerne til området har vist sig at være væsentligt lavere end de forventede årlige 3,5 mio. kr., som var skønnet i forbindelse med behandlingen af loven.

Dette skyldes formentlig, at langt de fleste forbrugere i dag har en retshjælpsforsikring og, at det i disse situationer alene er omkostningen til selvriskoen, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal dække. Hvis forbrugeren ikke har en retshjælpsforsikring, kan omkostningerne, der skal dækkes af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvis forbrugeren taber retssagen, blive meget høje. Det er ikke umiddelbart muligt på forhånd at vurdere, i hvor mange sager forbrugeren ikke har en retshjælpsforsikring, og det må derfor forventes, at omkostningerne til området kan variere betydeligt fra år til år.

4. Sammenfatning og Erhvervs- og Vækstministeriets vurdering

Det er Erhvervs- og Vækstministeriets vurdering, at lovændringerne samlet set har givet forbrugerne bedre muligheder for at få gennemført deres krav. Men eftersom der ikke foreligger oplysninger om, hvorvidt Forbrugerklagenævnets afgørelser er fuldt i op mod halvdelen af sagerne, er det ikke muligt at fastslå, hvorvidt lovændringerne er fuldt udnyttet.

Generelt er indtrykkene fra høringsvarene, at de godkendte private klage- og ankenævn har en positiv indstilling til reglerne. Der er således ingen af nævnene, der giver udtryk for, at de mener, at reglerne skal ændres væsentligt eller afskaffes. Flere af de hørte ankenævn giver på den anden side udtryk for, at reglerne dog ikke har haft nogen nævneværdig effekt på efterlevelseshøjden i nævnene eller på forbrugernes mulighed for at få gennemført deres krav. De fleste af de hørte nævn mv. har oplyst, at de ikke har praktisk erfaring med reglerne.

To medlemmer af Forbrugerklagenævnets forretningsudvalg (Dansk Erhverv og Dansk Industri) har ud fra en retspolitisk synsvinkel kritiseret reglerne, idet de mener, at reglerne har forrykket retssikkerhedsbalancen mellem forbrugerne og de erhvervsdrivende til skade for de erhvervsdrivende. De to medlemmer finder det bl.a. generelt betænkeligt, at staten går ind og tager forbrugernes parti ved at give forbrugeren økonomisk støtte til, at sagen føres for domstolene – ikke mindst i den situation, hvor det er den erhvervsdrivende, der anlægger en retssag.

På baggrund af gennemgangen af det statistiske grundlag må det konstateres, at reglerne har givet forbrugerne bedre muligheder for at få gennemført deres krav. Det har dog ikke ud fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens nuværende registreringssystem været muligt at fastslå, hvorvidt disse muligheder er udnyttet fuldt ud. Det er ligeledes vanskeligt at udlede noget entydigt om, hvorvidt reglerne har haft en positiv effekt på efterlevelsen af Forbrugerklagenævnets afgørelser. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil i de kommende år have fokus på registreringen af efterlevelse af afgørelserne mv., så det fremadrettet bliver muligt i højere grad, end tilfældet er i dag, at vurdere effekten af reglerne.

Sammenfattende er det Erhvervs- og Vækstministeriets opfattelse, at lovovervågningen ikke giver grundlag for at foretage ændringer i lov om forbrugerklager.