



Dato: 20. november 2024

Høringsliste

3F Fagligt Fælles Forbund, Advokatsamfundet, Akademikernes Centralorganisation, AE - Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, Ankenævn for Biler, Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, Ankenævnet for Feriehusudlejning, Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber, Ankenævnet for Forsikring, Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme, Ankenævnet for Køreundervisning, Ankenævnet for Tekniske Installationer, Ankenævnet på Energiområdet, APPLiA Danmark, ATP - Arbejdsmarkedets Tillægs Pension, Autobranchen Danmark, Banedanmark, BAT, Bilbranchen, Brancheforeningen Dansk Luftfart (BDL), Bryggeriforeningen, Bryggeriets Ankenævn, Børnerådet, CBS - Copenhagen Business School, CEPOS, Cevea, CO-Industri, Danmarks Aktive Forbrugere, Danmarks Nationalbank, Danmarks Rejsebureau Forening, Danmarks Statistik, Dansk Annoncørforening, Dansk Arbejdsgiverforening, Dansk Bilbrancheråd, Dansk Ejendomsmæglerforening, Dansk e-Mobilitet, Dansk Erhverv, Dansk Fjernvarme, Dansk Industri, Dansk IT, Dansk Kørelærer-Union, Dansk Markedsføring, Dansk Mobilitet, Dansk Møbeltransport Forening, Dansk Persontransport (DPT), Dansk Standard, Dansk Mode og Textil (DM&T), DTL – Danske Vognmænd, Dansk Vand- og Spildevandsforening (DANVA), Danske Advokater, Danske Arkitektvirksomheder, Danske Bedemænd, Danske Cykelhandlere, Danske malermestre, Danske Medier, Danske Private Parkeringsselskabers Brancheorganisation, Danske Regioner, Danske Universiteter, Dataetisk Råd, Datatilsynet, De Samvirkende Købmænd (DSK), Den Danske Dommerforening, Den danske Fondsmæglerforening, Det finansielle ankenævn, Det Kriminalpræventive Råd, DI Byggeri, DI Digital og Dansk Industri, Digitalt Ansvar, Dommerfuldmægtigforeningen, Domstolsstyrelsen, DSB A/S, e-Mærket, EnergiFyn, Evida Holding A/S, Fagbevægelsens Hovedorganisation, FDM - Forenede Danske Motorejere, Feriehusudlejernes Brancheorganisation, Finans og Leasing, Finans Danmark, Finanstilsynet, Flixbus A/S, Forbrugerklagenævnet, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet Tænk, Foreningen for Dansk Internethandel (FDIH), Foreningen af Offentlige Anklagere, Foreningen af Statsadvokater, Foreningen Danske Revisorer, Forsikring og Pension, Fynbus, Færøernes Landsstyre, Green Power Denmark, HK Danmark, HORESTA, Håndværkets Ankenævn, Institut for Menneskerettigheder, IT-Branchen, IT-Politisk Forening, ITU - IT-Universitetet i København, Journalistforbundet, Justitia, Klagenævnet for Ejendomsformidling, Klagenævnet for Taxi, KL – Kommunernes Landsforening, KOMBIT, Kreativitet & Kommunikation (KreaKom), Kriminalforsorgsforeningen, Københavns Byret, Københavns Universitet,

**KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN**

ERHVERVSMINISTERIET

Landbrug og Fødevarer, Landsstyret via Rigsombudsmanden på Færøerne, Lokale Pengeinstitutter, Metroselskabet I/S, Midttrafik, Mobility Denmark, Naalakkersuisut, Nordjyllands Trafikselskab, Parkeringsklagenævnet, Pakkerejse-Ankenævnet, Parcelhusejernes Landsforening, Politiforbundet i Danmark, Prosa (tidl. Forbundet af IT-Professionelle), Radio og TV-nævnet, RID Rejsearrangører i Danmark, Retspolitisk forening, Retten i Esbjerg, Retten i Glostrup, Retten i Helsingør, Retten i Herning, Retten i Hillerød, Retten i Hjørring, Retten i Holbæk, Retten i Holstebro, Retten i Horsens, Retten i Kolding, Retten i Lyngby, Retten i Nykøbing F., Retten i Næstved, Retten i Odense, Retten i Randers, Retten i Roskilde, Retten i Svendborg, Retten i Sønderborg, Retten i Viborg, Retten i Aalborg, Retten i Aarhus, Retten på Bornholm, Retten på Frederiksberg, Rettighedsalliancen, Rigsadvokaten, Rigspolicehøfen, Rigspolitiet, Rigsrevisionen, RUC - Roskilde Universitet, Rådet for digital sikkerhed, SDU - Syddansk Universitet, Selvstyret via Rigsombudsmanden i Grønland, Sex og Samfund, SMV Danmark, Statsadvokaten for Særlig Økonomisk og International Kriminalitet, Sydtrafik, TEKNIQ Arbejdsgiverne, Teleankenævnet, Teleindustrien, Trafikselskabet Movia, Visit Denmark, Vestre Landsret, Østre Landsret, Aalborg Universitet og Aarhus BSS.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Att. Lea Ørum Molsted
Sendt pr. e-mail: ltm@kfst.dk

Ballerup, den 18. december 2024

Høringssvar – Høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklagebogen

Ankenævn for biler har den 20. november 2024 modtaget ovennævnte høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklagebogen.

Ankenævn for biler takker for muligheden for at fremkomme med bemærkninger til lovforslaget.

Lovforslaget giver anledning til følgende bemærkninger:

Forslag om ændringer i forbrugerklagebogen

Ankenævn for biler støtter de stillede forslag om delegation af afgørelseskompetence til ankenævnets sekretariat, mulighed for sambehandling af ensartede sager, indførelse af frist for forbrugeres genoptagelsesansøgninger samt pligt til at inddrive sagsomkostninger via Gældsstyrelsen.

Ankenævn for biler vurderer, at de ovenfor omtalte forslag ikke medfører afgørende ændringer i driften af ankenævnet.

Omkostningsdækning til retssager

Det foreslås, at de private tvistløsningsorganer, herunder Ankenævn for biler, overtager pligten til at yde omkostningsdækning.

Formålet med omkostningsdækningen er at sikre, at en forbruger ikke undlader at forfølge sit krav ved domstolene af økonomiske årsager, hvis den erhvervsdrivende ikke efterlever nævnsafgørelsen.

Det fremgår bemærkningerne til lovforslaget, at Erhvervsministeriet finder, at det vil være hensigtsmæssigt samt understøtte de godkendte private tvistløsningsorganers autonomi og de erhvervsdrivendes respekt for at efterleve de afgørelser, der træffes af de private tvistløsningsorganer, at omkostningerne til ordningen med omkostningsdækning til forbrugeres retssager afholdes af de enkelte, godkendte private tvistløsningsorganer, der drives og finansieres af brancherne.

Trods de ædle intentioner kan Ankenævn for biler ikke støtte det omtalte forslag, hvorefter den økonomiske byrde til ordningen med omkostningsdækning overføres fra statskassen til ankenævnet.

Organisationerne, der står bag ankenævnet, har med etableringen af ankenævnet påtaget sig et stort ansvar og en stor økonomisk byrde. Det forekommer hverken rimeligt eller retfærdigt, at ankenævnet

og dermed organisationerne også skal betale for retssagsbehandling i 1. instans, hvis virksomheder ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Det ses heller ikke på nogen måde at understøtte ankenævnets autonomi, at afgørelser vedrørende omkostningsdækning ifølge forslaget kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand. Sidstnævnte forekommer hverken logisk eller rigtigt.

De erhvervsorganisationer, der står bag Ankenævn for biler, gør i forvejen en stor indsats for at få egne medlemmer til at efterleve ankenævnets afgørelser. Det forekommer med jævne mellemrum, at virksomheder ekskluderes af organisationerne for manglende efterlevelse af nævnsafgørelserne. I enkelte tilfælde kan det dog også være ganske velbegundet, at en sag efterfølgende overgår til domstolsbehandling; men selv i disse tilfælde forekommer det ikke rimeligt, at ankenævnet skal afholde udgiften hertil.

En betydelig del – 40 til 60 % – af de klagesager, der behandles i Ankenævn for biler, er rettet mod uorganiserede bilforhandlere og værksteder, der således ikke via deres organisationsmedlemskab bidrager til driften af ankenævnet. Overførsel af den økonomiske byrde med at yde omkostningsdækning fra statskassen til ankenævnet vil således betyde, at i de tilfælde, hvor en sag anlægges ved domstolene mod en virksomhed, der ikke er medlem af organisationerne bag nævnet, er det de organisationer og dermed de virksomheder, der står bag ankenævnet, der betaler for retssagerne. Det bemærkes i den forbindelse, at hovedparten af de nævnsafgørelser, der ikke efterleves, vedrører uorganiserede virksomheder. Organisationerne og deres medlemmer betaler således for driften af ankenævnet og skal med forslaget også betale for en efterfølgende retssag.

Overførsel af den omtalte økonomiske byrde til de private ankenævn risikerer at underminere både opbakningen og tilliden til de private ankenævn, ligesom en pligt til at yde omkostningsdækning i det hele risikerer at beklukke ankenævnets habilitet.

På baggrund af det anførte skal Ankenævn for biler opfordre til, at retstilstanden ikke ændres for så vidt angår reglerne om omkostningsdækning til retssager.

Hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål, kan undertegnede kontaktes på mail (na@bilklage.dk) eller telefon (2288 2646).

Med venlig hilsen

Nikolaj Andreasen
Sekretariatschef

Lea Therese Ørum Molsted

Fra: Christian Richter <cri@abdk.dk>
Sendt: 16. december 2024 14:58
Til: Lea Therese Ørum Molsted
Cc: Abid Khan
Emne: Høringsvar Lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

AppServerName: esdh-kfst-pb360
DocumentID: 24/06393-261
DocumentIsArchived: -1

[EKSTERN E-MAIL] Denne e-mail er sendt fra en ekstern afsender.
Vær opmærksom på, at den kan indeholde links og vedhæftede filer, som ikke er sikre.

Til Konkurrence- og forbrugerstyrelsen

I forbindelse med høring **over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven** har AutoBranchen Danmark en indvending mod de påtænkte ændringer af Forbrugerklagelovens §36-39.

Af udkastets side 10-11 (pkt. 13-16) samt 78-81 fremgår det bl.a. at:

Den foreslåede ændring vil medføre, at en forbruger, der har fået helt eller delvist medhold i en klage ved et godkendt privat tvistløsningsorgan, og som efterfølgende vil indbringe sagen for domstolene, vil kunne ansøge om omkostningsdækning ved det godkendte private tvistløsningsorgan, som har truffet afgørelsen, i stedet for hos Nævnenes Hus.

Den foreslåede ændring vil endvidere medføre, at det godkendte private tvistløsningsorgan, der har truffet den konkrete afgørelse, hvor forbrugeren efterfølgende ønsker af indbringe sagen for domstolene, selv vil skulle afholde de udgifter, der er forbundet med meddelelse af omkostningsdækning.

At flytte den økonomiske byrde for eventuelle retssager fra statskassen og over til de private tvistløsningsorganer, vil i AutoBranchen Danmarks optik lægge en urimeligt stor økonomisk byrde over på organisationer, der i forvejen arbejder under et hårdt økonomisk pres.

Af erfaring ved vi, at mange af de sager, det drejer sig om, ofte slet ikke hidrører fra virksomheder, der er organiseret under de ansvarlige brancheorganisationer, der støtter op om tvistløsningsorganerne. Derfor virker det uforståeligt og urimeligt, at man nu vil lægge yderligere byrder på de organisationer, der i forvejen tager ansvar og kæmper for at få økonomien til at hænge sammen.

Vi takker for at være blevet hørt i sagen.

Vil I bekræfte modtagelsen af denne mail? På forhånd tak.

Med venlig hilsen



Christian Richter
Kommunikations- og politisk rådgiver

AutoBranchen Danmark
Langebrogade 3b
1411 København K

Hovednummer: 33 31 45 55
Mobil: 31 23 57 24
Email: cri@abdk.dk



AutoBranchen Danmark



Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35,
2500 København

Sendt pr. e-mail til: ltm@kfst.dk

Better Energy A/S
Gammel Kongevej 60, 14th
1850 Frederiksberg C
Denmark
Cvr.nr. 3695676

+45 71 99 02 03
info@betterenergy.dk
www.betterenergy.com

Høringssvar til udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklagebogen (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem.

Better Energy takker for muligheden for at kommentere på udkastet til lovforslag, som bl.a. søger at bidrage til, at forbrugerne kan træffe mere informerede beslutninger og miljøvenlige valg, der skal bidrage til den grønne omstilling.

Vi ser meget positivt på lovforslagets baggrund, der udspringer af et hensyn om at sikre forbrugerne pålidelige oplysninger om produkters miljøpåvirkning og undgå vildledende miljøanprisninger.

Markedsføring af grønne produkter skulle selvsagt gerne øge gennemsigtigheden af såkaldte grønne produkter samt tilskynde forbrugerne til aktivt at bidrage til den grønne omstilling. Det er derfor afgørende, at markedsføringen er objektivt korrekt og ikke indeholder vildledende oplysninger. Hvis produkter eller tjenesteydelser markedsføres som mere grønne og bæredygtige, end de faktisk er, risikerer man at vildlede forbrugeren, der dermed utilsigtet kan handle i strid med deres intentioner om at bidrage til den grønne omstilling.

Ifølge Forbrugerombudsmandens vejledning¹ skal miljømæssige påstande kunne dokumenteres. Generelle og ikke-specifikke påstande, såsom "grøn strøm", anses som absolutte udsagn, der omfatter produktet i dets helhed. Sådanne udsagn kan derfor vildlede forbrugerne, hvis produktet ikke hører til blandt de miljømæssigt absolut bedste på markedet. EU-Kommissionens retningslinjer fremhæver, at generiske udsagn som "miljøvenlig", "grøn" eller "klimavenlig" ofte er uklare og må derfor ikke fremsættes, medmindre anerkendte fremragende miljøpræstationer kan påvises. Direktivet fremhæver desuden, at sådanne udsagn kan skabe fejlagtige opfattelser og bør forbydes i tilfælde, hvor anerkendte fremragende miljøpræstationer ikke kan påvises².

Det understreges i bemærkningerne til de foreslåede ændringer af lov om markedsføring, at det er vigtigt, at forbrugerne har tillid til de miljøoplysninger, der er til rådighed, da det kan medvirke til, at forbrugerne aktivt bidrager til den grønne omstilling. Når virksomheder og elhandlere gør brug af klimamæssige udsagn, skal disse udsagn være objektivt rigtige og ikke alene i forhold til status quo. I så fald vil der være tale om 'greenwashing'.

¹ Vejledning om brug af miljømæssige og etiske påstande m.v.

² Præambelbetragtning nr. 9. og Retningslinjer for udformning og evaluering af miljøpåstande, rapport nr. 67/94/22/1/00281

Dette forhold er særlig relevant inden for energiområdet, hvor virksomheder og el-handlere markedsfører produkter, som er baseret på 'grøn strøm', selv om dette ikke altid er tilfældet. Det er alene grøn strøm, der kommer fra additionelle vedvarende energikilder, der reelt bidrager til den grønne omstilling.

Af samme grund udsendte forbrugerombudsmanden i 2019 nye retningslinjer for elhandlernes brug af klimamæssige udsagn ved markedsføring af strøm. Denne mærkningsordning for grøn strøm fra vedvarende energi blev dog ophævet i 2024, hvilket har skabt en tilsvarende usikkerhed blandt markedsaktører.

For at imødekomme denne usikkerhed anbefaler vi, at det præciseres, at begrebet 'grøn strøm' begrænses til kun at omfatte strøm, der alene kommer fra additionelle VE-kilder.

En sådan præcisering vil:

- Skabe incitament for erhvervsdrivende til at levere mere miljøvenlige løsninger uden at vildlede forbrugerne.
- Mindske risikoen for greenwashing og undgå den usikkerhed, som ophævelsen af den grønne mærkningsordning har skabt.
- Gøre reglerne for miljømarkedsføring mere overskuelige og lette håndteringen af sager vedrørende vildledende miljømarkedsføring for nationale organer.
- Være i tråd med Forbrugerombudsmandens retningslinje om, at generiske udsagn som f.eks. "grøn" eller "klimavenlig" strøm skal kunne påvise en anerkendt fremragende miljøpræstation, hvilket indebærer en additional effekt.

Dette ligger endvidere i forlængelse af EU-lovgivningen, herunder den delegerede retsakt om vedvarende brint samt VE-direktiverne. Disse retsakter understreger vigtigheden af at fremme reelle miljømæssige fremskridt og præcise definitioner af, hvad der kvalificerer som vedvarende energi. Hertil kan det bemærkes, at EU-Kommissionen i sine delegerede retsakter har præciseret vigtigheden af additionalitet for brint for "*at sikre, at der ved produktionen af vedvarende brint er incitamenter til at øge mængden af vedvarende energi, der er til rådighed på nettet, i forhold til, hvad der allerede er til rådighed.*"³

En præcisering af begrebet "grøn strøm" vil på samme måde understøtte den fælles indsats for at bidrage til den grønne omstilling.

Giver ovenstående anledning til spørgsmål, står vi naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen

Emma Wolf
Better Energy Denmark A/S

Better Energy A/S
Gammel Kongevej 60, 14th
1850 Frederiksberg C
Denmark
Cvr.nr. 3695676

+45 71 99 02 03
info@betterenergy.dk
www.betterenergy.com

³ https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/da/ip_23_594



Konkurrence- og forbrugerstyrelsen
Att.: Lea Ørum Molsted (ltm@kfst.dk).

18. december 2024

Vedr.: Høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugerftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem)

Bryggeriforeningen takker for muligheden for at komme med bemærkninger til høringen af udkast til lovforslag om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugerftaler og forbrugerklageloven.

Bryggeriforeningen har følgende bemærkninger til de foreslåede ændringer til udkast til lov om ændring af lov om markedsføring.

Indledning

Som brancheforening med fokus på beskyttelse af miljø og klima hilser vi intentionerne om at styrke forbrugerbeskyttelsen velkommen. Vi anerkender behovet for at beskytte forbrugerne mod vildledende miljøanprisninger, men opfordrer til en fleksibel tilgang, der tager højde for virksomhedernes ressourcer og kapacitet. Det er vurderingen, at nogle af de nye krav kan få store u hensigtsmæssige konsekvenser for konkurrencen, og for bryggerierne og tapperierne vil implementeringen af de nye regler medføre betydelige økonomiske og administrative omkostninger. Dette kan hæmme innovation og bæredygtige initiativer, som ellers ville bidrage til den grønne omstilling.

Danske bryggerier og tapperier har igennem mange årtier arbejdet aktivt med implementering af miljø og klimatiltag. Eksempelvis er det bryggeri- og tapperibranchen som var initiativtager til oprettelsen af pant- og retursystemet for drikkevareemballager, som er et cirkulært indsamlingssystem, hvor emballager genbruges eller genanvendes. Derudover har branchen et generelt stort fokus på reduktion af CO₂-udledning, genbrug af Co₂ i produktionen og genanvendelse af ressourcer.

Behov for proportionalitet i kravene til verifikation

Det foreslåede krav om tredjepartsverifikation for miljøanprisninger kan være ressourcekrævende og der er stor risiko for at muligheden for at markedsføre miljømæssige forbedringer i produktionen hæmmes. Særligt mindre virksomheder vil blive stillet i en udfordrende konkurrencesituation.

Kravene om detaljerede planer og verificering for fremtidige miljøpræstationer kan afholde virksomheder fra at kommunikere om ambitioner og milepæle, som ellers ville kunne inspirere forbrugere og konkurrenter. Eksempelvis vil dokumentation af erhvervsdrivendes CO₂-



reduktionsinitiativer kræve betydelig investering i eksterne vurderinger, der kan betyde reducerede midler til yderligere bæredygtighedstiltag.

Bryggerierne og tapperierne støtter gennemsigtighed og troværdighed i miljøkommunikation, men anbefaler, at verifikationskravene differentieres baseret på virksomhedsstørrelse og typen af miljøanprisning, så der er mulighed for at dokumentere indsatser om miljø og klima på baggrund af interne data og brancheanbefalinger evt. suppleret af etablerede retningslinjer fra myndigheder.

Afgrænsning af generiske miljøanprisninger

Bryggeriforeningen bemærker, at der stilles krav til præcisering af generiske miljøanprisninger som "grøn" og "bæredygtig". Selvom vi støtter behovet for klarhed, er det vigtigt, at erhvervsdrivende ikke bliver unødigt begrænset i deres kommunikation om miljøindsats, især når sådanne anprisninger er baseret på konkrete og relevante miljøforbedringer.

Vejledning

Definitionen af "miljøanprisning" og "generisk miljøanprisning" (§ 2, nr. 19-20) skaber usikkerhed om, for hvilke udsagn der kræves dokumentation. Det kan føre til overforsigtighed i kommunikation, selv når anprisninger er velbegrundede. Bryggeriforeningen foreslår derfor, at der indføres en klarere grænse mellem generelle udsagn og specifikke miljøpåstande. Dette vil give virksomheder større sikkerhed i kommunikationen og undgå unødvendige omkostninger. Derudover bør der gives generel og tilstrækkelig vejledning til virksomhederne, så det er klart og tydeligt, hvilken markedsføring der er tilladt.

Fokus på vejledning frem for sanktioner

Vi opfordrer til, at der udvikles målrettede vejledninger for erhvervsdrivende om, hvordan miljøanprisninger kan dokumenteres og kommunikeres korrekt uden store omkostninger. Dette vil fremme compliance og samtidig undgå unødige barrierer for mindre virksomheders markedsføring af miljøtiltag.

Afsluttende bemærkninger

Bryggeriforeningen støtter målet om at fremme grøn omstilling og beskytte forbrugerne mod vildledende praksis. Vi opfordrer til en implementering af direktivet, der balancerer disse mål med behovet for at sikre rimelige vilkår for erhvervsdrivende. Vi håber, at ovenstående bemærkninger vil blive taget i betragtning for at sikre, at implementeringen af de nye regler ikke unødigt hæmmer virksomheders bidrag til den grønne omstilling.

Vi står naturligvis til rådighed for yderligere dialog om vores synspunkter og uddyber gerne ovenstående, hvis der måtte være spørgsmål.

Med venlig hilsen

BRYGGERIFORENINGEN

Lea Kholghi Frederiksen
Miljø-, klima og bæredygtighedschef

Byggeriets Ankenævn

H. C. Andersens Boulevard 18, 1553 København V
Tlf.: 72 16 02 00 (kl. 10.00 – 12.00)
info@byggerietsankenævn.dk
www.byggerietsankenævn.dk
Danske Bank: 3001 - 0013068674

Den 17. december 2024

Bemærkninger udkast til forslag til lov om ændring af bl.a. forbrugerklageloven

Byggeriets Ankenævn takker for at have modtaget udkast til forslag til lov om ændring af markedsføringen, forbrugerftaleloven og forbrugerklageloven i høring.

Ankenævnet har en række bemærkninger til den del af forslaget, som omhandler forbrugerklageloven.

Bemærkningerne centrerer sig om forslaget § 3, nr. 13-16, der som bekendt indfører en ordning, hvorved det enkelte private tvistløsningsorgan, herunder f.eks. Byggeriets Ankenævn, i visse tilfælde vil skulle afholde forbrugers udgifter til retssagsførelse.

Helt overordnet finder Byggeriets Ankenævn ikke denne ordning hensigtsmæssig eller rimelig.


Det noteres, at en sådan ordning bl.a. vil kunne afstedkomme, at Byggeriets Ankenævn ville skulle afholde udgifter til retssagsførelse mod uorganiserede virksomheder. Det er en ekstrem byrde at pålægge branchens ansvarlige virksomheder, som jo ultimativt finansierer Byggeriets Ankenævn. I forvejen finansierer branchens ansvarlige virksomheder jo ankenævnsbehandling mod de uorganiserede (og i øvrigt konkurrerende) virksomheder.

Det bemærkes i den forbindelse, at medlemmer af DI Byggeri, som har tilvalgt DI Byggeris forbrugergarantiordning (Byg Garanti), allerede i dag er forpligtet til at efterleve Byggeriets Ankenævns kendelser (medmindre virksomheden inden 30 dage efter afgørelsen er forkyndt for virksomheden, har anlagt sag ved retten om de af ankenævns sagen omhandlede spørgsmål).

Videre skal pointeres, som et realistisk scenarie, at den foreslåede ordning i sig selv vil kunne medføre, at organisationerne bag de danske ankenævn vælger at nedlægge nævnene. Herefter ville fx forbrugersager om håndværksmæssige mangler skulle behandles af Forbrugerklagenævnet.

Afslutningsvist bemærkes det, at tanken om, at en forbruger vil kunne klage til Forbrugerklagenævnets formand over Byggeriets Ankenævns afgørelse om (afslag på) omkostningsdækning, er svært forenelig med ankenævnets autonomi.

Med venlig hilsen



Louise Larsen
Sekretariatschef



Konkurrence- og forbrugerstyrelsen

Taastrup, den 18. december 2024

Att: Lea Ørum Molsted
Ltm@kfst.dk

Vedr. høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, forbrugeraftaler og forbrugerklagenævn – Styrkelse af forbrugerens rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem.

Dansk Bilbrancheråd har modtaget ovenstående høring og takker for muligheden for at afgive høringsbemærkninger.

Overordnet set er Dansk Bilbrancheråd yderst tilfredse med, at der etableres en øget forbrugerbeskyttelse i kraft af specificerede oplysningsforpligtelser i både fjern- og ordinære salg, men rådet skal samtidig udtrykke en vis bekymring for, om den øgede oplysningspligt reelt set vil blive opfyldt.

Det er særdeles glædeligt, at der sættes fokus på den cirkulære økonomi via en understøttelse af en oplysning om reparationsscore på salgsvare – herunder biler. Ærgerligt er det dog, at der indføres et nyt begreb i loven, der endnu ikke kan defineres nærmere pga. manglende harmoniserende meddelelser, jf. nedenfor.

Mindre glædeligt er det dog, at Konkurrence- og forbrugerstyrelsen ikke ved ændringen af fx forbrugeraftalelovens § 17 (ny nr. 13 og 14) direkte skriver, at producentens forpligtelser til at stille oplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende kan være lovbestemt, som det eksempelvis er tilfældet med køretøjer omfattet af gruppefritagelsen for motorkøretøjer. Dette er ønskeligt.

Generelt set må det også påtales som ualmindelig uskønt og udtryk for manglende forståelse for borgerens behov for klarhed i loven at henvise til harmoniseringsmeddelelser, der endnu ikke er vedtaget fra EU's side. Det bør være enhver borgers ret at kunne udlæse sine rettigheder og forpligtelser direkte i lovtæksten – og det kan man ganske enkelt ikke på den måde, der er valgt her. Klarhed i lovens bogstav er i øvrigt senest påtalt ved Advokatsamfundets retssikkerhedsanalyse 2024, og rådet skal på det kraftigste opfordre Konkurrence- og forbrugerstyrelsen og Justitsministeriet til at genbesøge de bestemmelsesforslag, der på denne måde henviser til harmoniserede meddelelser.

SÆRLIGT VEDR. ÆNDRINGERNE TIL FORBRUGERKLAGELOVEN

Dansk Bilbrancheråd støtter kraftigt op omkring brugen af private, specialiserede, tvistløsningsorganer, herunder Ankenævn for biler, hvor særlig sagkundskab, et højt juridisk niveau og hurtigere sagbehandling, end ved domstolene, forenes på bedste vis.

Rådet skal derfor også bifalde de stillede forslag om øget brug af mediation, mulighed for sambehandling m.v.

Dansk Bilbrancheråd stiller sig derimod særdeles kritisk overfor den foreslåede overførsel af økonomisk byrde fra statskassen til private, godkendte ankenævn – eksempelvis Ankenævn for biler – i forhold til økonomisk bistand til en forbruger med at få en ankenævnsafgørelse eksekveret. Det kan på ingen måde være rimeligt, at et sådant privat ankenævn, der i forvejen er overladt til egenfinansiering, også skal afholde omkostninger til forbrugere, der skal have deres sag eksekveret. En sådan pligt kan risikere at beklukke ankenævnets habilitet – ligesom det kan skade det gode rygte, som de forskellige ankenævn igennem mange år har oparbejdet.


Et eksempel kunne være en forbrugerfrygt for, at ankenævnet gav færre forbrugere medhold, for at undgå at skulle afholde omkostningerne til efterfølgende eksekvering – og en sådan tanke må end ikke kunne opstå; allerede af den årsag er det magtpåliggende for Dansk Bilbrancheråd at sikre, at eksekvering af ankenævnenes afgørelser intet har at gøre med ankenævnets arbejde – hverken fysisk faktisk eller økonomisk.

I den forbindelse synes det også besynderligt, at Forbrugerklagenævnets formand alene tillægges kompetence til at behandle klager over afgørelser omkring omkostningsdækning.

Som afsluttende bemærkning herom skal det bemærkes, at det virker besynderligt, at disse latente omkostninger for de erhvervsdrivende generelt ikke er medtaget i pkt. 11, sammenfattende skema. Der bør ligge en opgørelse fra Statskassen over, hvor stor den økonomiske, samlede byrde er – for kun på den måde kan ankenævnene (og dermed erhvervslivet) vurdere de konsekvenser, der er forbundet med forslaget.

Dansk Bilbrancheråd skal således også bakke op om det høringssvar, som Ankenævn for biler selvstændigt har indleveret og de nuancer, der fremhæves heri.

Venlig hilsen
Dansk Bilbrancheråd



Johanne Berntsen
Vicedirektør
Tlf: 22415103

jbh@dbr.dk

Lea Therese Ørum Molsted

Fra: Hanne Delcomyn <hd@de.dk>
Sendt: 18. december 2024 18:05
Til: Lea Therese Ørum Molsted
Emne: Dansk Ejendomsmæglerforenings høringssvar vedr. udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugerftaler og forbrugerklageloven.

AppServerName: esdh-kfst-pb360
DocumentID: 24/06393-280
DocumentIsArchived: -1

[EKSTERN E-MAIL] Denne e-mail er sendt fra en ekstern afsender.
Vær opmærksom på, at den kan indeholde links og vedhæftede filer, som ikke er sikre.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Att. Lea Ørum Molsted
Sendt pr. Mail: ltm@kfst.dk

Høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugerftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem)

Dansk Ejendomsmæglerforening (DE) har modtaget ovenstående høring. DE's bemærkninger angår de foreslåede ændringer til forbrugerklageloven.

DE finder det overordnet set positivt, at der med lovforslaget vedrørende forbrugerklageloven gives flere kompetencer til sekretariaterne for de godkendte private tvistløsningsorganer i forhold til sambehandling af ensartede klager, da det giver en større fleksibilitet og dermed mulighed for en mere effektiv og smidig sagsbehandling af klagesager.

DE finder imidlertid lovforslagets ændringer af forbrugerklagelovens §§ 36-38 bekymrende, idet disse lægger op til, at ordningen med omkostningsdækning ændres fra at være finansieret af statskassen til at skulle finansieres af de pågældende private godkendte tvistløsningsorganer selv. Det vil betyde, at det i de situationer, hvor en forbruger kan anmode om at få omkostningsdækning til at forfølge et krav, vil være de respektive private tvistløsningsorganer, der fremover skal både håndtere denne sagsbehandling og finansiere omkostningerne hertil. Dermed vil det i praksis være de respektive private tvistløsningsorganers brancher, som via brugerbetaling til driften af det enkelte klagenævn, der kommer til at betale for ordningen med omkostningsdækning. Dette findes bekymrende, da en branche i de konkrete tilfælde, som vil opstå, dermed skal finansiere forbrugerens omkostninger ved at føre en sag mod en part fra selvsamme branche. Ordningen med omkostningsdækning bør derfor forblive finansieret af statskassen, som i dag.

Såfremt der er behov for yderligere uddybning, står vi naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen



Hanne Delcomyn
Juridisk chefkonsulent, advokat
Juridisk- og mæglerfaglig afdeling

Tel: 32 64 45 76

Mail: hd@de.dk

Gammel Kongevej 60

1850 Frederiksberg C

www.de.dk

Læs hvordan, hvorfor og hvornår vi behandler dine personoplysninger i vores [Persondata- og cookiepolitik](#).



Konkurrence- Og Forbrugerstyrelsen
Att.: Lea Ørum Molsted
Sendt via mail til ltm@kfst.dk

Den 18. december 2024

Høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem)

Dansk Erhverv har ved mail af 21. november 2024 modtaget ovenstående udkast til lov i høring og Dansk Erhverv fremsender hermed vores bemærkninger til udkastet.

Generelle bemærkninger

Ændringerne i markedsføringsloven og forbrugeraftaleloven sker som implementering af direktivet om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling (direktiv 2024/825), mens ændringerne i Forbrugerklageloven ikke har noget med implementeringen af direktivet at gøre. I det følgende vil ændringerne i hvert enkelt af de tre regelsæt blive behandlet særskilt.

Lov om markedsføring

Dansk Erhverv støtter Regeringens ønske om at bekæmpe vildledende miljøanprisninger og fremme et mindre miljøbelastende forbrug og kan generelt bakke op om de foreslåede ændringer til markedsføringsloven. Foruden at sikre, at forbrugerne får troværdige oplysninger i markedsføringen, er det for erhvervslivet vigtigt, at der på tværs af EU sker en effektiv og ensartet håndhævelse overfor for de erhvervsdrivende, der ikke efterlever reglerne.

Danske forbrugere er i større omfang end tidligere genstand for grænseoverskridende markedsføring, særligt via online markedsføringsplatforme fx sociale medier, spilplatforme og onlineplatforme, og Dansk Erhverv opfordrer til, at der ved tilrettelæggelse af tilsyn med efterlevelse af markedsføringsloven er et større fokus på udenlandske erhvervsdrivendes markedsføring rettet mod danske forbrugere.

Når ændringer af markedsføringsloven foreslås gennemført og disse er direktivbaserede er det vigtigt, at implementering af nye regler sker med fokus på, at reglerne skal kunne forstås i en dansk sammenhæng i samspil med eksisterende regulering. Det er derfor væsentligt, at der ved oversættelse af direktiver tilsigtes at opnå en udformning de nye bestemmelser, som sprogligt fungerer sammen med de eksisterende regler. Flere af forslagene til danske formuleringer af ændringerne til markedsføringsloven er ikke præcist nok formuleret og skaber uklarhed, hvilket bør forbedres. Dette kan opnås uden at gå på kompromis med ønsket om en direktivnær implementering.

Dansk Erhverv opfordrer til at relevante vejledninger til markedsføringsloven opdateres i god tid inden erhvervslivet skal efterleve de nye regler, da flere af de foreslåede ændringer får betragtelig betydning for virksomhedernes nuværende markedsføring, herunder egne mærkningsordninger.

Lov om forbrugeraftaler

Som nævnt er ændringerne i Forbrugeraftaleloven en konsekvens af vedtagelsen af direktivet om forbrugernes rolle i den grønne omstilling og det er derfor begrænset, hvor meget spillerum der er i forhold til udformningen af de konkrete regler.

Dansk Erhverv vil dog gerne pege på tre konkrete udfordringer i forbindelse med implementeringen.

For det første indføres der et krav om, at de erhvervsdrivende skal oplyse forbrugerne om "miljøvenlige leveringsmuligheder", hvor det er muligt. Det skal bemærkes, at betegnelsen "miljøvenlige leveringsmuligheder" kun må benyttes, hvis leveringsmetoden udgør en "anerkendt fremragende miljøpræstation". Da mange af de erhvervsdrivende, som bliver omfattet af reglerne, ikke selv står for leveringen af produkterne, risikerer de at ende i en situation, hvor de ikke vil kunne dokumentere, at der er tale om en "anerkendt fremragende miljøpræstation" og at de dermed enten overtræder reglerne i markedsføringsloven ved at oplyse om noget, som de ikke kan dokumentere eller overtræder den nye bestemmelse i forbrugerftaleloven, hvis de undlader at oplyse om eventuelle "miljøvenlige leveringsmetoder". Det er naturligvis uhensigtsmæssigt, at de erhvervsdrivende stilles i denne situation og Dansk Erhverv opfordrer derfor til, at det i en vejledning eller lignende tydeliggøres, hvornår der er tale om en "miljøvenlig leveringmulighed".

For det andet indføres der med ændringerne i forbrugerftaleloven et krav om, at de erhvervsdrivende skal oplyse forbrugerne om en eventuel score for reparationsmulighed og ellers "tilgængeligheden af og de anslåede omkostninger ved og proceduren for bestilling af reservedele, der er nødvendige for at holde salgsgenstandene mangelfri, om tilgængeligheden af reparations- og vedligeholdelsesvejledninger samt om reparationsbegrænsninger," hvis producenten af produktet stiller sådanne oplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende. Det fremgår ikke af bemærkningerne til loven præcis, hvordan disse oplysninger skal gives og hvad der er omfattet af "tilgængeligheden af og de anslåede omkostninger ved og proceduren for bestilling af reservedele, der er nødvendige for at holde salgsgenstandene mangelfri". Under alle omstændigheder vil der alene være tale om et øjebliksbillede og oplysningerne er ikke nødvendigvis gældende for den forbruger, der fire eller fem år efter købet af et produkt ønsker at købe reservedele til produktet.

Endelig skal det for det tredje bemærkes, at formuleringen af definitionen på "Handelsmæssig garanti for holdbarhed" er meget kompleks og svær at læse for den almindelige erhvervsdrivende. Dansk Erhverv opfordrer derfor til, at der alene henvises til den eksisterende bestemmelse i købelovens § 86a. jf. § 3a, hvor der ligeledes er en definition af handelsmæssig garanti.

Forbrugerklage-loven

Dansk Erhverv støtter op om målsætningen om at effektivisere sagsbehandlingen ved såvel Nævnenes Hus, de private tvistløsningsorganer som Forbrugerklagenævnet. Danmark har i dag et velfungerende forbrugerklagesystem til fordel for både forbrugere og erhvervsdrivende. Det er altid fornuftigt at se på, om der er ting, der kan effektiviseres, men det er vigtigt, at effektiviseringstiltagene ikke samtidig forringer retssikkerheden for forbrugere og erhvervsdrivende, der får behandlet deres sager.

Dansk Erhverv bakker op om, at der gives adgang til, at sekretariatene i de private tvistløsningsorganer kan træffe afgørelser om afvisning af sager, der ikke vil kunne behandles i det konkrete tvistløsningsorgan, samt at der indføres regler, der betyder, at forbrugere ikke kan få behandlet deres sager, hvis ikke der er betalt de gebyrer, der kræves for behandling af sagerne. Dansk Erhverv bakker ligeledes op om, at der fastsættes en frist for forbrugernes ansøgning om genoptagelse af sager.

Med det fremsatte forslag lægges der op til, at de enkelte private tvistløsningsorganer fremadrettet selv skal finansiere eventuelle omkostninger til godtgørelse af forbrugere i de tilfælde, hvor forbrugerne har udgifter til tvangsfuldbyrdelse af sager, hvor den erhvervsdrivende har tilkendegivet, at de ikke agter at efterleve afgørelsen.

Der er tale om en væsentlig ændring fra den nuværende ordning, hvor forbrugerne søger om støtte fra statskassen. For mange af de private tvistløsningsorganer vil det kunne medføre, at de medlemmer af en brancheforening, der i forvejen bidrager økonomisk til driften af tvistløsningsorganet, fremadrettet også kan komme til at betale for, at forbrugerne fører sager mod ikke-medlemmer.

En sådan løsning vil gøre det væsentligt mindre attraktivt at oprette nye tvistløsningsorganer og kan i værste fald føre til, at nogle af de private tvistløsningsorganer nedlægges og at sagerne i stedet skal

behandles af Forbrugerklagenævnet. På den baggrund foreslår Dansk Erhverv, den del der vedrører ændringer i finansieringen af økonomisk godtgørelse fjernes fra lovforslaget.

Dansk Erhverv kan heller ikke bakke op om den foreslåede ændring, der vil gøre det muligt for Forbrugerklagenævnets sekretariat at træffe afgørelser i sager, hvor det er åbenlyst, at forbrugeren vil få medhold i sagen. Der er tale om sager, der efterfølgende kan tvangsfuldbyrdes ved domstolene og derfor finder Dansk Erhverv det vigtigt, at Forbrugerklagenævnets medlemmer i et vist omfang spiller en rolle i afgørelsen af disse sager. Der bør i stedet for sekretariatsafgørelser arbejdes på at finde en løsning, hvor denne type af sager kan behandles i en særlig skriftlig proces, hvor udvalgte nævnsmedlemmer får sagerne til gennemsyn og hvis der ikke er betænkeligheder ved, at de afgøres til fordel for forbrugerne, kan dette ske uden, at sagerne skal behandles på et formelt nævnsmøde.

Derudover er Dansk Erhverv betænkelige ved de foreslåede regler om sambehandling af sager ved Nævnenes Hus og Forbrugerklagenævnet. Specifikt ved Nævnenes Hus finder Dansk Erhverv det vigtigt, at mediationen alene vedrører én erhvervsdrivende og én forbruger medmindre, at parterne accepterer, at der sker en sambehandling af flere sager.

Ved Forbrugerklagenævnet er det Dansk Erhvervs opfattelse, at der allerede er en fornuftig løsning i de tilfælde, hvor der er mange ensartede sager. Her gennemføres der typisk et mindre antal prøvesager, hvorefter de erhvervsdrivende på baggrund af afgørelserne i prøvesagerne kan forholde sig til de resterende sager.

Specifikke bemærkninger

Lov om markedsføring

Nr. 3

19) – Miljøanprisning

Definitionen af en miljøanprisning er meget bred og når blot en anprisning "angiver eller indikerer, at et produkt, en produktkategori, et mærke eller en erhvervsdrivende har en positiv eller ingen indvirkning på miljøet eller er mindre miljøbelastende end andre produkter, produktkategorier, mærker eller erhvervsdrivende eller har forbedret sin indvirken over tid", omfattes den erhvervsdrivendes anprisning af definitionen.

Dansk Erhverv er bekymret for, hvilken betydning definitionen af miljøanprisning kommer til at få for virksomheder, der er har været på markedet i mange år, og som har inkorporeret elementer i deres kommercielle kommunikation fx logoer, firmanavne, mærkenavne eller produktnavne eller i anden form, som kan blive omfattet af definitionen, uanset at deres kommercielle kommunikation er udarbejdet i en tid langt før nogen tænkte på de miljømæssige referencer eller hentydninger kommunikationen kunne have i dag. Når grænsen for at blive omfattet af definitionen blot er "angiver eller indikerer" og definitionen af en miljøanprisning omfatter alle former for budskaber og enhver fremstilling, er der behov for at sikre, at virksomheder, der har eksisteret i længere tid ikke rammes utilsigtet.

Nr. 4

– Ny formulering af § 5, stk. 2.

Dansk Erhverv bemærker, at der i den foreslåede nye formulering til bestemmelsen skrives "de væsentligste karakteristika ved produktet" i stedet for "de væsentligste egenskaber ved produktet" som i den eksisterende markedsføringslov. Det fremgår ikke, hvorfor det er nødvendigt at anvende "karakteristika" i stedet for "egenskaber", og skyldes muligvis udelukkende oversættelsen af direktivet

til dansk. Anvendelse af "de væsentligste egenskaber ved produktet" er anvendt gennem mange år og indarbejdet hos brugerne af markedsføringsloven, så det bør ikke ændres.

Desuden er formuleringen "i det omfang produktet står til rådighed" ikke klar, og vi anbefaler, at det gøres mere tydeligt. I den engelske version af direktivet står der "such as it's availability", hvilket kan oversættes til i hvilket omfang produktet er tilgængeligt.

Nr. 7 – Tilføjelser til § 5, stk. 2

13) – Reklamefordele for forbrugerne som er irrelevante og ikke følger af noget element ved produktet eller virksomheden

Betegnelsen "reklamefordele" er uklar i denne sammenhæng. Reklamefordele anvendes i andre sammenhænge som forklaring på fx reklamers effektivitet og funktion i forbindelse med afsætning af produkter på markedet.

Et alternativt forslag til formulering: "reklamere for fordele for forbrugerne, som er irrelevante og som aldrig har kunne henføres til egenskaber ved produktet eller virksomheden".

Lov om forbrugeraftaler

Nr. 2: Tilføjelse af definitioner – forbrugeraftalelovens § 3

Definitionen på "Handelsmæssig garanti for holdbarhed" vil med lovforslaget få følgende ordlyd: 19) *Handelsmæssig garanti for holdbarhed: Enhver handelsmæssig garanti, som producenten har påtaget sig over for forbrugeren om salgsgenstandens holdbarhed i en bestemt periode, ud over sin retlige forpligtelse, hvor producenten er direkte ansvarlig over for forbrugeren i hele perioden for den handelsmæssige garanti for holdbarhed for så vidt angår afhjælpning eller om-levering af salgsgenstanden i overensstemmelse med købelovens mangelsregler, når salgsgenstandens holdbarhed ikke opretholdes.*

Definitionen er unødigt kompleks og meget svær at forstå for den almindelige erhvervsdrivende, der skal efterleve den. Dansk Erhverv foreslår derfor, at der enten bare henvises til Købelovens 86a om handelsmæssige garantier eller at der foretages en omskrivning af definitionen således, at indholdet er det samme, men den bliver mere forståelig.

Definitionens hovedsagelige anvendelsesområde er bestemmelserne i Forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 17 og § 17, stk. 1, nr. 6 og begge disse steder er der en klar beskrivelse af den handelsmæssige garanti og reguleringen af denne direkte i bestemmelserne.

De fire øvrige foreslåede tilføjelser til forbrugeraftalelovens definitioner i § 3 er så godt om ordrette gengivelser af direktivets bestemmelser og giver derfor ikke umiddelbart anledning til bemærkninger.

Nr. 3: Oplysning om eventuel miljøvenlige leveringsmuligheder

Dansk Erhverv bakker op om intentionen om at give forbrugerne mulighed for at vælge miljøvenlige leveringsmuligheder, og det fremgår klart af direktivet, at der skal gives oplysninger om miljøvenlige leveringsmuligheder, når det er muligt.

Den foreslåede bestemmelse stiller dog de erhvervsdrivende i en næsten umulig situation, da det ikke præciseres klart, hvornår der er tale om en miljøvenlig leveringsmulighed.

Samtidig med kravet om oplysning om miljøvenlige leveringsmetoder fremgår det, at de erhvervsdrivende alene må benytte udsagnet "miljøvenlige leveringsmuligheder", hvis leveringsmetoden udgør en "anerkendt fremragende miljøpræstation".

Det skal bemærkes, at det meget sjældent, er de erhvervsdrivende selv, der står for leveringen, og det vil være meget svært – hvis ikke umuligt - for de erhvervsdrivende, der skal efterleve reglerne i Forbrugerftaleloven, at dokumentere, at deres samarbejdspartnere lever op til kravene til definitionen af en “anerkendt fremragende miljøpræstation” og Dansk Erhverv kan derfor frygte, at de erhvervsdrivende vil være meget tilbageholdende med at oplyse om eventuelle miljøvenlige leveringsmuligheder af frygt for at en sådan oplysning vil være i strid med reglerne i markedsføringsloven.

Nr. 4: Oplysning om købelovens anvendelse og de væsentligste elementer heri

Den foreslåede ændring giver ikke i sig selv anledning til bemærkninger, da der er tale om et krav fra direktivet. Dansk Erhverv vil dog gerne opfordre de danske myndigheder til at arbejde for, at den harmoniserede meddelelse bliver så simpel som muligt. Der er i forvejen en betydelig risiko for, at forbrugerne “drukner” i information og det bør derfor sikres, at al ny information gøres så simpel som overhovedet muligt.

Nr. 5 – Oplysning om handelsmæssig garanti og softwareopdateringer

For så vidt angår pligten til at oplyse om handelsmæssige garantier for holdbarhed, er det vigtigt at bemærke, at oplysningsforpligtelsen, der skal gives ved hjælp af det harmoniserede mærke, alene gælder i de tilfælde, hvor garantien dækker hele produktet. Det må derfor forventes, at der vil være en række produkter, hvor producenterne giver en garanti, der ikke dækker hele produktet, og hvor oplysningerne om garantien derfor ikke skal gives ved hjælp af det harmoniserede mærke, men på anden vis.

For så vidt angår kravet om oplysninger om softwareopdateringer bemærker Dansk Erhverv med tilfredshed, at kravet alene gælder i de tilfælde, hvor producenten eller udbyderen stiller oplysningerne til rådighed for den erhvervsdrivende.

Nr. 6 giver ikke anledning til bemærkninger.

Nr. 7: Oplysning om score for reparationsmulighed og reservedele

Der er i dag meget få produkter, hvor der er lavet EU-regler om en score for reparabiliteten, men Dansk Erhverv forventer, at det fremadrettet vil blive en mere almindelig del af ECO-design kravene.

Dansk Erhverv opfordrer til, at måden at vise scoren på i videst muligt omfang bliver ensartet på tværs af forskellige produkter, så forbrugerne skal forholde til sig så få forskellige systemer og angivelser som muligt.

I forhold til oplysningerne om tilgængeligheden af og de anslåede omkostninger ved og proceduren for bestilling af reservedele, tilgængeligheden af reparations- og vedligeholdelsesvejledninger samt reparationsbegrænsninger bemærker Dansk Erhverv, at det er uklart, hvordan disse oplysninger skal gives og at det aldrig kan blive mere end et “øjebliksbillede” på tidspunktet for købet og at de anslåede omkostninger derfor ikke nødvendigvis er retvisende, hvis et produkt for eksempel skal repareres flere år efter købet.

Nr. 8: giver ikke anledning til bemærkninger

Nr. 9: Oplysninger, der gives lige inden betalingsforpligtelsen

Det fremgår ikke af den foreslåede bestemmelse eller af bemærkningerne til bestemmelsen om oplysningen om den handelsmæssige garanti også i forbindelse med efterlevelsen af § 12 skal gives ved hjælp af det harmoniserede mærke eller om oplysningerne kan gives på anden måde.

Der er tale om en kort opsummering af de vigtigste bestemmelser forud for kunden afgivelse af en betalingsforpligtelse, og der kan potentielt være tale om flere forskellige produkter, der hvis især er omfattet af individuelle handelsmæssige garantier.

Nr. 10: Oplysningsforpligtelser i situationer, der ikke er fjernsalg eller aftaler indgået uden for den erhvervsdrivendes faste forretningssted.

Dansk Erhverv bemærker med tilfredshed, at de erhvervsdrivende får en vis frihed til at placere den harmoniserede meddelelse det sted i deres forretning, hvor de vurderer, at det giver mest mening, når blot det sikres, at det sker på en fremtrædende måde.

Nr. 11: Oplysningsforpligtelse vedrørende handelsmæssige garantier og softwareopdateringer

Indledningsvist bemærkes, det, at 3. afsnit af bemærkningerne til bestemmelsen ser ud til at omhandle den forrige bestemmelse om købelovens mangelsregler og den harmoniserede meddelelse og derfor ikke bør være en del af bemærkningerne til bestemmelsen om handelsmæssige garantier og softwareopdateringer.

For så vidt angår det harmoniserede mærke skal Dansk Erhverv opfordre til, at mærket gøres så simpelt som muligt. Af såvel bemærkninger som præambelbetragtninger fremgår det, at mærket for eksempel kan gives på en fremtrædende måde på hylden. Da mange erhvervsdrivende benytter sig af digitale hyldeforkanter, vil det være en fordel, hvis mærket er så simpelt, at det også kan benyttes på disse digitale hyldeforkanter.

Med hensyn til kravet om oplysninger om softwareopdateringer bemærker Dansk Erhverv også her med tilfredshed, at kravet alene gælder i de tilfælde, hvor producenten eller udbyderen stiller oplysningerne til rådighed for den erhvervsdrivende.

Nr. 12 giver ikke anledning til bemærkninger

Nr. 13: Se bemærkningerne til nr. 7.

Nr. 14 giver ikke anledning til bemærkninger

Forbrugerklageloven

Nr. 1: Adgang til sekretariatsafvisninger

Dansk Erhverv bakker op om forslaget om at give de private ankenævn mulighed for at lade deres sekretariater træffe afgørelse om afvisning af sager, der ikke kan behandles ved det pågældende nævn.

Nr. 2: Adgang til at afskære forbrugere fra at klage til Forbrugerklagenævnet

Dansk Erhverv støtter som udgangspunkt op om målsætningen om at reducere antallet af sager, hvor det er åbenlyst, at forbrugeren ikke kan få medhold. Samtidig fremgår det dog af lovforslaget, at ” Den foreslåede bestemmelse vil således ikke medføre, at Nævnenes Hus vil kunne indhente oplysninger, foretage juridiske vurderinger eller træffe afgørelser vedrørende sagens materielle indhold i forbindelse med mediationen, ligesom Nævnenes Hus ikke vil kunne indhente yderligere oplysninger med henblik på at træffe afgørelse efter den foreslåede § 11, stk. 3.”

En tilkendegivelse af, at Forbrugerklagenævnet ikke ved en efterfølgende klage vil kunne give forbrugeren medhold, må betragtes som en juridisk vurdering af sagens materielle indhold og strider dermed som udgangspunkt mod målet med mediationen.

Dansk Erhverv foreslår, at forbrugerne ikke afskæres fra at klage videre til Forbrugerklagenævnet, men, at Nævnenes Hus i forbindelse med underretningen om sagens afslutning kan tilkendegive, at det på baggrund af det, der er kommet frem i mediationen, er vurderingen fra Nævnenes Hus, at det er usandsynligt, at Forbrugerklagenævnet vil give forbrugeren medhold.

Hvis Forbrugeren alligevel vælger at gå videre med sagen, vil Forbrugerklagenævnets sekretariat meget hurtigt kunne træffe afgørelse i sagen, hvis sekretariatet ligeledes vurderer, at forbrugeren ikke vil kunne få medhold i sagen.

Nr. 3: Frist for betaling af forbrugers gebyr

Dansk Erhverv bakker op om den foreslåede ændring, der vil sikre, at forbrugere ikke kan få behandlet deres sager, hvis ikke de betaler det fastsatte gebyr.

Nr. 5: Sambehandling af klager i private tvistløsningsorganer og Nævnenes Hus

Det fremgår ikke klart og tydeligt af hverken punkt 3.3.3. i de generelle bemærkninger til loven eller de specifikke bemærkninger til den foreslåede bestemmelse, hvad det er for typer af sager, hvor det tænkes, at der kan ske en sambehandling af sagerne.

Bestemmelsen omfatter imidlertid sambehandling af sager allerede i Nævnenes Hus, hvor der er tale om mediation. Ønsket om sambehandling af flere sager er efter Dansk Erhvervs opfattelse ikke i overensstemmelse med den overordnede målsætning med mediationen, der som udgangspunkt finder sted mellem to parter og ikke flere forskellige parter. Dansk Erhverv kan derfor ikke umiddelbart bakke om en sambehandling af sagerne i Nævnenes Hus med mindre, at det præciseres, at sambehandling kun kan ske med parternes accept.

Nr. 7: Adgang til at afskære forbrugere fra at klage til Forbrugerklagenævnet.

Se bemærkninger til nr. 2

Nr. 9: Sambehandling af sager i Forbrugerklagenævnet

Som nævnt er det lidt uklart af bemærkningerne til lovforslaget præcis, hvilken type af sager, hvor det foreslås, at der kan ske sambehandling.

Dansk Erhverv forstår og bakker op om ønsket om en hurtig og smidig håndtering af situationer, hvor der enten er mange ensartede sager mod enten den samme eller flere forskellige erhvervsdrivende.

Det er Dansk Erhvervs oplevelse, at Forbrugerklagenævnet i dag løser situationen med mange umiddelbart ensartede sager ved, at der udvælges et mindre antal repræsentative sager, der kan fungere som prøvesager, hvorefter den/de erhvervsdrivende kan tage stilling til forløbet med de resterende sager, når der foreligger afgørelser i prøvesagerne. Dansk Erhverv vurderer, at det er en pragmatisk og passende måde at løse udfordringerne på og det virker til at have fungeret fint hidtil.

Nr. 10: Sekretariatsafgørelser i sager, hvor det er åbenlyst, at forbrugeren får medhold

Dansk Erhverv bakker som nævnt op om målsætningen om at effektivisere arbejdet i Nævnenes Hus og Forbrugerklagenævnet og på den måde forhåbentlig også reducere sagsbehandlingstiden. Samtidig finder Dansk Erhverv det dog retssikkerhedsmæssigt betænkeligt, at sager, der efterfølgende kan tvangsfuldbyrdes ved domstolene ikke i et eller andet omfang bliver behandlet af medlemmerne af Forbrugerklagenævnet, men afgøres alene af sekretariatet.

Dansk Erhverv foreslår derfor, at der kan laves en forenklet proces, hvor sager, hvor det umiddelbart er åbenlyst, at afgørelsen vil resultere i medhold til forbrugeren, sendes i en kort skriftlig høring hos udvalgte medlemmer af Forbrugerklagenævnet. Hvis ikke der er nogen indvendinger fra disse nævnsmedlemmer, kan sagerne afgøres uden at komme på et reelt nævnsmøde. På denne måde kan der forhåbentlig opnås en kortere sagsbehandlingstid, samtidig med, at alle afgørelser, der efterfølgende kan tvangsfuldbyrdes, bliver set og vurderet af medlemmer af Forbrugerklagenævnet.

Såfremt bestemmelsen fastholdes uden ændringer, bør det vurderes, om den foreslåede ændring medfører, at der skal konsekvensændres i retsplejelovens § 478, hvoraf det i dag fremgår, at det er afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet, der kan tvangsfuldbyrdes.

Nr. 11: Frist for betaling af forbrugers gebyr

Dansk Erhverv bakker op om den foreslåede ændring, der vil sikre, at forbrugere ikke kan få behandlet deres sager, hvis ikke de betaler det fastsatte gebyr.

Nr. 12: Frist for forbrugernes anmodning om genoptagelse

Dansk Erhverv bakker op om, de foreslåede ændringer, der vil sikre, at forbrugere indenfor en frist på

30 dage skal bede om genoptagelse af klagesagen, hvis de ønsker sagen genoptaget. Dansk Erhverv er også enig i, at der i særlige tilfælde bør kunne ses bort fra en overskridelse af tidsfristen, men vil dog gerne understrege, at det skal være en absolut undtagelse til hovedreglen.

Nr. 13-16: Ændring af reglerne om omkostningsdækning

De foreslåede ændringer vil medføre, at de private ankenævn fremadrettet selv skal dække forbrugernes omkostninger ved at føre en sag ved domstolene i de tilfælde, hvor en virksomhed ikke ønsker at efterleve ankenævnets afgørelse.

Det fremgår ikke af udkastet til lovforslag, hvor ofte at Nævnenes Hus i dag yder godtgørelse i sager, hvor det er nødvendigt at føre sagen ved domstolene, samt hvor store godtgørelsen til forbrugerne typisk er. Det er derfor meget svært at vurdere de potentielle omkostninger for de enkelte nævn ved de foreslåede ændringer.

Helt overordnet finder Dansk Erhverv det dog meget problematisk, at de virksomheder, der i forvejen betaler for driften af de private ankenævn, nu også pålægges omkostningerne ved, at forbrugerne ønsker at få prøvet en sag ved domstolene, hvis en virksomhed ikke ønsker at efterleve en afgørelse.

I nogle nævn er der ikke et krav om, at alle virksomheder skal være tilsluttet nævnet. Forbrugerne kan dog fortsat få behandlet sager mod ikke-tilsluttede virksomheder og det vil sige, at virksomheder, der er tilsluttet nævnet, og betaler til nævnets drift, kan ende med at betale for omkostninger til forbrugere, der har sager kørende mod virksomheder, der ikke er tilsluttet og dermed hele ikke bidrager økonomisk til nævnets drift.

En ændring som den foreslåede kan føre til nedlæggelse af godkendte private ankenævn og dermed et øget pres på Forbrugerklagenævnet, der som residualnævn vil skulle behandle sager på de områder, hvor der ikke ellers findes et klagenævn. En sådan situation vil hverken gavne forbrugerne, de erhvervsdrivende eller samfundet generelt.

Dansk Erhverv foreslår derfor, at de foreslåede ændringer i nr. 13-16 udgår af lovforslaget.

Med venlig hilsen

Bo Dalsgaard
Fagchef for forbrugeraftaler /Forbrugerklagesystemer

Lea Therese Ørum Molsted

Fra: Birthe Boisen <bfb@danskfjernvarme.dk>
Sendt: 18. december 2024 23:13
Til: Lea Therese Ørum Molsted
Cc: Søren Magnussen
Emne: Høringssvar Forslag til Lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

AppServerName: esdh-kfst-pb360
DocumentID: 24/06393-276
DocumentIsArchived: -1

[EKSTERN E-MAIL] Denne e-mail er sendt fra en ekstern afsender.
Vær opmærksom på, at den kan indeholde links og vedhæftede filer, som ikke er sikre.

Kære Lea Ørum Molsted,

Dansk Fjernvarme takker for anledningen til at afgive svar på forslag til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

Dansk Fjernvarme har gennemgået forslaget til lovændringerne og ønsker at kommentere på følgende punkter:

Støtte til bemyndigelse af sekretariatet i private tvistløsningsorganer

Dansk Fjernvarme støtter forslaget om, at et privat tvistløsningsorgan på samme måde som Forbrugerklagenævnet kan bemyndige sit sekretariat til at afvise at behandle en klage i medfør af forbrugerklagelovens § 16, stk. 1 og 2. Dette kan sikre en mere effektiv behandling af klager og lette arbejdsbyrden for tvistløsningsorganerne.

Dansk Fjernvarme støtter ikke forbrugeres omkostningsdækning ved private tvistløsningsorganer

Dansk Fjernvarme er imod den foreslåede ændring, der indebærer, at et godkendt privat tvistløsningsorgan skal afholde udgifterne til omkostningsdækning, når en forbruger, der har fået medhold, ønsker at indbringe sagen for domstolene. Vi mener ikke, det er rimeligt at pålægge de private tvistløsningsorganer denne økonomiske byrde.

Forbrugere har ofte adgang til privat retshjælpforsikring, og for dem, der ikke har, er der mulighed for at benytte den "forenklede proces" ved domstolene, som er både nem og billig. At pålægge tvistløsningsorganerne omkostningsdækning vil skabe stor usikkerhed om de økonomiske rammer for driften af disse organer, hvilket kan påvirke deres evne til at fungere effektivt.

Afsluttende bemærkninger

Dansk Fjernvarme har ikke yderligere bemærkningerne til lovforslaget. Vi anerkender behovet for at sikre forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisere det offentlige forbrugerklagesystem. Vi opfordrer dog til, at der findes en mere balanceret løsning, der ikke pålægger private tvistløsningsorganer urimelige og unødvendige økonomiske byrder, der på sigt kan medføre usikkerhed om nævnens fortsatte eksistens.

Med venlig hilsen

Birthe Boisen - *Chefkonsulent*
Direktenr.: +4576308875



Dansk Fjernvarme · Danish District Heating Association · Merkurvej 7 · DK-6000 Kolding & Vesterbrogade 6D, 2. sal,
1620 København V · Tlf. +45 7630 8000 · www.danskfjernvarme.dk

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Att.: Lea Ørum Molsted
Sendt til: ltm@kfst.dk

Høringssvar til udkast til forslag til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Empowering Consumers mv.)

DI takker for muligheden for at afgive høringssvar til udkastet til forslag til lov om ændring af markedsføringsloven (MFL), forbrugeraftaleloven (FAL) og forbrugerklageloven (FKL).

Generelle kommentarer

DI noterer sig, at lovudkastet er tiltænkt dels at implementere direktivet om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling (ændringerne i MFL og FAL), dels en effektivisering af det danske forbrugerklagesystem (ændringerne i FKL) som ikke har nogen sammenhæng med implementeringen af direktivet. DI's bemærkninger er derfor tilsvarende opdelt.

DI bemærker i forlængelse heraf, at det bør overvejes at fremsætte to separate lovforslag. DI henviser til, at der er tale om to uafhængige forslag med væsentligt forskellige ikrafttrædelsestidspunkter (hhv. 1. juli 2025 og 27. september 2026). DI henviser endvidere til sine bemærkninger til § 2, nr. 4, hvor det påpeges, at implementeringsfristen for direktivet med vilje er fastsat til seks måneder efter, at indholdet i den *harmoniserede meddelelse*, som Kommissionen skal udarbejde, senest bliver kendt – og at lovudkastet på dette punkt pt. ser ud til ville være i strid med indholdet af den kommende *harmoniserede meddelelse*. Ved at opdele lovforslaget og udskyde Folketingets behandling af direktivimplementeringen ville det kunne sikres, at lovforslaget herom er i overensstemmelse med den kommende delegerede retsakt fra EU-Kommissionen.

Effektivisering af det danske forbrugerklagesystem (ændringerne i FKL)

DI støtter intentionen om en effektivisering af det danske forbrugerklagesystem. DI støtter som udgangspunkt nogle af forslagene, men opfordrer dels til præciseringer, dels til at vurdere potentialet for effektivisering (omkostningsbesparelser) uden de foreslåede lovændringer.

DI kan ikke støtte forslaget om at bemyndige Forbrugerklagenævnets sekretariat til at træffe materielle afgørelser i klagesager, da det efter DI's opfattelse vil underminere en væsentlig del af formålet med at have Forbrugerklagenævnet.

DI advarer kraftigt imod forslaget om at overføre omkostningerne ved omkostningsdækning til forbrugere, der vil anlægge en retssag, fra statskassen til de enkelte godkendte private ankenævn.

Forslaget adskiller sig fra de øvrige dele af udkastet ved ikke at handle om en effektivisering af klagesystemet, men alene om – isoleret set – at flytte nogle udgifter fra staten over på ankenævnene. Forslaget vil efter DI's opfattelse forårsage stor skade på effektiviteten af det danske forbrugerklagesystem og forstærke eksisterende free-rider problematikker og kan på den lange bane også ende med at øge omkostningerne for statskassen.

Implementeringen af direktivet om Empowering Consumers (ændringerne i MFL og FAL)

DI støtter generelt direktivnære implementeringer, men bemærker samtidig, at medlemslandene har en vis fleksibilitet ved implementering af EU-direktiver. Medlemslandene har f.eks. ansvar for at sikre, at loven hænger sammen med den øvrige nationale regulering, samt at loven er klar for dem, der skal anvende den, f.eks. virksomheder og forbrugere. Der bør derfor altid foretages en konkret vurdering af, *hvilken form for direktivnær implementering der bør foretages*, således at implementeringen bliver så hensigtsmæssig og letforståelig som mulig i en dansk kontekst. Konsekvensen ved ikke at implementere på ovennævnte måde er uklarhed for brugerne af loven, potentiel sprogforvirring, manglende sammenhæng med andre danske retsregler og administrative byrder for danske virksomheder.

DI mener, at udkastet flere steder foreslår en implementeringsmåde, der er uhensigtsmæssig.

Nogle steder er problemet, at det er foreslået at kopiere den danske sprogversion af direktivet direkte, selvom den danske direktivversion anvender et uforståeligt, upræcist eller misvisende juridisk sprog. Andre steder er problemet, at det er forsøgt at omskrive en dansk direktivtekst, som er kompliceret at forstå, men hvor forsøget på en omskrivning kun vil gøre lovteksten endnu sværere at forstå.

Det bør erindres, at de danske sprogversioner af EU-direktiver udarbejdes af jurist-lingvister i EU-systemet, som sjældent er juridiske eksperter inden for de områder, de skal oversætte. Det er derfor en vigtig del af den danske implementering at anvende de rette danske begreber i den konkrete juridiske kontekst – og sikre mest mulig klarhed inden for direktivets rammer.

Der henvises til eksemplerne og uddybningen i de specifikke kommentarer.

Specifikke kommentarer

Effektivisering af det danske forbrugerklagesystem (FKL)

Til § 3, nr. 1 – FKL § 6 a: Bemyndigelse til at sekretariatene i private klagenævn kan afvise sager
DI støtter den foreslåede mulighed for mere fleksibilitet i de godkendte private tvistløsningsorganer samt de forudsatte retssikkerhedsgarantier, der fremgår af lovbemærkningerne.

Til § 3, nr. 2 – FKL § 11: Afskåret adgang til FKN hvis åbenbart at forbrugeren ikke vil få medhold

DI støtter intentionen om, at forbrugerklagesystemet skal bruge færrest mulige ressourcer på juridisk at behandle sager, hvor der åbenlyst ikke kan gives forbrugeren medhold. Unødvendig ressourceanvendelse herpå medfører, at de konkrete forbrugere og erhvervsdrivende må vente længere på at få afklaret deres tvist, ligesom det forlænger sagsbehandlingstiden på de 'reelle' juridiske tvister, som andre forbrugere og erhvervsdrivende har.

DI kan ikke vurdere, hvor stor en ressourcebesparelse det konkrete forslag reelt vil få, og hvor stor en ressourcebesparelse man kunne få ved i stedet (eller supplerende) at lave justeringer i den nuværende praksis og samarbejde imellem Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnets sekretariat uden en lovændring.

DI bemærker i den forbindelse, at der allerede i dag efter FKL § 21, stk. 2, er mulighed for at afvise en behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold, men at kompetencen i dag ligger hos Forbrugerklagenævnets sekretariat.

Til § 3, nr. 5 og 9 – FKL § 16 a: Sambehandling af klager

DI støtter intentionen om en mere effektiv sagsbehandling og er enig i, at sambehandling af klager kan være et middel hertil. DI er dog også enig i, at sambehandling af klager ikke må ske på bekostning af væsentlige hensyn til hverken den erhvervsdrivende eller forbrugeren.

Det bør overvejes at tilføje yderligere oplagte retssikkerhedsgarantier i enten lovtæksten eller lovbemærkningerne for at afgrænse den mulige anvendelse af sambehandling af sager til de tilfælde, hvor sambehandling er hensigtsmæssig. F.eks. bør sambehandling af sager ikke kunne ske i sager, der afhænger af, om den konkrete forbruger har været i god tro eller ej (f.eks. i sager om prismærkningsfejl fra den erhvervsdrivende), eller hvad den konkrete forbruger har fået oplyst af den erhvervsdrivende (f.eks. i visse sager om potentielle oplysningsmangler).

DI bemærker endvidere, at det er uklart i hvilken grad, og hvordan, sambehandling vil kunne ske i mediationsfasen, når det på den ene side bliver muligt for Nævnenes Hus at foretage sambehandling, og det på den anden side er en forudsætning, at sambehandlingen "*ikke må kunne påvirke mediation om en mindelig løsning i den enkelte klagesag negativt*", jf. lovbemærkningerne. DI er enig i den nævnte forudsætning.

Til § 3, nr. 10 - FKL § 21, stk. 4: Sekretariatsafgørelser, der giver forbrugeren medhold

DI kan ikke støtte forslaget. Forslaget er en nyskabelse, som efter DI's opfattelse vil underminere en væsentlig del af formålet med at have Forbrugerklagenævnet, hvor de materielle afgørelser træffes af forbruger- og erhvervsrepræsentanter samt en dommer.

I praksis vil sager, hvor det er åbenbart, at forbrugeren vil få medhold, blive behandlet hurtigt i nævnet, og sagsforberedelsen kan skæres til, så den fokuserer på det i sagen, der gør afgørelsen

åbenbar ("allerede fordi"-afgørelser). Hvis der i forberedelsesfasen ikke sker en sådan tilskæring af sagerne i dag, vil dette kunne gøres fremadrettet uden denne vidtgående lovændring.

Den tiltænkte besparelse ved forslaget er derfor ikke proportional med konsekvenserne.

Til § 3, nr. 13-16 – FKL §§ 36-39: Omkostningsdækning til retssager ved afgørelser fra godkendte, private ankenævn

De foreslåede ændringer vil medføre, at en forbruger, der har fået helt eller delvist medhold i en klage ved et godkendt privat ankenævn, og som efterfølgende vil indbringe sagen for domstolene, vil kunne ansøge om omkostningsdækning ved det private ankenævn, som har truffet afgørelsen, i stedet for at ansøge Nævnenes Hus om, at omkostningerne dækkes af statskassen gennem fri proces-reglerne. Samtidig vil en forbruger kunne klage til Forbrugerklagenævnets formand, hvis det private ankenævn har afvist at yde forbrugeren omkostningsdækning i ovennævnte tilfælde.

Forslaget adskiller sig fra de øvrige elementer i udkastet ved ikke at handle om en effektivisering af klagesystemet, men alene om – isoleret set – at flytte nogle udgifter fra staten over på de private ankenævn. Der er imidlertid ikke foretaget en konsekvensvurdering af forslaget, hverken i forhold til hvordan det vil påvirke forbrugerklagesystem (herunder forbrugernes og de erhvervsdrivendes interesser) eller i forhold til konsekvenserne for de private ankenævn eller staten i bredere forstand. Forslaget er ikke engang suppleret med et estimat over hvor store udgifter, der herved forventes flyttet fra statskassen til de private ankenævn.

Forslaget er efter DI's opfattelse snævertsynet og kortsigtet. DI advarer kraftigt imod forslaget, som har væsentligt negative konsekvenser – både praktiske og principielle – der vil skade det samlede danske forbrugerklagesystem.

Forslaget vil påføre de private ankenævn en uforudsigelig omkostning, som må forventes primært at skulle dækkes af de stiftende organisationer bag det enkelte ankenævn.

Forslaget vil samtidig forstærke den eksisterende free-rider problematik i de private ankenævn, hvor de stiftende erhvervsorganisationer – som står som økonomiske garantanter for det private ankenævns eksistens og derfor betaler den overvejende del af det private ankenævns drift – således også betaler for sager, som bliver ført mod virksomheder, der ikke er tilknyttet de stiftende erhvervsorganisationer. På denne måde ender de virksomheder, som er medlem af en stiftende organisation, og som følger de private ankenævns afgørelser, med at betale for de virksomheder, der ikke er medlem af en stiftende organisation, og som ikke følger de private ankenævns afgørelser. Pudsigt nok er det, f.eks. for Ankenævn for Biler netop de virksomheder, der *ikke* er tilknyttet de stiftende erhvervsorganisationer, der har den største andel (77 %) af sager, hvor virksomheden ikke har fulgt ankenævnets afgørelse. De virksomheder, der i forvejen betaler mest for, at forbrugerne i deres branche har et velfungerende og fagligt funderet ankenævn, og som følger ankenævnenes afgørelser, vil med forslaget i tillæg til ovenstående således også skulle finansiere forbrugernes

retssager imod de virksomheder i branchen, som ikke følger ankenævnsafgørelserne og som ikke er medlem af de stiftende organisationer. Det er dybt urimeligt.

Forslaget vil samlet set medføre en nærliggende risiko for, at de private ankenævn nedlægges. Det bør erindres, at de private ankenævn er frivilligt oprettet af de respektive stiftende organisationer.

Hvis de private ankenævn nedlægges, vil sagerne i stedet skulle behandles i Forbrugerklagenævnet (FKN), som ikke besidder det samme branchekendskab. Det vil ikke blot øge sagsbehandlingstiden – både for de pågældende klagesager og for alle andre forbrugerklagesager ved FKN – men også reducere kvaliteten af afgørelserne og dermed retssikkerheden. Hvis sagerne skal behandles i FKN, vil det i sig selv øge omkostningerne for statskassen – og omkostningsdækningen til forbrugerne ved manglende overholdelse af de selvsamme afgørelser, der nu blot træffes af Forbrugerklagenævnet i stedet for af et privat ankenævn, ender med at blive dækket af statskassen igen.

Samlet set kan forslaget derfor – udover at skade effektiviteten af det danske forbrugerklagesystem og forstærke eksisterende uretfærdigheder – ende med at øge omkostningerne for statskassen.

DI bemærker også, at forbrugerens udvidede ret til fri proces, jf. FKL §§ 35-39, blev implementeret i FKL i 2010. I den forbindelse fremgår det af bemærkningerne til [lovforslaget](#), at *'Den foreslåede ordning træder på klagenævnsområdet i stedet for retsplejelovens regler om fri proces'*.

Desuden er det Justitsministeren alene, der kan fastsætte regler om indholdet af en ansøgning om fri proces, jf. Retsplejelovens § 330 og omkostningerne dækkes af statskassen jf. Retsplejelovens § 331. Det er således statens økonomiske ansvar at sikre dets borgeres retssikkerhed. Dette kan ikke overlades til private. Det ville derfor ikke være foreneligt med denne ordning at lade private virksomheder stå for betalingen af fri proces som fremsat i forslaget.

Det er en grundlæggende retssikkerhedsmæssig forpligtelse for staten at sikre adgang til retfærdig rettergang og lighed for loven, som nævnt i Den Europæiske Menneskerettighedskonvention (artikel 6) og FN's konvention om civile og politiske rettigheder (artikel 14). Overdragelse af denne forpligtelse til private virksomheder ville kunne kompromittere denne retssikkerhed og lighed for loven, da private virksomheder ikke har samme forpligtelse til at sikre objektiv og uvildig finansiering af retssager. Derfor er det fastslået, at staten har den eksklusive pligt til at finansiere fri proces for at opretholde retssikkerhed og lighed for loven.

På denne baggrund finder DI, at forslaget strider mod reglerne i Retsplejeloven samt Danmarks internationale forpligtelser.

Forslaget om, at Forbrugerklagenævnets formand skal kunne omgøre det private ankenævns egen afgørelse om, hvorvidt ankenævnet vil imødekomme forbrugerens ønske om omkostningsdækning, er endvidere et indgreb i de private ankenævns autonomi.

Der er i lovforslaget ikke lagt op til en ændring af, at Nævnenes Hus kan indbringe sagen for domstolen på forbrugers anmodning og på dennes vegne, jf. FKL § 35, stk. 2.

Dette medfører tvivl om, hvorvidt Nævnenes Hus kan overføre omkostningen for dette på det pågældende private ankenævn. Omkostningen til indbringelse af sagen er ukendt, det samme er det konkrete antal af sager, hvilket samlet giver anledning til uvished om den faktiske omkostning, som de private klagenævne i givet fald kan imødesee.

Implementeringen af direktivet om Empowering Consumers (MFL og FAL)

Til § 1, nr. 3 – MFL § 2, nr. 22): Definitionen på "Certificeringsordning"

"Certificeringsordning: En tredjepartsverifikationsordning, der certificerer, at et produkt, en proces eller en virksomhed opfylder visse krav, giver mulighed for at anvende et tilsvarende bæredygtighedsmærke [...]".
[vores understregning]

DI foreslår, at "tilsvarende" ændres til "tilhørende" eller "tilknyttet", idet det både er klarere og mere i overensstemmelse med intentionen i direktivet. Anvendelsen af "tilsvarende" er upræcist og kan give anledning til misforståelser, da det kan lyde som om, at der kan ske certificering af, at et produkts miljøfordele svarer til kravene til et andet – eksternt – bæredygtighedsmærke. Efter DI's opfattelse er det imidlertid ikke sådan definitionen er tiltænkt. DI mener, at certificeringen er tiltænkt at skulle høre sammen med det konkrete bæredygtighedsmærke, som verifikationsordningen vedrører.

Uklarheden forstærkes af, at det efter de gældende regler kan være relevant med tredjepartsverifikation af, at et produkts miljømæssige egenskaber svarer til kravene i 'eksterne' miljømærker, se f.eks. s. 23, pkt. 4(c), i [Forbrugerombudsmandens vejledning](#) om brug af miljømæssige og etiske påstande m.v.

I den engelske originalversion af direktivet er der anvendt "*corresponding*" sustainability label. "*Corresponding*" kan ifølge Cambridge Dictionary både betyde "*similar to*" (tilsvarende) og "*connected with*" (tilhørende eller tilknyttet). I denne kontekst giver det mest mening at "*corresponding*" er tiltænkt at betyde "*connected with*".

Til § 1, nr. 3 – MFL § 2, nr. 26): "Forbrugsvare" anvendt som navn på en definition

"Forbrugsvare: Enhver komponent i en vare, der opbruges igen og igen og skal udskiftes eller genopfyldes, for at varen kan fungere efter hensigten." [vores understregning]

DI foreslår at ændre navnet på definitionen fra "*forbrugsvare*" til "*forbrugskomponent*" for at undgå begrebsforvirring.

DI mener, at det ville være meget uhensigtsmæssigt at kalde definitionen på en udskiftelig eller genopfyldelig komponent i en vare for en "forbrugsvarer". DI bemærker i den forbindelse, at ifølge Den Danske Ordbog er en "forbrugsvarer" en "vare der indgår i en husholdnings private forbrug fx mad og tøj". Forslaget vil således medføre, at en "forbrugsvarer" fremover vil betyde to forskellige ting og dermed medvirke til begrebsforvirring.

DI henviser til, at i den engelske originalversion af direktivet anvendes det mere retvisende begreb "consumable", som ikke er det samme som "consumer good" ("consumer good" svarer netop til den nuværende danske betydning af "forbrugsvarer", mens "consumable" er noget andet).

DI henviser endvidere til, at anvendelsen af "forbrugsvarer" vil medføre, at lovteksten bliver unødvendigt dårligt formuleret og svær at forstå, f.eks. i § 1, nr. 13, hvor der pt. står "en vares forbrugsvarer". Hvis navnet på definitionen ikke ændres, vil der kunne blive tale om "forbrugsvarers forbrugsvarer".

Til § 1, nr. 4 – MFL § 5, stk. 2, nr. 2

[Stk. 2. Vildledning efter stk. 1 kan relatere sig til et eller flere af følgende elementer:]

"2) de væsentligste karaktéristika ved produktet, herunder i det omfang produktet står til rådighed, produktets fordele, risici, udførelse, sammensætning, miljømæssige eller sociale karakteristika, tilbehør, cirkularitetsaspekter, såsom holdbarhed, reparationsmuligheder eller genanvendelighed, eftersalgsservice og klagebehandling, måden og tidspunktet for fremstilling eller ydelse, levering, produktets hensigtsmæssighed, anvendelse, mængde, specifikationer, geografiske eller handelsmæssige oprindelse eller de resultater, som kan forventes opnået ved brugen, eller resultaterne af og de vigtigste elementer ved afprøvning eller kontrol af produktet". [vores understregninger]

DI stiller spørgsmålstegn ved, om det er hensigtsmæssigt at erstatte MFL's nuværende anvendelse af begrebet "egenskaber" med "karaktéristika". Man kunne vælge at bevare "egenskaber" med den begrundelse, at der ikke er tiltænkt en materiel ændring i direktivet på dette punkt, og da allerede indarbejdede begreber ikke bør ændres uden god grund. DI bemærker, at der ingen ændring er sket i den engelske originalversion af direktivet, men at den danske jurist-linguist denne gang har valgt at oversætte det engelske begreb til "karaktéristika" i stedet for som hidtil til "egenskaber".

DI mener, at formuleringen "i det omfang produktet står til rådighed" er uklart, idet det kan lyde mere som en afgrænsning/betingelse end et oplysningsområde og derfor kan forvirre læsningen af den nye meget lange bestemmelse i MFL § 5, stk. 2, nr. 2. DI bemærker, at formuleringen ikke er identisk med direktivets formulering, og at en mere klar formulering efter DI's opfattelse ville være "i hvilket omfang produktet står til rådighed".

DI mener også, at det er uklart, hvad der skal forstås ved "resultaterne af og de vigtigste elementer ved afprøvning eller kontrol af produktet". DI henviser til den engelske originalversion af direktivet, som er lidt mere klar: "the results and material features of tests or checks carried out on the

product". DI foreslår, at formuleringen i det mindste ændres til "*resultaterne af og de vigtigste elementer ved afprøvninger eller kontroller foretaget på produktet*".

DI mener dog, at det fortsat er uklart, hvad der menes med "*de vigtigste elementer ved afprøvninger eller kontroller*", som ikke samtidig er et "*resultat*". DI opfordrer til, at dette enten uddybes i lovbemærkningerne, eller at der laves en vejledning, som uddyber dette – og som meget gerne kommer med et eksempel herpå.

Til § 1, nr. 7 – MFL § 5, stk. 2, nr. 13

[Stk. 2. Vildledning efter stk. 1 kan relatere sig til et eller flere af følgende elementer:]

"13) reklamefordele for forbrugerne, som er irrelevante og ikke følger af noget element ved produktet eller virksomheden." [vores understregning]

DI foreslår, at formuleringen ændres til: "*13) reklamere med fordele for forbrugerne, som er irrelevante [..]*".

DI mener, at det foreslåede begreb "*reklamefordele*" ikke giver nogen mening, og at det vil medføre en uhensigtsmæssig – og utilsigtet - uklarhed om, hvad der er tiltænkt med bestemmelsen.

DI henviser til den engelske originalversion af direktivet, hvor intentionen med direktivbestemmelsen klart fremgår af bestemmelsens ordlyd: "*advertising benefits to consumers that are irrelevant [..]*". Det ser således ud til, at den danske jurist-linguist er kommet til at sætte to separate ord sammen til ét ord, som imidlertid ikke giver mening i denne juridiske kontekst.

Til § 1, nr. 8 – MFL § 6 c

"§ 6 c. Oplysninger om sammenligningsmetoden, de sammenlignede produkter, leverandørerne af disse produkter samt de foranstaltninger, der er indført til at holde de pågældende oplysninger ajour, betragtes som væsentlige oplysninger, når en erhvervsdrivende leverer en tjeneste, der sammenligner produkter og giver forbrugeren oplysninger om miljømæssige eller sociale karakteristika eller cirkularitetsaspekter såsom holdbarhed, reparationsmuligheder eller genanvendelighed, for så vidt angår produkterne eller leverandørerne af disse produkter." [vores understregning]

DI konstaterer, at forslaget er en omskrivning af direktivteksten – formentlig i et forsøg på at gøre en meget lang bestemmelse nemmere at forstå. DI mener imidlertid, at det er nemmere at læse en lang lovbestemmelse, når pligtsubjektet eller anvendelsesområdet for bestemmelsen er gjort klart fra start, bl.a. så alle de erhvervsdrivende, som bestemmelsen ikke er relevant for, ikke behøver at bruge ressourcer på at sætte sig ind i bestemmelsen. Det er også den metode, der i dag er brugt i MFL § 6 a og 6 b. DI foreslår derfor til, at direktivets tekst anvendes i dette tilfælde.

Til § 1, nr. 13 – MFL's bilag 1, nr. 23 i)

"23 i) Den erhvervsdrivende tilskynder forbrugeren til at udskifte eller genopfylde en vares forbrugsvarer tidligere, end det er nødvendigt, af tekniske årsager." [vores understregninger]

Se tidligere kommentar for så vidt angår anvendelsen af begrebet "forbrugsvarer".

Placeringen af "af tekniske årsager" efter det indsatte komma i sætningen gør det uklart, om de tekniske årsager refererer til "den erhvervsdrivende tilskynder" eller til "er nødvendigt". DI antager, at sidstnævnte er intentionen.

I givet fald ville lovteksten være klarere, hvis den enten formuleres:

"Den erhvervsdrivende tilskynder forbrugeren til at udskifte eller genopfylde en vares [forbrugskomponenter] tidligere, end det er nødvendigt af tekniske årsager." (uden komma) eller:

"Den erhvervsdrivende tilskynder forbrugeren til at udskifte eller genopfylde en vares [forbrugskomponenter] tidligere, end det af tekniske årsager er nødvendigt."

Til § 2, nr. 2 – FAL's § 3, nr. 19, Handelsmæssig garanti for holdbarhed

"19) Handelsmæssig garanti for holdbarhed: Enhver handelsmæssig garanti, som producenten har påtaget sig over for forbrugeren om salgsgenstandens holdbarhed i en bestemt periode, ud over sin retlige forpligtelse, hvor producenten er direkte ansvarlig over for forbrugeren i hele perioden for den handelsmæssige garanti for holdbarhed for så vidt angår afhjælpning eller omlevering af salgsgenstanden i overensstemmelse med købelovens mangelsregler, når salgsgenstandens holdbarhed ikke opretholdes."

DI mener, at den foreslåede definition på "Handelsmæssig garanti for holdbarhed" er uforståelig og unødvendig kompleks.

Definitionen på "Handelsmæssig garanti for holdbarhed" i det direktiv, som nu skal implementeres, henviser direkte til dét direktiv, der ligger bag købelovens § 86a. DI mener derfor, at det vil udgøre en korrekt implementering, hvis man vælger den meget simple og forståeligere løsning blot at henvise til købelovens § 86 a om handelsmæssige garantier.

De to steder, hvor definitionen på "handelsmæssige garantier" vil blive anvendt i FAL (§ 8, stk. 1, nr. 17, og § 17, stk. 1, nr. 6) som følge af dette lovforslag, er der ikke behov for en anden forståelse af, hvad definitionen på en "handelsmæssig garanti" er, end en henvisning til købelovens § 86 a, idet den konkrete regulering af handelsmæssige garantier i FAL vil fremgå direkte af FAL § 8, stk. 1, nr. 17, og § 17, stk. 1, nr. 6.

Hvis man holder fast i aktivt at forsøge at definere "handelsmæssig garanti" i FAL § 3, nr. 19, bør der arbejdes på at gøre definitionen meget lettere forståelig og samtidig sørge for overensstemmelse med købelovens § 86a.

Til § 2, nr. 3 – FAL's § 8, stk. 1, nr. 10 – miljøvenlige leveringsmuligheder

Det er i overensstemmelse med direktivet foreslået, at erhvervsdrivende, der foretager fjernsalg (f.eks. via nettet), fremadrettet skal give forbrugere oplysning om eventuelle "miljøvenlige leveringsmuligheder". Danmark har ikke valgmuligheder her, da dette fremgår direkte af direktivteksten (det følger endvidere klart af den engelske originalversion, at der skal oplyses om "environmentally friendly delivery options", når sådanne er "available").

DI støtter intentionen, men bemærker at kravet vil give anledning til uklarhed, og kravet kan stille de erhvervsdrivende i en potentiel umulig catch-22 situation, hvis ikke det præciseres, hvilke leveringsmetoder der i lovens forstand vil blive anset for "miljøvenlige".

Mens det således på den ene side bliver et lovkrav, at de erhvervsdrivende skal oplyse om "miljøvenlige" leveringsmuligheder, fremgår det samtidig af lovbemærkningerne, at angivelsen af noget som en "miljøvenlig leveringsmulighed" fremadrettet vil blive anset som en generisk miljøanprisning, som det vil være forbudt at fremsætte, medmindre den erhvervsdrivende kan påvise "anerkendte fremragende miljøpræstationer", jf. ændringen af markedsføringsloven i lovforslagets § 1, nr. 11 .

Hvis det ikke gøres helt tydeligt, hvad der skal betragtes som "miljøvenlige leveringsmuligheder" i forbrugeraftalelovens forstand, vil de erhvervsdrivende således være i farezonen for at kunne blive straffet, uanset hvad de gør, enten efter FAL eller efter MFL. Det er hverken rimeligt eller retssikkerhedsmæssigt forsvarligt.

Lovbemærkningerne nævner "fragtcykel, elektrisk leveringskøretøj eller muligheden for bundtede forsendelsesmuligheder", men selv ikke for disse tre leveringsformer fremgår det tydeligt, at de vil blive anset for at opfylde definitionen på "anerkendte fremragende miljøpræstationer" efter MFL.

Til § 2, nr. 4 – FAL's § 8, stk. 1, nr. 16 – påmindelse om reklamationsretten i EU

[§ 8. Inden der indgås en aftale om en vare eller en ikkefinansiel tjenesteydelse, skal den erhvervsdrivende, hvis aftalen indgås uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg, på en klar og forståelig måde give forbrugeren oplysning om:]

"16) at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse og de væsentligste elementer heri, og oplysningerne gives ved brug af den harmoniserede meddelelse, jf. stk. 5,"

DI mener, at oplysningspligten i nr. 16 kan gøres klarere for de erhvervsdrivende, der skal efterleve den, ved at ændre ", og oplysningerne gives ved brug af den harmoniserede meddelelse, jf. stk. 5," til "ved at bruge den harmoniserede meddelelse, jf. stk. 5,". [vores understregning]

DI bemærker endvidere, at formuleringen "at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse" kan ende med at stride imod det indhold, som den harmoniserede meddelelse vil få. DI opfordrer til, at den endelige ordlyd af bestemmelsen afventer den endelige udformning af den harmoniserede

meddelelse. Indholdet af den harmoniserede meddelelse skal være fastlagt af Kommissionen senest den 27. september 2025, mens Danmark og de øvrige medlemslande først skal have vedtaget det lovforslag, der implementerer direktivet, den 27. marts 2026.

Til § 2, nr. 5 – FAL's § 8, stk. 1, nr. 17 – anvendelse af et harmoniseret mærke hvis en producent udsteder en "handelsmæssig garanti for holdbarhed"

"17) hvor producenten tilbyder forbrugeren en handelsmæssig garanti for holdbarhed, der dækker hele varen, uden yderligere omkostninger og med en varighed på mere end to år, og stiller disse oplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende, at den pågældende vare drager fordel af en sådan garanti, dens varighed, og at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse, og oplysningerne gives ved brug af det harmoniserede mærke, jf. stk. 5,"
[vores understregning]

DI bemærker, at forslagets indskudte sætning "og at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse" er en pleonasme (dobbeltkonfekt), da det allerede er et krav efter forslaget til nr. 16, og at pleonasmen både gør bestemmelsen svær at forstå og gør henvisningen til "det harmoniserede mærke, jf. stk. 5" misvisende. Oplysningen om, at købelovens mangelsregler kan finde anvendelse, vedrører således den harmoniserede meddelelse og ikke det harmoniserede mærke.

DI foreslår følgende mere letforståelige formulering:

"17) hvor producenten tilbyder forbrugeren en handelsmæssig garanti for holdbarhed, der dækker hele varen, uden yderligere omkostninger og med en varighed på mere end to år, og stiller disse oplysninger til rådighed for den erhvervsdrivende, gives oplysning om, at den pågældende vare drager fordel af en sådan garanti og dens varighed, ved at bruge det harmoniserede mærke, jf. stk. 5," [vores understregninger]

Til § 2, nr. 7 – FAL's § 8, stk. 1, nr. 28 – oplysningspligt, når der ikke findes en "score for reparationsmulighed"

"28) tilgængeligheden af og de anslåede omkostninger ved og proceduren for bestilling af reservedele, der er nødvendige for at holde salgsgenstandene mangelfri, om tilgængeligheden af reparations- og vedligeholdelsesvejledninger samt om reparationsbegrænsninger, såfremt nr. 27 ikke finder anvendelse, og forudsat at producenten stiller oplysningerne til rådighed for den erhvervsdrivende." [vores understregning]

DI mener, at det generelt er nemmere at læse en lang lovbestemmelse, når anvendelsesområdet for bestemmelsen er gjort klart fra start, bl.a. fordi så behøver alle de erhvervsdrivende, som bestemmelsen ikke er relevant for, ikke forsøge at sætte sig ind i bestemmelsen.

DI opfordrer derfor til, at direktivets opbygning anvendes i dette tilfælde og foreslår denne formulering:

"28) såfremt nr. 27 ikke finder anvendelse, og forudsat at producenten stiller oplysningerne til rådighed for den erhvervsdrivende, skal der gives oplysninger om tilgængeligheden af og de anslåede omkostninger ved og proceduren for bestilling af reservedele, der er nødvendige for at holde salgsgenstandene mangelfri, om

tilgængeligheden af reparations- og vedligeholdelsesvejledninger samt om reparationsbegrænsninger,” [vores understregning]

Til § 2, nr. 8 – FAL’s § 8, stk. 5 – indholdet i den harmoniserede meddelelse og det harmoniserede mærke

”Stk. 5. Justitsministeren fastsætter nærmere regler om måden, hvorpå erhvervsdrivende giver meddelelse om oplysninger til forbrugerne efter stk. 1, nr. 16 og 17.” [vores understregning]

DI bemærker, at i henhold til direktivet fastlægges udformningen og indholdet af både den harmoniserede meddelelse og det harmoniserede mærke af EU Kommissionen ved en gennemførelsesretsakt. Den harmoniserede meddelelse og det harmoniserede mærke er tiltænkt at være en ensartet måde at give de oplysninger på, som er omtalt i nr. 16 og 17. DI mener derfor ikke, at der er direktivhjemmel til at påbyde virksomhederne yderligere oplysningspligter end pligten til at bruge den harmoniserede meddelelse og det harmoniserede mærke.

DI finder det derfor uklart, hvilken nærmere bemyndigelse der er tiltænkt i stk. 5, og om det harmonerer med, hvad der er muligt - og tiltænkt - i direktivet.

Til § 2, nr. 10, 11, 13 og 14

Der henvises til DI’s bemærkninger til § 2, nr. 4, 5, 7 og 8.

oo0oo

DI står gerne til rådighed for en uddybning.

Med venlig hilsen

Lars Hammer
Seniorchefkonsulent

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Sendt til: ltm@kfst.dk

Vesterbrogade 32
1620 København V

Telefon 33 43 70 00
mail@danskeadvokater.dk
www.danskeadvokater.dk

18. december 2024

Dok.nr. D-2024-049352

Høringssvar til høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem)

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har 20. november 2024 sendt udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem) i høring. Danske Advokater takker for muligheden for at afgive høringssvar. Det er udarbejdet i samarbejde med Danske Advokaters fagudvalg for IP-, forbruger- og markedsføringsret.

Generelle bemærkninger - forbrugerklageloven

Danske Advokater byder effektiviseringer, besparelser og forenklinger velkomne, dog ikke på bekostning af retssikkerheden.

Forbrugerklagenævnets afgørelser har betydelig interesse og betydning for både forbrugerne og de erhvervsdrivende. For at sikre både forbrugerens og den erhvervsdrivendes retssikkerhed består nævnet af en formand, som er dommer, samt repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Vi ser derfor med bekymring på det fremlagte forslag om effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem, hvor det foreslås at afskære forbrugerens klageadgang til Forbrugerklagenævnet, og at sekretariatet bemyndiges til at træffe delvis eksigible afgørelser i visse typer af sager.

Bemærkninger til de enkelte bestemmelser i udkastet – forbrugerklageloven

Forslaget til § 11, stk. 3

Med lovudkastets § 3, nr. 2 foreslås et nyt § 11, stk. 3, i forbrugerklageloven, hvorefter Nævnenes Hus, i forbindelse med at behandlingen afsluttes efter stk. 1, kan træffe afgørelse om, at forbrugeren ikke kan indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen.

Det fremgår af forarbejderne, at Nævnenes Hus som hidtil ikke skal foretage yderligere sagsoplysning under mediationsfasen. Endvidere fremgår det, at den foreslåede bestemmelse ikke vil medføre, at Nævnenes Hus vil kunne indhente yderligere oplysninger med henblik på at træffe afgørelse efter den foreslåede § 11, stk. 3.

Det er et grundlæggende princip i forvaltningsretten, at myndighederne har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden de træffer afgørelser. En sådan garantiforskrift sikrer, at der træffes materielt lovlige og rigtige afgørelser.

Forslaget synes at indebære en fravigelse af officialprincippet i visse typer af sager, og at det således vil være op til forbrugeren at sørge for den relevante oplysning af sagen. Henset til, at der i forbrugertvister ofte er tale om kompliceret formueretlig lovgivning, herunder ulovskrevne retsgrundsætninger, vil det ofte være vanskeligt for forbrugeren at vide præcis, hvilke faktuelle oplysninger som er af afgørende betydning for den konkrete sag.

Det er Danske Advokaters vurdering, at den foreslåede bestemmelse, herunder bemærkningerne, synes at være i strid med det grundlæggende officialprincip.

Danske Advokater bemærker, at det må være et begrænset antal forbrugersager, som på det formueretlige område kan anses for tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes afgørelse alene på baggrund af en udfyldt klageformular, den erhvervsdrivendes eventuelle bemærkninger hertil samt en mundtlig mediationsfase, hvor der i øvrigt ikke foretages yderligere sagsoplysning.

Forslaget til § 21, stk. 4

Med lovudkastets § 3, nr. 10 foreslås et nyt § 21, stk. 4, i forbrugerklageloven, hvorefter Forbrugerklagenævnet kan bemyndige sekretariatet til at træffe afgørelse i klager, hvor det må anses for åbenbart, at der kan gives forbrugeren medhold i klagen.

Med virkning fra 1. januar 2004 fik Forbrugerklagenavnets sekretariat kompetence til på nævnets vegne at træffe afgørelse i visse klagesager i overensstemmelse med nævnets praksis samt i andre sager, hvor der ikke er tvivl om sagens udfald.

Bemyndigelsesbestemmelsen blev ophævet ved lov nr. 517 af 12. juni 2009 om tvangsfuldbyrdelse af klagenavnets afgørelser mv., hvor de delvis eksigible afgørelser blev indført.

Der anføres herom i forarbejderne¹:

”Da der ved sekretariatsafgørelser ikke er tale om afgørelser, der træffes på et egentligt nævnsmøde med deltagelse af både forbruger- og erhvervsrepræsentanter under ledelse af en formand, der er dommer, bør sådanne afgørelser ikke kunne tvangsfuldbyrdes. For at undgå at en forbruger stilles forskelligt afhængigt af, om en sag er afgjort af nævnet eller af sekretariatet, foreslås det, at bemyndigelsen til at træffe sådanne sekretariatsafgørelser ophæves, således at disse sager fremover skal forelægges for nævnet til afgørelse.”

Det er Danske Advokaters vurdering, at de nævnte hensyn fortsat synes at gøre sig gældende.

Danske Advokater kan således ikke tilslutte sig forslaget om muligheden for tvangsfuldbyrdelse af sekretariatets afgørelser ved den erhvervsdrivendes passivitet (delvis eksigible afgørelser). Det vil i givet fald kunne rejse alvorlige spørgsmål af retssikkerhedsmæssig karakter, fordi der ikke medvirker en dommer i afgørelserne.

Der henvises i øvrigt til overvejelserne i forbindelse med vedtagelsen af lov nr. 517 af 12. juni 2009 og navnlig de betænkeligheder, der blev udtrykt i domstolenes daværende høringssvar til det forslag, som blev sendt i høring. Endvidere henvises der til overvejelserne om eksigibilitet (bindende virkning for klagenævnsafgørelser) i redegørelsen om lovovervågning af lov om forbrugerklager, som blev oversendt til Folketingets Erhvervsudvalg den 23. maj 2007. Det er Danske Advokaters opfattelse, at man ikke med nærværende lovforslag bør gå i længere i retning af at tildele organer uden for domstolene en form for dømmende myndighed.

Danske Advokater kan imidlertid tilslutte sig en smidig afvikling af de ”lettere”/”åbenbare” sager. Fx at sekretariatets udkast til afgørelse sendes i skriftlig høring hos nævnets medlemmer og således ikke behandles mundtlig på et egentligt nævnsmøde.

Afsluttende bemærkninger

Danske Advokater står altid gerne til rådighed for uddybende spørgsmål eller dialog.

Med venlig hilsen

Susanne Bager
Juridisk konsulent
Danske Advokater
sub@danskeadvokater.dk

Henrik Saugmandsgaard Øe
Advokat
Medlem af fagudvalg for IP-, forbruger-
og markedsføringsret

¹ Lovforslag nr. L 175 af 26. marts 2009, de almindelige bemærkninger pkt. 3.1.5

Lea Therese Ørum Molsted

Fra: Anders Raagaard <AndersRaagaard@VestreLandsret.dk>
Sendt: 15. december 2024 10:23
Til: Lea Therese Ørum Molsted
Cc: Mette Lyster Knudsen
Emne: Høringssvar

AppServerName: esdh-kfst-pb360
DocumentID: 24/06393-259
DocumentIsArchived: -1

Til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Ved mail af 20. november 2024 har Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen hørt Dommerforeningen over udkast til forslag til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem).

Udkastet har været drøftet i Dommerforeningens bestyrelse.

Østre Landsret og Vestre Landsret har i deres høringssvar af henholdsvis 2. december og 28. november 2024 anført bl.a.:

"Med lovudkastet foreslås et nyt § 21, stk. 4, i forbrugerklageloven, hvorefter Forbrugerklagenævnet kan bemyndige sekretariatet til at træffe afgørelse i klager, hvor det må anses for åbenbart, at der kan gives forbrugeren medhold i klagen (lovudkastets § 3, nr. 10).

Det anføres i bemærkningerne til bestemmelsen, at en sådan afgørelse truffet af sekretariatet i givet fald – på samme måde som afgørelser, der træffes af Forbrugerklagenævnet selv, hvor en forbruger får hel eller delvis medhold i sit krav – vil være bindende og kunne tvangsfuldbyrdes over for sagens parter, medmindre den erhvervsdrivende inden 30 dage fra afgørelsens forkyndelse skriftligt har meddelt Forbrugerklagenævnet, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Der har tidligere været en sekretariatskompetence med adgang til efterfølgende tvangsfuldbyrdelse i forbrugerklageloven, som blev ophævet ved lov nr. 517 af 12. juni 2009 om tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser mv. Der anføres herom i forarbejderne (lovforslag nr. L 175 af 26. marts 2009, de almindelige bemærkninger pkt. 3.1.5):

"Da der ved sekretariatsafgørelser ikke er tale om afgørelser, der træffes på et egentligt nævnsmøde med deltagelse af både forbruger og erhvervsrepræsentanter under ledelse af en formand, der er dommer, bør sådanne afgørelser ikke kunne tvangsfuldbyrdes. For at undgå at en forbruger stilles forskelligt afhængigt af, om en sag er afgjort af nævnet eller af sekretariatet, foreslås det, at bemyndigelsen til at træffe sådanne sekretariatsafgørelser ophæves, således at disse sager fremover skal forelægges for nævnet til afgørelse."

De nævnte hensyn synes fortsat at gøre sig gældende, og det bør overvejes nøje, om der bør indføres en sådan mulighed for tvangsfuldbyrdelse af sekretariatets afgørelser. Hvis der ønskes indført en sekretariatskompetence, kan der eksempelvis overvejes en model, hvorefter sekretariatets afgørelser ikke umiddelbart kan tvangsfuldbyrdes, men af forbrugeren kan indbringes for nævnet til afgørelse, hvis sekretariatsafgørelsen ikke efterleves (eventuelt som en fast track-ordning)."

Dommerforeningen kan i det hele tilslutte sig det anførte og har ikke i øvrigt bemærkninger til udkastet.

På vegne af

Mette Lyster Knudsen
Landsdommer/Formand for Den Danske Dommerforening

Med venlig hilsen

Anders Raagaard

Landsdommer

Vestre Landsret

Asmildklostervej 21

8800 Viborg.

Tlf.: + 45 99 68 80 00

www.VestreLandsret.dk



Att: Lea Therese Ørum Molsted

Søborg, d. 18. december 2024

Høring over lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem)

e-mærket takker for muligheden for at afgive hørings svar til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen over udkast til lovændring på ovennævnte love.

e-mærket finder udkastet overvejende positivt. Hvis lovændringerne bliver gennemført som tilsigtet, kan det bestemt øge transparensen over for forbrugerne. Forbrugerne vil få bedre og mere klar information om de varer, de køber, og de erhvervsdrivende vil få mere klarhed over, hvordan de kan kommunikere de grønne initiativer korrekt. Dog afhænger meget af, hvordan loven bliver implementeret, og om der følger tilstrækkelige ressourcer med til håndhævelse og ikke mindst oplysning.

e-mærket er i den henseende bekymret for, om nye og flere krav om mærkninger af varer samt nye informationspligter vil medføre for store administrative byrder for aktører i den danske e-handel. Aktører, som ofte er mindre erhvervsdrivende. Det bliver derfor afgørende, hvordan balancen mellem forbrugerbeskyttelse og virksomhedernes omkostninger bliver sikret i praksis.

Herudover er e-mærket bekymring for, lovudkastet forslag om et nyt § 21, stk. 4, i forbrugerklageloven (lovudkastets § 3, nr. 10) om at bemyndige Forbrugerklagenævnets sekretariat til at træffe afgørelser i klager, hvor det må anses for åbenbart, at der kan gives medhold i klagen.

e-mærket frygter, at "åbenbare" sager risikerer ikke at få den nødvendige juridiske vurdering eller dybdegående behandling, hvis de alene vurderes af sekretariatet uden involvering af det egentlige klagenævn og uden repræsentanter af både forbrugersiden og erhvervsiden under ledelse af en dommer. Blot fordi sekretariatet finder sagens udfald åbenlyst, er det ikke ens betydende med, at nævnets medlemmer ikke har relevante betragtninger, som kunne ændre sagens udfald.

Dette kan svække parternes retssikkerhed. Efter e-mærkets opfattelse er det uhensigtsmæssigt, hvis forbrugere stilles forskelligt afhængigt af, om sagen er afgjort af nævnet eller sekretariatet.

Hvis ovenstående giver anledning til spørgsmål, står e-mærket til rådighed for uddybning.

Med venlig hilsen

Vian Khazer

Chefjurist, e-mærket

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

18. december 2024

Fremsendt til Lea Ørum Molsted (ltm@kfst.dk)

Sagsnr.: EMN-2024-99405
anmni@evida.dk

Evidas hørings svar til udkast til ændring af lov om markedsføring, lov om forbruger aftaler og forbrugerklagenloven

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har den 20.11.2024 sendt udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbruger aftaler og forbrugerklagenloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem) i høring med frist for hørings svar den 18.12.2024.

Evida takker for muligheden for at afgive hørings svar i forbindelse med ovennævnte.

1. Ændring af Forbrugerklagenloven

1.1. Omkostningsdækning til retssager ved afgørelser fra godkendte private tvistløsningsorganer

Det fremgår af udkastet, at det foreslås at ændre Forbrugerklagenlovens § 36, stk. 1, § 37, stk. 1, 1. pkt., og stk. 2, § 37, stk. 3, § 37, stk. 4, og § 38, således at det fremgår, at såvel Nævnenes Hus som et godkendt privat tvistløsningsorgan efter ansøgning kan meddele en forbruger, der helt eller delvist har fået medhold i Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan omkostningsdækning efter bestemmelserne i Forbrugerklagenlovens §§ 36-38.

Den foreslåede ændring vil bl.a. medføre, at det godkendte private tvistløsningsorgan, der har truffet den konkrete afgørelse, hvor forbrugeren efterfølgende ønsker at indbringe sagen for domstolene, selv vil skulle afholde de udgifter, der er forbundet med meddelelse af omkostningsdækning.

Det fremgår endvidere af udkastet, at det foreslås at ændre Forbrugerklagenlovens § 37, stk. 1, 1. pkt., § 37, stk. 4, og § 38, således at det ikke fremgår, at udgifter til omkostningsdækning dækkes af statskassen.

Den foreslåede ændring er en konsekvens af, at statskassen efter forslaget kun skal dække de udgifter, der er forbundet med omkostningsdækning i forbindelse med afgørelser, der træffes af Forbrugerklagenævnet, mens udgifter til omkostningsdækning i forbindelse med afgørelser, der træffes af godkendte private tvistløsningsorganer, skal dækkes af tvistløsningsorganerne selv.

Forbrugerklagenlovens §§ 36-38 anses at have til formål, at en forbruger ikke af økonomiske årsager afholder sig fra at forfølge sit krav i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende har meddelt, at afgørelsen ikke vil blive efterlevet, og hvor forbrugeren derfor må indbringe sagen for domstolene for at få gennemført kravet.

Bestemmelserne i Forbrugerklagenloven skal ses i sammenhæng med Retsplejelovens §§ 331-335 om fri proces og retshjælpsforsikring.

Det vurderes at være en væsentlig administrativ omkostningsmæssig byrde for de private tvistløsningsorganer at skulle overtage opgaven vedrørende omkostningsdækning.

Det bemærkes i den forbindelse, at Nævnenes Hus håndterer dette i dag, hvorved Nævnenes Hus har oparbejdet kompetencerne til at håndtere de administrative processer forbundet hermed.

Det bemærkes endvidere, at det vurderes at være mere hensigtsmæssigt, at udgifterne til omkostningsdækning fortsat dækkes af statskassen i tråd med bestemmelserne og procedureerne for fri proces, retshjælpsdækning og småsagsprocessen ved domstolene.

Alternativt vurderes det at være hensigtsmæssigt, at de private tvistløsningsorganer forpligtes til at fordele udgifterne til omkostningsfordelingen forholdsmæssigt på de kategorier af erhvervsgrupper, som måtte give anledning til omkostningerne inden for de respektive områder, som de enkelte private tvistløsningsorganer behandler sager inden for, frem for solidarisk hæftelse på tværs af erhvervsgrupper.

Evida står til rådighed, hvis der er spørgsmål til ovenstående.

Med venlig hilsen

Evida



Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
att.: Lea Ørum Molsted
ltm@kfst.dk

11. december 2024
PFC/ABR

Høringssvar til udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

Feriehusudlejernes Brancheorganisation har med interesse læst det fremsendte udkast til lovændringer.

Feriehusudlejernes Brancheorganisation støtter de intentioner, der ligger i, at mærker og certificeringer skal hjælpe forbrugerne og på ingen måde vildlede dem.

Feriehusudlejernes Brancheorganisation er netop nu i gang med at udrulle energimærket "Koglemærket – Fokus på energi", der skal hjælpe gæster, der ønsker at leje et feriehus, med at finde et feriehus, der bruger mindre energi.

Som det fremgår af de ledsagende breve fra Forbrugerombudsmanden, har Feriehusudlejernes Brancheorganisation tidligt fået rådgivning om de forventede lovændringer.

Feriehusudlejernes Brancheorganisation vil meget gerne inddrages og medvirke til, at lovændringerne får den bedst mulige virkning. Feriehusudlejernes Brancheorganisation vil derfor gerne tilbyde, at vores tiltag "Koglemærket – Fokus på energi" benyttes som eksempel på, hvorledes lovændringen skal benyttes i praksis.

Med venlig hilsen

Poul Fejer Christiansen
Vicedirektør



Feriehusudlejernes Brancheforening
Vandkunsten 3,3.
1467 København K

Sendt med digital post til CVR-nr. 91877651

Dato: 29. januar 2024

Sag: FO-23/10378-3

Sagsbehandler: /MIE

Direkte tlf.: +45 41 71 53 33

Forhåndsbesked om energiforbedringsmærke for feriehuse

Ved brev af 19. december 2023 har Feriehusudlejernes Brancheforening anmodet Forbrugerombudsmanden om at afgive udtalelse om sin vurdering af lovligheden af en mærkningsordning for feriehuse, der lever op til en række krav til energiforbedrende tiltag.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at I lovligt kan anvende mærkningsordningen, såfremt der bliver etableret en effektiv og uafhængig instans til at kontrollere, at feriehusene opfylder kravene, og såfremt forbrugerne gives supplerende oplysninger om ordningen, fx med et link ved mærket til uddybende information.

Jeres anmodning

Feriehusudlejernes Brancheforening har anmodet om Forbrugerombudsmandens vurdering af en mærkningsordning for feriehuse, der lever op til en række krav til energiforbedrende tiltag.

Kravene i mærkningsordningen er baseret på tekniske vurderinger af, hvilke aktiviteter og tekniske anlæg i feriehuse, der typisk benytter mest energi under udlejningen/brugen, samt hvilke krav der kan stilles til disse for at reducere energiforbruget. Mærkningsordningen er inddelt i tre niveauer. Et obligatorisk niveau, niveau 1, som mærkes med en bronzefarvet kogle, samt to yderligere niveauer, niveau 2 og 3, der indeholder mere vidtgående krav og er mærket med henholdsvis en sølvfarvet og en guldfarvet kogle.

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

FO@forbrugerombudsmanden.dk
www.forbrugerombudsmanden.dk

ERHVERVS MINISTERIET

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN)
www.icpen.org



I har oplyst, at kravene for niveau 1 (bronze) er lagt på et niveau, der svarer til, at 20-30 % af de eksisterende feriehuse under Feriehusudlejernes Branche-forening i dag kan leve op til dem. Denne vurdering er baseret på frivilligt udfyldte spørgeskemaer, der er udsendt til 600 husejere og besvaret af 119 ejere. I vurderer endvidere fra undersøgelsen, at op til 50 % af husejerne forventes at kunne leve op til niveau 1 (bronze) med mindre investeringer, samt at op mod 10 % af husene vil kunne leve op til niveau 2 (sølv).

Kravene for alle tre niveauer vil blive strammet løbende, og stramningen vil første gang ske senest tre år efter ordningen er taget i brug. Mærket vil ligeledes gælde i tre år, når det er opnået for et hus. I har udviklet en app, som tænkes benyttet af husejerne til at indtaste data om huset, hvorfra mærkningsniveauet bliver beregnet og registreret i jeres udlejningssystem.

Det er rådgivningsvirksomheden Viegand Maagøe, der har udarbejdet en række minimumskrav til feriehusene og dermed dokumentationen bag mærkningsordningen. Derudover har I indgået aftale med energirådgivningsvirksomheden Danish Energy Management, der har verificeret kravene.

For så vidt angår kontrol af, om de pågældende feriehuse opfylder kravene til mærkningsordningen, har I oplyst, at der vil blive gennemført en fysisk stikprøvekontrol i udvalgte feriehuse og en mulighed for gæsterne til at "indmelde feriehuse", hvor de er i tvivl om, hvorvidt kravene er opfyldt. Efter en sådan indmelding vil feriehuset blive fysisk kontrolleret. Der vil i øvrigt blive nedsat en jury med deltagelse af Feriehusudlejernes Branche-forening som ejer af mærket og tildelingen samt en til to uafhængige parter, eksempelvis kommunen, destinationen, Dansk Kyst- og Naturturisme eller Tekniq. Denne jury vil udgøre den uafhængige kontrol fra en tredjepart af mærkningsordningen.

Lovgrundlaget

Markedsføringslovens § 5, stk. 1, forbyder vildledende handlinger:

"En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktisk korrekte."

Markedsføringslovens § 6, stk. 1, forbyder vildledende udeladelser:

"En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentligt oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbelttydig eller uhensigtsmæssig måde."

Hvis markedsføringen er vildledende og egnet til at få forbrugeren til at træffe en beslutning, som denne ellers ikke ville have truffet, jf. § 8, har virksomheden handlet i strid med markedsføringslovens §§ 5 og 6, som er strafbelagt med bøde, jf. § 37, stk. 3.

Endelig følger det af markedsføringslovens § 13, at den erhvervsdrivende skal kunne dokumentere rigtigheden af oplysninger om faktiske forhold i sin markedsføring.

Forbrugerombudsmandens vejledning og kvikguide

Forbrugerombudsmanden har udarbejdet en vejledning og brug af miljømæssige og etiske påstande mv.¹. Vejledningen indeholder de krav, der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse som hovedregel kan stilles til brugen af klima-, miljø- og bæredygtighedsudsagn i markedsføringen i medfør af markedsføringsloven. Forbrugerombudsmanden har endvidere udarbejdet en kvikguide til virksomheder om miljømarkedsføring², der er en forkortet udgave af vejledningen.

Klima-, miljø- og bæredygtighedsudsagn er udsagn om faktiske forhold. Sådanne udsagn skal derfor kunne dokumenteres ifølge markedsføringslovens § 13.

For så vidt angår brugen af mærkningsordninger i markedsføringen, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at (se vejledningens kapitel 10.1):

"Bruges mærkningsordninger m.v. i markedsføringen, skal der gives oplysninger om betydningen af disse på emballagen, i annoncer og andet markedsføringsmateriale eventuelt med oplysning om, hvor uddybende

¹ [Vejledning om brug af miljømæssige og etiske påstande mv.](#)

² [Kvikguide til virksomheder om miljømarkedsføring](#)

eller supplerende oplysninger om mærkningsordningen eller symbolet kan findes. Det kan fx være på den erhvervsdrivendes hjemmeside.

[...]

Kriterierne for brug af mærkningsordninger, symboler eller certifikater må kunne efterprøves og kontrolleres. Det gælder både officielle og private mærkningsordninger samt certifikater. Den erhvervsdrivende må kunne dokumentere, at kriterierne er opfyldt.

[...]

Markedsføringsbudskabet må ikke overdrives. Det vil sige, at den erhvervsdrivende ikke må markedsføre sig udover, hvad indholdet af ordningen giver grundlag for."

For så vidt angår brugen af andre private mærkningsordninger end private, alment anerkende mærkningsordninger, er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at (se vejledningens kapitel 10.4):

"Hvis en erhvervsdrivende eller en branche vælger at bruge egen mærkningsordning, symbol eller certifikat i markedsføringen, skal produktet eller den erhvervsdrivende have kvalitative fortrin frem for andre tilsvarende produkter eller erhvervsdrivende, idet mærkningen ellers vil kunne være vildledende i sig selv. Herudover er det Forbrugerombudsmandens opfattelse, at der må foreligge klare kriterier for at opnå og/eller anvende et mærke fra en mærkningsordning m.v., og at dette ikke må være egnet til at blive forvekslet med andre, herunder egne mærker i en gradueret mærkningsordning eller mærker fra officielle mærkningsordninger."

Forbrugerombudsmandens vurdering

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at Feriehusudlejernes Brancheforening lovligt kan anvende mærkningsordningen i markedsføringen af feriehuse, der lever op til kravene til energiforbedring i ordningen.

Vi har i vores vurdering lagt til grund, at selv de feriehuse, der opfylder kravene til niveau 1 (bronze), har kvalitative fortrin frem for andre tilsvarende feriehuse.

Vi har endvidere lagt vægt på, at kravene er objektive, fokuserer på de vigtigste aspekter af energiforbruget i forbindelse med feriehusudlejning og derved er relevante.

Imidlertid forudsætter lovligheden af mærkningsordningen, at der bliver etableret en effektiv og uafhængig instans til at kontrollere, at feriehusene opfylder kravene. Jeres jury skal derfor efter Forbrugerombudsmandens opfattelse bestå af minimum tre parter, hvor flertallet er uafhængige af Feriehusudlejernes Brancheforenings interesser.

Dertil forudsætter lovligheden efter vores opfattelse, at forbrugerne bliver oplyst om betydningen af mærket, herunder hvilke krav det pågældende feriehus opfylder. Informationen kan fx gives med et link ved mærket til uddybende information om ordningen på jeres hjemmeside.

Afsluttende bemærkninger

Forhåndsbeskeden binder Forbrugerombudsmanden i den forstand, at Forbrugerombudsmanden ikke efterfølgende på eget initiativ kan gribe ind over for jer i anledning af en markedsføring, som er dækket af forhåndsbeskeden og iværksat inden rimelig tid efter forhåndsbeskeden. Hvis der efterfølgende skulle komme klager med oplysninger om jeres markedsføring, som ikke har været inddraget i vores overvejelser, vil vi dog kunne tage sagen op til fornyet bedømmelse i lyset af de nye oplysninger.

Det er i sidste ende domstolene, der afgør, om et tiltag er i strid med markedsføringsloven.

Feriehusudlejernes Brancheforening er velkommen til at kontakte os, hvis I har spørgsmål.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Mie Engmann
Fuldmægtig



Feriehusudlejernes Brancheforening
Vandkunsten 3,3.
1467 København K

Dato: 26. juni 2024

Sag: FO-24/07842-7

Sagsbehandler: /MIE

Direkte tlf.: +45 41 71 53 33

Sendt med digital post til CVR-nr. 91877651

Forhåndsbesked om samlet logo for energiforbedringsmærkning

Feriehusudlejernes Brancheforening har den 6. juni 2024 anmodet Forbrugerombudsmanden om at afgive udtalelse om sin vurdering af lovligheden af at anvende et samlet logo for jeres mærkningsordning for feriehuse, der lever op til en række krav til energiforbedrende tiltag. Forbrugerombudsmanden vurderede lovligheden af mærkningsordningen i en forhåndsbesked af 29. januar 2024.

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at I lovligt kan anvende det samlede logo med de tre farver (bronze, sølv og guld) og teksten "Koglemærket – Fokus på energi" i omtalen af den overordnede mærkningsordning.

Endvidere er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at det samlede logo med de tre farver uden teksten ikke lovligt kan anvendes i søgeresultaterne på udlejningsbureauernes bookingsider. Dette gælder også andre steder, hvor logoet bliver så småt, at teksten ikke inkluderes.

Feriehusudlejernes Brancheforenings anmodning

Forbrugerombudsmanden har tidligere ved forhåndsbesked af 29. januar 2024 vurderet lovligheden af en mærkningsordning for feriehuse, der lever op til en række krav til energiforbedrende tiltag. Mærkningsordningen er inddelt i tre niveauer. Et obligatorisk niveau, niveau 1, som mærkes med en bronzefarvet kogle, samt to yderligere niveauer, niveau 2 og 3, der indeholder mere vidtgående krav og er mærket med henholdsvis en sølvfarvet og en guldfarvet kogle.

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

FO@forbrugerombudsmanden.dk
www.forbrugerombudsmanden.dk
Læs bl.a. om tilgængelighed

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN) www.icpen.org



Vi vurderede, at I lovligt kunne anvende mærkningsordningen, såfremt der ville blive etableret en effektiv og uafhængig instans til at kontrollere, at feriehusene opfylder kravene, og såfremt forbrugerne gives supplerende oplysninger om ordningen, fx med et link ved mærket til uddybende information.

Vi lagde i vores vurdering til grund, at selv de feriehus, der opfylder kravene til niveau 1 (bronze), har kvalitative fortrin frem for andre tilsvarende feriehus. Dertil lagde vi vægt på, at kravene er objektive, fokuserer på de vigtigste aspekter af energiforbruget i forbindelse med feriehusudlejning og derved er relevante.

I har efterfølgende den 6. juni 2024 anmodet om Forbrugerombudsmandens vurdering af, hvorvidt I lovligt kan anvende følgende:

Et samlet logo for mærket med farverne for alle tre niveauer (bronze, sølv og guld) i omtalen af den overordnede mærkningsordning:



Koglemærket
Fokus på energi

I har oplyst, at logoet er nødvendigt, når der skal fortælles og refereres overordnet til mærkningsordningen. Alternativet er, at der hver gang skal vises de tre individuelle logoer for bronze, sølv og guld.

Dertil ønsker I vores vurdering af, om I lovligt kan anvende det samlede logo med de tre farver *uden* teksten "Koglemærket – Fokus på energi" i søgeresultatet på udlejningsbureauernes bookingsider:



Blokhus

★★★★★ 4.42/5

Hav: 50 m • Personer: 8

I har afdækket et praktisk problem i anvendelsen af det samlede logo i søgeresultaterne på udlejningsbureauernes bookingsider. Her bliver husene vist med små billeder og få informationer inklusive andre piktogrammer, der ikke omhandler mærkningsordningen. I har oplyst, at bureauerne ønsker, at logoet for mærkningsordningen matcher størrelsen på de eksisterende piktogrammer. Logoet for mærkningsordningen bliver dog så småt, at der er problemer med at skelne mellem farverne for de tre niveauer i mærkningsordningen (bronze, sølv og guld). Teksten ”Koglemærket – Fokus på energi” vil endvidere blive svært at læse, og samtidig vil den optage en så stor del af logoet rundt om koglen, at koglen vil blive så lille, at det kan være svært at afkode den som en kogle.

For at imødekomme disse problemer med logo og tekst, ønsker I derfor, at udlejningsbureauerne kan anvende det samlede logo med alle tre farver uden tekst i søgeresultaterne på bookingsiderne. I har oplyst, at I er ved at finde ud af, om det vil være muligt at lave en mouse over-effekt, hvor gæsten ved at køre musen henover logoet kan få mere information om det pågældende feriehus’ mærkning, herunder ved at vise det konkrete mærke (de mærker, som vi forhåndsgodkendte i januar 2024) samt oplyse om de konkrete krav hertil. I vil gå videre med dette udviklingsarbejde, hvis Forbrugerombudsmanden vurderer, at lovligheden af at anvende det samlede logo uden tekst kræver det.

Derudover har I oplyst, at når gæsten klikker på et feriehus fra søgeresultatet, bliver det pågældende feriehus’ aktuelle mærke vist inklusive tekst og uddybning.

Lovgrundlaget

Markedsføringslovens § 5, stk. 1, forbyder vildledende handlinger:

"En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke indeholde urigtige oplysninger eller i kraft af sin fremstillingsform eller på anden måde vildlede eller kunne forventes at vildlede gennemsnitsforbrugeren, uanset om oplysningerne er faktisk korrekte."

Markedsføringslovens § 6, stk. 1, forbyder vildledende udeladelser:

"En erhvervsdrivendes handelspraksis må ikke vildlede ved at udelade eller skjule væsentligt oplysninger eller præsentere væsentlige oplysninger på en uklar, uforståelig, dobbeltydig eller uhensigtsmæssig måde."

Hvis markedsføringen er vildledende og egnet til at få forbrugeren til at træffe en beslutning, som denne ellers ikke ville have truffet, jf. § 8, har den erhvervsdrivende handlet i strid med markedsføringslovens §§ 5 og 6, som er strafbelagt med bøde, jf. § 37, stk. 3.

Endelig følger det af markedsføringslovens § 13, at den erhvervsdrivende skal kunne dokumentere rigtigheden af oplysninger om faktiske forhold i sin markedsføring.

Forbrugerombudsmandens vejledning og kvikguide

Forbrugerombudsmanden har udarbejdet en vejledning og brug af miljømæssige og etiske påstande mv.¹. Vejledningen indeholder de krav, der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse som hovedregel kan stilles til brugen af klima-, miljø- og bæredygtighedsudsagn i markedsføringen i medfør af markedsføringsloven. Forbrugerombudsmanden har endvidere udarbejdet en kvikguide til virksomheder om miljømarkedsføring², der er en forkortet udgave af vejledningen.

Klima-, miljø- og bæredygtighedsudsagn er udsagn om faktiske forhold. Sådanne udsagn skal derfor kunne dokumenteres ifølge markedsføringslovens § 13.

I vejledningens kapitel 6.1 fremgår de generelle krav, der efter Forbrugerombudsmandens opfattelse kan stilles brug af miljømæssige udsagn og budskaber i markedsføringen, herunder:

"Alle påstande, der benyttes i markedsføringen, skal være korrekte og præcise, relevante og afbalancerede og klart formuleret, så forbrugerne umiddelbart forstår dem og ikke bliver vildledt. Dette gælder også budskabet i de miljømæssige og etiske påstande, der bruges i markedsføringen."

[...]

¹ [Vejledning om brug af miljømæssige og etiske påstande mv.](#)

² [Kvikguide til virksomheder om miljømarkedsføring](#)

Forbrugerne skal således via markedsføringen på et informeret grundlag blive i stand til at foretage et valg af produkter mv. ud fra miljømæssige eller etiske overvejelser. I den forbindelse må det erindres, at påstande, som ikke er entydige og kan forstås på flere måder, let bliver vildledende, hvis de bruges uden en yderligere specifikation eller forklaring. [...]

En specifikation eller forklaring i påstanden skal opfylde de foranstående krav, og der skal være tale om en egenskab eller et aspekt af væsentlig betydning for produktet, aktiviteten eller aktiviteterne som sådan. Specifikationen eller forklaringen skal angives i umiddelbar tilknytning til den generelle påstand og skal fremstå med tilnærmelsesvis samme meddelelseseffekt.

[...]

Forbrugerombudsmanden anbefaler, at erhvervsdrivende i markedsføringen fokuserer på så specifikt som muligt at stille information om produktet, aktiviteten eller virksomheden til rådighed for forbrugerne, så disse på en mere oplyst baggrund kan træffe beslutning om køb mv.”

Forbrugerombudsmandens vurdering

Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at I lovligt kan anvende det samlede logo med de tre farver (bronze, sølv og guld) med teksten ”Koglemærket – Fokus på energi” i omtalen af den overordnede mærkningsordning. Vi har lagt vægt på, at det samlede logo skal anvendes i en så stor skala, at det er muligt for forbrugerne at se, at der illustreres tre farver, og at hverken sølvfarven eller guldfarven dominerer. Det er vores vurdering, at forbrugeren vil forstå det samlede logo med de tre farver og teksten ”Koglemærket” som en omtale af den overordnede mærkningsordning.

Dertil er det Forbrugerombudsmandens vurdering, at det samlede logo med de tre farver uden teksten ”Koglemærket – Fokus på energi” ikke lovligt kan anvendes i søgeresultaterne på udlejningsbureauernes bookingsider og andre steder, hvor teksten ikke inkluderes. Efter vores opfattelse er det umiddelbart tvivlsomt, at forbrugerne forstår, hvad der menes med koglemærket, hvis det ikke ledsages af teksten ”Fokus på energi”. Der er dermed risiko for, at logoet vil give forbrugerne et forkert indtryk af forholdene ved feriehusene med logoet (fx afstand til skov eller miljøfordele i forhold til biodiversitet), og logoet må antages at foranledige forbrugerne til fx at klikke ind på et feriehus med logoet for at finde flere oplysninger. At anvende logoet uden teksten vil derfor være egnet til at vildlede forbrugerne i strid med markedsføringslovens §§ 5 og 6, sammenholdt med § 8.

I tillæg hertil er det efter vores opfattelse tvivlsomt, at forbrugerne kan se, at der i piktogrammet illustreres tre farver. Der er risiko for, at forbrugerne alene vil se enten sølvfarven eller guldfarven og derved eventuelt få et

fejlagtigt indtryk af den klimamæssige fordel, der er ved det konkrete feriehus, i strid med vildledningsforbuddet.

Det kan ikke ændre på vores vurdering, at forbrugerne ved en mouse over-effekt eller ved at klikke ind på det konkrete feriehus kan blive oplyst om mærkningsordningen og feriehusets aktuelle mærke. Dette skyldes, at det er vildledende, hvis forbrugerne skal køre musen over logoet eller klikke videre for at forstå et budskab og træffe en informeret beslutning. Vi henviser i denne forbindelse til miljøvejledningens kapitel 6.1 gengivet ovenfor.

En lovlig anvendelse af det samlede logo vil derfor efter vores opfattelse forudsætte, at forbrugerne ved siden af logoet bliver oplyst, at mærket vedrører energiforbedring, fx med teksten ”Fokus på energi”.

Vi bemærker for god ordens skyld, at det fra den 27. september 2026 under alle omstændigheder vil være vildledende markedsføring at anvende et bæredygtighedsmærke, som ikke er baseret på en *certificeringsordning* eller ikke er *etableret af offentlige myndigheder*. Dette skyldes, at der den 28. februar 2024 blev vedtaget en ændring af det direktiv³, som markedsføringsloven implementerer. Kravene til ”certificeringsordning” fremgår af definitionen i artikel 2. Vi har ikke taget stilling til, hvorvidt jeres mærkningsordning lever op til disse krav.

Afsluttende bemærkninger

Forhåndsbeskeden binder Forbrugerombudsmanden i den forstand, at Forbrugerombudsmanden ikke efterfølgende på eget initiativ kan gribe ind over for jer i anledning af en markedsføring, som er dækket af forhåndsbeskeden og iværksat inden rimelig tid efter forhåndsbeskeden. Hvis der efterfølgende skulle komme klager med oplysninger om jeres markedsføring, som ikke har været inddraget i vores overvejelser, vil vi dog kunne tage sagen op til fornyet bedømmelse i lyset af de nye oplysninger.

Vi skal gøre opmærksom på, at iværksættelse af markedsføring, som Forbrugerombudsmanden har vurderet vil være i strid med markedsføringsloven, typisk vil kunne blive anset for at være en grov overtrædelse. Det vil derfor være en skærpende omstændighed ved en eventuel efterfølgende sag ved domstolene, hvis domstolene tiltræder Forbrugerombudsmandens vurdering.

³ [Europa-Parlamentets og Rådets direktiv \(EU\) 2024/825 af 28. februar 2024 om ændring af direktiv 2005/29/EF og 2011/83/EU for så vidt angår styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling gennem bedre beskyttelse mod urimelig praksis og gennem bedre oplysning](#)

Det er i sidste ende domstolene, der afgør, om et tiltag er i strid med markedsføringsloven.

Feriehusudlejernes Brancheforening er velkomne til at kontakte os, hvis I har spørgsmål.

Med venlig hilsen
På Forbrugerombudsmandens vegne

Mie Engmann
Fuldmægtig

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Sendt pr. mail til ltm@kfst.dk



FINANS
DANMARK

Høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

Hørings svar

Miljømarkedsføring, lovforslagets § 1

Finansielle og ikke-finansielle virksomheders markedsføring af bæredygtige produkter og risikoen for såkaldt "greenwashing" har længe været genstand for stort fokus.

18. december 2024

Dok: FIDA-300870041-356-v1

Kontakt Anne Aarup Fenger

Den finansielle sektor er omfattet af markedsføringslovens regler, idet der dog gælder særlige finansielle regler i relation til bl.a. god skik og prisoplysninger. I til læg hertil er der blevet vedtaget en række EU-regler på bæredygtighedsområdet, der indeholder oplysningskrav til formidling af bæredygtighedsrelaterede oplysninger i finansielle produkter, herunder disclosureforordningen.

Finans Danmark havde i 2023 en dialog med Forbrugerombudsmanden omkring samspillet mellem markedsføringslovens regler om miljømarkedsføring og den finansielle særregulering, herunder disclosureforordningen. Denne dialog førte bl.a. til, at Forbrugerombudsmanden i sin reviderede kvikguide om miljømarkedsføring fra oktober 2024 som noget nyt har et særskilt afsnit om særlovgivning, herunder på det finansielle område.

Det er vores overordnede opfattelse, at den reviderede kvikguide i et vist omfang giver noget klarhed over samspillet mellem reglerne i markedsføringsloven og særregler på det finansielle område. Vi mener dog fortsat, at der er områder, hvor det er uklart, hvordan man som aktør skal forholde sig. Noget af det, som i praksis giver særlige udfordringer, er blandt andet de bemærkninger, der anføres i kvikguiden:

Efterlevelse af særregulering kan ikke automatisk udgøre dokumentation for, at et produkt m.v. markedsføres som "bæredygtigt". Dette skyldes, at fx reglerne om virksomheders bæredygtighedsrapportering ikke omhandler, hvordan virksomheden bruger oplysningerne fra rapporteringen i markedsføringen. Markedsføringsloven gælder således sideløbende med særregulering.

Hvis der er uoverensstemmelser mellem markedsføringsloven og en særlov for så vidt angår markedsføring, vil markedsføringsloven vige.

Reglerne i direktiv 2024/825 af 28. februar 2024 har overordnet til formål at bidrage til, at forbrugerne mere aktivt kan tage del i den grønne omstilling. Forslaget sigter mod at mindske virksomheders brug af vildledende grøn markedsføring. Den finansielle sektor har stor fokus på den grønne omstilling og ser sig selv som en væsentlig aktør i den forbindelse. Det vurderes imidlertid vanskeligt – særligt som følge af regelsamspillet – at sætte reglerne i en praktisk kontekst, hvorfor myndighedsvejledning er afgørende for efterlevelsen af reglerne.

På den baggrund foreslår vi, dels at samspillet mellem markedsføringslovens regler og særregler tydeliggøres i lovbemærkningerne til nærværende lovforslag, dels at der indsættes eksempler, der tydeliggør problemstillingen ved finansielle produkter henset til den omfattende regulering, sektoren er omfattet af på bæredygtighedsområdet.

Vi anerkender, at lovforslaget indeholder et eksempel på grønne og bæredygtige obligationer, hvor frivillige markedsbaserede og offentlige standarder ikke skal betragtes som bæredygtighedsmærker i henhold til lovforslaget, jf. bemærkningerne til lovforslagets § 1, nr. 10.

Grønne og bæredygtige obligationer og andre finansielle produkter, der anvender bæredygtighedsrelaterede begreber i enten deres navn eller i beskrivelsen af deres produktgenskaber, vil i udgangspunktet blive betragtet som en generisk miljøanprisning, jf. forslaget § 1, nr. 3, hvor der vil skulle påvises anerkendte fremragende miljøpræstationer for at kunne anvende den generiske miljøanprisning i markedsføring. Det er imidlertid uklart, hvad Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen godtager som anerkendte fremragende miljøpræstationer, når det vedrører finansielle produkter. Vil tilpasning i henhold til kriterierne fastsat i medfør af taksonomiforordningen således kunne betragtes som anerkendte fremragende miljøpræstationer? Det samme kan anføres for bygninger med energimærke A og A2020 og for elbiler.

Desuden er det fortsat uklart, om Forbrugerombudsmanden automatisk vil lægge retningslinjer og anbefalinger fra europæiske myndigheder til grund, f.eks., Den Europæiske Værdipapir- og Markedstilsynsmyndigheds (ESMA) retningslinjer for fonde, der bruger ESG- eller bæredygtighedsrelaterede begreber i deres navn. Forbrugerombudsmandens kvikguide vedrører nogle af disse emner uden dog at være tydelig om, hvad der kræves i forhold til dokumentation. Vi

Hørings svar

[Document Date]

Dok. nr.:

FIDA-300870041-356-v1



opfordrer til i nærværende forslag, der netop har til fokus at tydeliggøre kravene til miljømarkedsføring – og dermed mindske risikoen for greenwashing – at skabe mere klarhed om kravene til dokumentation i disse tilfælde.

Desuden bemærkes det, at den foreslåede § 2, nr. 19, i markedsføringsloven (for-
slagets § 1, nr. 3), anfører, at en "miljøanprisning defineres som ethvert budskab
eller enhver fremstilling, som ikke er obligatorisk i henhold til EU-retten eller natio-
nal ret (...)". Det er ikke tydeligt, hvordan begrebet "obligatorisk" skal forstås i hen-
hold til den finansielle sektor. Læst i sammenhæng med Forbrugerombudsman-
dens kvikguide lægges det til grund, at der med formuleringen "som ikke er obli-
gatorisk" sigter på at undtage rapporteringsforpligtige oplysninger fra begrebet
"miljøanprisning". Dette bør forståelsens skyld uddybes i bemærkningerne til for-
slaget. I samme forbindelse bør det fremgå, at betegnelser og definitioner hjem-
let i særlovgivningen eller anerkendte frivillige ordninger bør kunne anvendes i
markedsføringsmateriale, og at der ikke kræves yderligere dokumentation end
dem, der kræves i henhold til særlovgivningen eller fastsat i anerkendte frivillige
markedsbaserede eller offentlige standarder.

Hørings svar

[Document Date]
Dok. nr.:
FIDA-300870041-356-v1

Ændring af forbrugerklageloven

Finans Danmark kan overordnet støtte de foreslåede tilpasninger af forbrugerkla-
geloven med henblik på at sikre en hurtig og effektiv sagsbehandling, og at res-
sourcerne i forbrugerklagesystemet anvendes på en hensigtsmæssig måde. Det
gælder bl.a. i forhold til muligheden for sambehandling af klagesager og dele-
gation af afgørelseskompetence til private tvistløsningsorganers sekretariater.
Finans Danmark kan derimod ikke støtte de foreslåede ændringer ift. omkost-
ningsdækningen til retssager ved afgørelser fra godkendte private tvistløsningsor-
ganer (se bemærkninger nedenfor).

Lovforslaget § 3, nr. 13 - 16

Med de foreslåede ændringer af forbrugerklagelovens § 36 og 37 lægges der
op til, at omkostningsdækning af forbrugeres retssager vil skulle afholdes af de
enkelte godkendte private tvistløsningsorganer.

Nærmere bestemt vil ændringerne indebære, at en forbruger, der har fået helt
eller delvist medhold i en klage ved et godkendt privat tvistløsningsorgan, vil
kunne ansøge tvistløsningsorganet om omkostningsdækning af en efterfølgende
retssagsbehandling. Den foreslåede ændring vil endvidere medføre, at tvistløs-
ningsorganet selv vil skulle afholde de udgifter, der er forbundet med meddelelse
af omkostningsdækning.



I lovbemærkningerne (s. 80) henvises til, at ændringen bl.a. vil understøtte de erhvervsdrivendes respekt for at efterleve de afgørelser, der træffes af de private tvistløsningsorganer.

På det finansielle område er der nedsat et godkendt privat tvistløsningsorgan – Det finansielle ankenævn - til behandling af forbrugersager. Det sker sjældent at en indklaget finansiell virksomhed ikke følger ankenævnets afgørelse. I 2023 behandlede Det finansielle ankenævn til eksempel over 600 klager, og i alle de sager, hvor klageren fik medhold, blev nævnets afgørelse fulgt af den indklagede finansielle virksomhed. I de få tilfælde, hvor en finansiell virksomhed vælger ikke at følge en afgørelse, er der tale om helt principielle sager. Vi kan derfor ikke på det finansielle område genkende, at der er behov for at understøtte virksomhedernes respekt for ankenævnet.

Dertil vil en overvæltning af omkostningsdækningen kunne indebære en væsentlig ressource- og budgetmæssig belastning af det enkelte ankenævn – selvom der kun vil være tale om få sager. Dette skal sammenholdes med, at en klager i forvejen vil kunne få sine sagsomkostninger af modparten, hvis klageren vinder sagen ved domstolene.

Af disse grunde kan Finans Danmark ikke støtte de foreslåede ændringer af forbrugerklagelovens §§ 36 og 37.

Med venlig hilsen

Anne Aarup Fenger

Direkte: 30161136

Mail: afe@fida.dk

Hørings svar

[Document Date]

Dok. nr.:

FIDA-300870041-356-v1



Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Sendt pr. mail: ltm@kfst.dk

Att.: Lea Ørum Molsted

Den 13. december 2024

Høring over lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugerftaler og forbrugerklagebogen

Den danske Fondsmæglerforening takker for muligheden for at komme med bemærkninger til udkast til lov om ændring af ovennævnte love.

Fondsmæglerforeningen skal i det følgende komme med bemærkninger til lov om ændring af forbrugerklagebogen (Lovforslagets § 3).

Generelle bemærkninger

Fondsmæglerforeningen er generelt positiv over for de foreslåede ændringer, der *'skal understøtte en smidig, hurtig og effektiv sagsbehandling og drift af forbrugerklagesystemet til gavn for forbrugere, erhvervsdrivende og samfundet.'*

Derfor er vi også meget forundrede over, at der under dette formål – og uden omtale i høringsbrevet – er medtaget et forslag om, at omkostningsdækning til retssager ved afgørelser fra godkendte private tvistløsningsorganer foreslås flyttet fra statskassen til de enkelte godkendte private tvistløsningsorganer. Dette forslag er hverken til gavn for forbrugere, erhvervsdrivende eller samfundet.

Vi finder derfor heller ikke, at det – som angivet af Erhvervsministeriet - *'vil være hensigtsmæssigt samt understøtte de godkendte private tvistløsningsorganers autonomi'* at foretage denne ændring.

Det er positivt, at vi i Danmark har et forbrugerklagesystem, der bidrager til, at tvister mellem en forbruger og en erhvervsdrivende på en smidig, hurtig og effektiv måde kan afgøres som alternativ til en retssag. Det er også positivt, at brancher kan vælge at oprette et godkendt privat tvistløsningsorgan og selv bidrage til tvistløsningen med sagkundskab og afholdelse af hovedparten af omkostningerne til tvistløsningsorganets oprettelse og drift.

Det kan derfor undre, at det forslås at gøre det væsentlig mindre attraktivt at oprette og drifte et godkendt privat tvistløsningsorgan. Dette kan med stor sandsynlighed føre til, at godkendte private tvistløsningsorganer nedlægges – og at færre bliver oprettet fremadrettet. Dette vil betyde, at forbrugeres klager skal afgøres af Forbrugerklagenævn som det *'residuale klagenævn'*. Dette vil hverken gavne

forbrugere, erhvervsdrivende eller samfundet, da der mistes den særlige sagkundskab og finansiering af tvistløsningsorganer.

Specifikke bemærkninger

Fondsmæglerforeningen bakker op om, at et godkendt privat tvistløsningsorgan efter den foreslåede § 6 a kan bemyndige sit sekretariat til at træffe de i § 16, stk. 1 og 2 nævnte afgørelser. Dette medvirker til en smidig og effektiv sagsbehandling til glæde for alle parter.

Vi bakker tilsvarende op om, at et godkendt privat tvistløsningsorgan efter den foreslåede § 16 a kan bestemme, at flere ensartede klager kan behandles i forbindelse med hinanden. Dette vil også medvirke til et smidigere system, som alle parter kan få glæde af.

Herudover bakker vi op om, at der efter den foreslåede § 33 a skabes en parallelitet, så forbrugeren også skal reagere på en afgørelse inden 30 dage fra modtagelsen af afgørelsen ved at anmode om en genoptagelse af klagesagen.

Fondsmæglerforeningen er meget kritisk over for forslaget om, at omkostningsdækning til retssager ved afgørelser fra godkendte private tvistløsningsorganer foreslås flyttet fra statskassen til de enkelte godkendte private tvistløsningsorganer. Dette forslag er hverken til gavn for forbrugere, erhvervsdrivende eller samfundet. Forslaget modvirker lovens formål om at skabe et smidigt, hurtigt og effektivt forbrugerklagesystem og risikerer at ødelægge det unikke system med godkendte private tvistløsningsorganer som supplement til Forbrugerklagenævnet.

Der vil ved forslaget være en helt åbenbar risiko for, at en brancheforening – og dermed brancheforeningens medlemmer – kommer til at skulle betale omkostninger til retssager mod ikke-medlemmer. Dette er ikke en rimelig omkostning at påføre virksomheder, der i forvejen betaler for oprettelse og drift af et klagenævn.

Det bemærkes i den forbindelse, at et privat tvistløsningsorgan skal være branchedækkende for at blive godkendt, jf. Bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer § 2 stk. 2. Tvistløsningsorganet skal derfor behandle klager over erhvervsdrivende fra alle erhvervsdrivende i branchen uanset, om de er medlem af en af de stiftende organisationer og betaler til den løbende drift af tvistløsningsorganet.

Fondsmæglerforeningen vil derfor foreslå, at denne del udgår af lovforslaget. Denne del har i øvrigt ikke sammenhæng med de øvrige forslag, hvorfor dette ikke ændrer på de øvrige forslag.

Vi står naturligvis gerne til rådighed til en uddybning af ovennævnte.

Med venlig hilsen

Den danske Fondsmæglerforening

Marianne Settnes
Forperson

Den danske Fondsmæglerforening
Børsen
1217 København K
Telefon 3374 6000
www.fondsmæglerforeningen.dk
info@fondsmæglerforeningen.dk





Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Dato: 18. december 2024

Sag: FO-24/13084-2

Sagsbehandler: /MIE

Direkte tlf.: +45 41 71 53 33

Forbrugerombudsmandens høringsvar til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklagebogen

Forbrugerombudsmanden har den 20. november 2024 modtaget Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklagebogen i høring.

Med udkastet til lovforslaget gennemføres Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2024/825 af 28. februar 2024 om ændring af direktiv 2005/29/EF og 2011/83/EU for så vidt angår styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling gennem bedre beskyttelse mod urimelig praksis og gennem bedre oplysning.

Forbrugerombudsmanden har nedenstående bemærkninger til lovudkastet. Bemærkningerne er nummererede i overensstemmelse med udkastet til lovforslaget.

Almindelige bemærkninger

1. Indledning

"Med lovforslaget gennemføres Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2024/825 af 28. februar 2024 om ændring af direktiv 2005/29/EF og 2011/83/EU for så vidt angår styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling gennem bedre beskyttelse mod urimelig praksis og gennem bedre oplysning, L af 6. marts 2024. Dette skal bl.a. bidrage til, at forbrugerne kan træffe mere informerede beslutninger og miljøvenlige valg, når de køber deres produkter og dermed fremme et mindre miljøbelastende forbrug, der skal bidrage til den grønne omstilling. Der tilsigtes endvidere mere lige konkurrencevilkår for erhvervsdrivende på tværs af EU. Ændringerne af både direktivet om urimelig handelspraksis og direktivet om forbrugerrettigheder er udtryk for totalharmonisering. Med lovforslaget foreslås

FORBRUGEROMBUDSMANDEN

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

FO@forbrugerombudsmanden.dk
www.forbrugerombudsmanden.dk
Læs bl.a. om tilgængelighed

Medlem af International Consumer
Protection & Enforcement Network
(ICPEN) www.icpen.org

der ikke en overimplementering af direktivet.”¹ (Forbrugerombudsmandens understregning)

Idet der med direktiv 2024/825 stilles skærpede krav til brugen af generiske miljøanprisninger, som fx ”miljøvenlig”, bør ”miljøvenlige valg” ændres til fx ”mindre miljøbelastende valg”.

En sådan ændring vil efter Forbrugerombudsmandens opfattelse være bedre egnet til at styrke især virksomhedernes forståelse af gældende markedsføringsret.

3. Lovforslagets hovedpunkter

3.1. Ændring af markedsføringsloven

3.1.2. Vildledende handlinger og udeladelser

3.1.2.1. Gældende ret

”Forbrugerombudsmanden udgav i 2014 vejledning om brug af miljømæssige og etiske påstande m.v. Af vejledningens afsnit 6.2. fremgår, at markedsføring, der fremhæver, at et produkt ikke indeholder bestanddele eller har egenskaber, som aldrig har kunnet henføres til produktet eller produktkategorien, også vil kunne være vildledende. Det samme gælder en markedsføring med unødigt information, som eventuelt kan skjule det væsentlige budskab.”²

Forbrugerombudsmanden skal anmode om, at der udover henvisningen til vejledningen om brug af miljømæssige og etiske påstande, henvises til afsnit 2 i Forbrugerombudsmandens nyligt offentliggjorte [anbefalinger til virksomheders miljømarkedsføring](#) fra oktober 2024. Det bemærkes yderligere, at Forbrugerombudsmandens vejledning om brug af miljømæssige og etiske påstande m.v. blev offentliggjort første gang i 2011 – og at den blot blevet revideret i 2014. Forbrugerombudsmanden finder således, at årstallet bør ændres fra 2014 til 2011.

”Det fremgår endvidere af vejledningens afsnit 9.2., at påstande om målsætninger normalt kun må bruges i markedsføringen, hvis den erhvervsdrivende har og fokuserer på klare og konkrete handlingsplaner for at nå denne målsætning. Handlingsplanerne skal være igangsat eller være umiddelbart forestående, og de skal være mål-bare.”³

Her skal Forbrugerombudsmanden anmode om, at der også henvises til anbefalingernes afsnit 9.

¹ Lovforslagets side 17

² Lovforslagets side 25

³ Lovforslagets side 26

3.1.2.2. Direktivet

3.1.2.2.3. Irrelevante reklamefordele

”Det følger af artikel 6, stk. 2, litra e, i direktivet om urimelig handelspraksis, som tilføjet ved nærværende direktiv artikel 1, stk. 2, litra b, at en handelspraksis også betragtes som vildledende, hvis den er irrelevant og ikke følger af noget element ved produktet eller virksomheden. En handelspraksis kan således være faktisk korrekt, men i sammenhængen foranledige gennemsnitsforbrugeren eller forventes at kunne foranledige denne til at træffe en transaktionsbeslutning, som han ellers ikke ville have truffet.”⁴

Det er efter Forbrugerombudsmandens opfattelse helt afgørende at fremhæve, at der ved vurderingen af, om en miljøfordel er relevant for forbrugerne, skal lægges vægt på, hvor stor en andel af de tilsvarende produkter, der har *samme miljømæssige fordel* som det markedsførte produkt. Er en miljøfordel sædvanlig for tilsvarende produkter, er den således irrelevant at fremhæve og derfor vildledende. Dette stemmer i øvrigt fuldt ud overens med Forbrugerombudsmandens gældende praksis på området. Der henvises herved til afsnit 2 i Forbrugerombudsmandens anbefalinger.

3.1.3. Bilag 1 til markedsføringsloven

”Forbrugerombudsmanden udgav i 2014 vejledning om brug af miljømæssige og etiske påstande m.v. [...]”⁵

Forbrugerombudsmanden skal anmode om, at årstallet ændres fra 2014 til 2011, jf. i øvrigt ovenfor.

Forbrugerombudsmanden skal endvidere anmode om, at der i ovennævnte afsnit også henvises til de relevante afsnit i de omtalte anbefalinger fra oktober 2024, dvs. afsnit 2 både for så vidt angår kravet om korrekthed og præcision og fremhævnings af lovgivningsmæssige forhold eller krav, og afsnit 6.1 for så vidt angår fritstående, generelle miljøudsagn.

Derudover finder Forbrugerombudsmanden for så vidt angår klimamæssige udsagn baseret på klimakompensation, at der bør henvises til anbefalingernes afsnit 7.1. Heraf fremgår det, at selv hvis det er muligt at dokumentere klimaeffekten ved de kompenserende projekter, vil det efter Forbrugerombudsmandens opfattelse være en væsentlig oplysning for forbrugerne at få at vide, at neutraliteten eller kompensationen ved et produkt skyldes køb af klimakreditter, som er en aktivitet, der foregår udenfor det markedsførte produkts værdikæde. Denne oplysning skal gives *samtidig* med oplysningen om CO₂-neutralitet, CO₂-kompensation m.v.

⁴ Lovforslagets side 28

⁵ Lovforslagets side 31

For så vidt angår bæredygtighedsmærker anmodes om, at der i lovforslaget bør henvises til Forbrugerombudsmandens praksis, hvor det er vurderet, at en tilsvarende brug af miljømæssige mærker var vildledende.

Der kan således henvises til Forbrugerombudsmandens sag 21/11609, hvor en virksomhed markedsførte tasker med mærket "*Et grønnere valg*" med en grøn baggrund og et blad. Virksomheden havde anvendt mærket på tasker, som var lavet enten helt eller delvist af genanvendte eller økologiske materialer. Forbrugerombudsmanden vurderede, at mærket var et generelt udsagn, som var egnet til at give forbrugeren det indtryk, at produkter med mærket var væsentligt mindre belastende for miljøet end tilsvarende produkter. Da kravene ikke sikrede, at produkterne var væsentligt mindre belastende for miljøet end tilsvarende produkter, var anvendelsen af mærket efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vildledende⁶.

Derudover kan der henvises til Forbrugerombudsmandens sag 21/12593, hvor Forbrugerombudsmanden sammen med The Consumer Protection Enforcement Network (CPC-netværket), som består af forbrugerbeskyttende myndigheder fra EU-medlemsstaterne, havde startet en sag mod en onlineforhandler af tekstilvarer. CPC-netværket oplyste i et brev til virksomheden, at netværket anså virksomhedens udsagn om bæredygtighed og klimakompensation for vildledende og i strid med artikel 6(1)(b) og artikel 7(2) i direktiv 2005/29/EF og opfordrede virksomheden til at gennemgå sin markedsføring for at sikre, at den var i overensstemmelse med EU-retten. CPC-netværket fremhævede blandt andet virksomhedens brug af bæredygtighedsikoner samt virksomhedens profilering af dens bæredygtighedstiltag.

Virksomheden forpligtede sig til at fjerne alle bæredygtighedsikoner i markedsføringen, at fjerne bæredygtighedsudsagn eller andre udsagn, der indikerede en miljømæssig og/eller etisk fordel uden at kvalificere udsagnet i dets direkte nærhed, samt at revidere virksomhedens "Sustainability Page". CPC-netværket accepterede forpligtelserne på betingelse af, at virksomhedens markedsføring kunne dokumenteres samt relaterede sig til aspekter, der var markante for produkternes miljøpåvirkning⁷.

⁶ For yderligere omtale af sagen: <https://forbrugerombudsmanden.dk/find-sager/sager/markedsfoeringsloven/sager-efter-markedsfoeringsloven/miljoeoetik/indskaerpelse-af-vildledningsforbuddet-for-brug-af-groent-maerke-og-baeredygtighedsudsagn>

⁷ For yderligere omtale af sagen: <https://forbrugerombudsmanden.dk/find-sager/sager/markedsfoeringsloven/virksomhed-forpligtede-sig-til-at-fjerne-baeredygtighedsikoner-og-baeredygtighedsudsagn-fra-egen-hjemmeside>

11. Sammenfattende skema

”

	<i>Positive konsekvenser/mindre-udgifter (hvis ja, angiv omfang/Hvis nej, anfør »Ingen«)</i>	<i>Negative konsekvenser/merudgifter (hvis ja, angiv omfang/Hvis nej, anfør »Ingen«)</i>
<i>Økonomiske konsekvenser for stat, kommuner og regioner</i>	<i>Ingen</i>	<i>Ingen</i>

[...]”

Forbrugerombudsmanden håndhæver blandt andet virksomhedernes overholdelse af direktiv 2005/29/EF, som er implementeret i markedsføringsloven. Forbrugerombudsmanden har på finansloven fået en ekstrabevilling på syv mio. kr. årligt i perioden fra 2022 til 2025 til især at føre tilsyn med virksomheders brug af klima-, miljø- og bæredygtighedsudsagn i markedsføringen. Nærværende lovforslag træder i kraft den 27. september 2026, dvs. efter at bevillingen er udløbet, medmindre den forlænges eller gøres permanent.

Før tilførslen af de ekstra ressourcer til håndhævelsesopgaven via ekstrabevillingen i 2022 havde Forbrugerombudsmanden få medarbejdere, der førte tilsyn med erhvervsdrivendes overholdelse af markedsføringsloven, når disse anvendte klima-, miljø- og bæredygtighedsudsagn i deres markedsføring. Grundet ekstrabevillingen har det været muligt for Forbrugerombudsmanden at opnormere på området, så der i dag er omkring syv fuldtidsmedarbejdere beskæftiget med udførelsen af tilsynet på området. Det er Forbrugerombudsmandens vurdering, at et sådant antal medarbejdere som minimum er nødvendigt for effektivt og med størst mulig præventiv effekt at føre tilsyn med virksomhedernes brug af klima-, miljø- og bæredygtighedsudsagn. Det skyldes, at der ofte er tale om ganske komplicerede sager, som forudsætter både juridiske og miljøfaglige kompetencer, ligesom erhvervslivet i meget vidt omfang efterspørger vejledning fra Forbrugerombudsmanden til, hvordan reglerne overholdes. Der er – ud over selve håndhævelsesopgaven – derfor også en ganske omfattende kommunikationsopgave, som skal løftes af den samme medarbejdergruppe i Forbrugerombudsmandens Sekretariat.

Ifølge det sammenfattende skema, som gengivet ovenfor, forventes lovudkastet ikke at have negative konsekvenser/merudgifter for staten.

Selv om ændringerne af direktiv 2005/29/EF i det væsentligste svarer til dansk ret i dag, er der med ændringerne lagt op til et mere fokuseret tilsyn med virksomheders brug af klima- og miljøudsagn. Herunder vil tilføjelsen af nye punkter på bilagslisten med typer af markedsføring, der altid vil være ulovlige, forventes at medføre et større antal straffesager med

dertilhørende øget ressourcebehov. Det bemærkes i den sammenhæng, at Forbrugerombudsmanden og dennes medarbejdere selv varetager forberedelsen og udførelsen af straffesagerne ved domstolene.

Det er på det anførte grundlag derfor Forbrugerombudsmandens vurdering, at hvis der efter lovforslagets ikrafttræden fortsat skal sikres en effektiv håndhævelse af markedsføringsloven i forhold til virksomheders brug af klima- og miljøudsagn, vil dette – som klart minimum – forudsætte, at Forbrugerombudsmandens bevilling på syv mio. kr. årligt forlænges eller gøres permanent.

Bemærkninger til lovudkastets enkelte bestemmelser

Til nr. 3 – Definitioner i markedsføringslovens § 2

Bæredygtighedsmærke

”I overensstemmelse med direktivets præambelbetragtning nr. 8 vil fremvisning af et bæredygtighedsmærke som omfatter kommerciel kommunikation, der antyder eller giver indtryk af, at et produkt har en positiv eller ingen indvirkning på miljøet eller er mindre miljøbelastende end konkurrerende produkter, også betragtes som en miljøanprisning.”⁸

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse er det uklart, om dette afsnit skal forstås således, at et bæredygtighedsmærke kan være i strid med både bilag 1, nr. 2 a om bæredygtighedsmærker og nr. 4 a om generiske miljøanprisninger. Ud fra ordlyden må svaret være, at det kan det, hvis bæredygtighedsmærket antyder eller giver indtryk af, at produktet fx er mindre miljøbelastende end konkurrerende produkter.

Man kan således forestille sig en (ikke sjælden forekommende) situation, hvor en virksomhed har lavet sit eget bæredygtighedsmærke, som er baseret på en certificeringsordning, og således ikke er i strid med bilag 1, nr. 2 a om bæredygtighedsmærker, men alligevel vil være i strid med bilag 1, nr. 4 a om generiske miljøanprisninger og dermed under alle omstændigheder vil være vildledende, hvis mærket ikke er baseret på en anerkendt fremragende miljøpræstation. På den måde kommer kravene for generiske miljøanprisninger (som er strengere end kravene for bæredygtighedsmærker) i princippet også til at gælde for bæredygtighedsmærker. Bestemmelserne om bæredygtighedsmærker mister således i et sådant tilfælde deres betydning.

Grundet denne tvivl om betydningen af afsnittet gengivet ovenfor, bør det i lovudkastet præciseres, i hvilke tilfælde et bæredygtighedsmærke vil

⁸ Lovforslagets side 94

være i strid med både bilag 1, nr. 2 a om bæredygtighedsmærker og nr. 4a om generiske miljøanprisninger – og i hvilke tilfælde det alene vil være i strid med bilag 1, nr. 2 a om bæredygtighedsmærker.

Dette skal Forbrugerombudsmanden også bemærke for så vidt angår de specielle bemærkninger til nr. 10 i lovforslaget vedrørende bilag 1, nr. 2 a om bæredygtighedsmærker⁹.

Anerkendte fremragende miljøpræstationer

”Det foreslås at indsætte § 2, nr. 23, hvorefter anerkendte fremragende miljøpræstationer defineres som miljøpræstationer, der er i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning om EU-miljømærket, eller med nationale eller regionale EN ISO 14024 type I-miljømærkeordninger, der er officielt anerkendt i medlemsstaterne, eller de bedste miljøpræstationer i overensstemmelse med anden gældende EU-ret.”¹⁰

Forbrugerombudsmanden antager, at opregningen i afsnittet gengivet ovenfor er udtømmende, hvilket med fordel kan nævnes i bemærkningerne.

Yderligere vil det for forståelsen af definitionen være behjælpeligt med en forklaring på, hvornår en type I-mærkningsordning er ”officielt anerkendt i medlemsstaterne” samt en uddybning af eller eksempler på, hvad der udgør ”bedste miljøpræstationer i overensstemmelse med anden gældende EU-ret”.

Til nr. 11 – Bilag 1 til markedsføringsloven

Nr. 4 c – Klimaudsagn baseret på klimakompensation udenfor produktets værdikæde

”Eksempler på sådanne anprisninger kan være ”klimaneutral”, ”certificeret CO₂-neutral”, ”carbonpositiv”, klimanettonulemission”, ”klimakompenseret”, ”reduceret klimapåvirkning” og ”begrænset CO₂-fodaftryk” eller lignende udsagn. Sådanne anprisninger kan alene fremsættes, når de er baseret på det pågældende produkts faktiske livscykluspåvirkninger og ikke på kompensation for drivhusgasemissioner uden for produktets værdikæde [gengivelse af præambelbetragtning nr. 12]”¹¹ (Forbrugerombudsmandens understregning)

⁹ Lovforslagets side 108

¹⁰ Lovforslagets side 96

¹¹ Lovforslagets side 111

Efter Forbrugerombudsmandens opfattelse vil det være en fordel, hvis det i forlængelse af afsnittet gengivet ovenfor gentages, at klimamæssige udsagn er oplysninger om faktiske forhold, som skal kunne dokumenteres i medfør af markedsføringslovens § 13, og at en sandsynliggørelse ikke er tilstrækkeligt.

Derudover kan det med fordel nævnes i bemærkningerne, at et klimamæssigt udsagn skal indeholde en specifikation i nær tilknytning for ikke at blive betragtet som en generisk miljøanprisning, jf. definitionen herpå. Hvis udsagnet er generisk, hvorved forbrugeren må forstå det således, at klimafordelen vedrører hele produktet, men klimafordelen reelt kun relaterer sig til fx transporten eller en del af produktionen, vil klimaudsagnet efter Forbrugerombudsmandens opfattelse både være omfattet af bilag 1, nr. 4 a om generiske miljøanprisninger og af nr. 4 b om at fremsætte en miljøanprisning om hele produktet, hvis miljøfordelen kun vedrører et aspekt af produktet. Dette kunne med fordel belyses i bemærkningerne.

Med venlig hilsen

Torben Jensen

17. december 2024

Forbrugerrådet Tænks hørings svar vedr. lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og lov om forbrugerklageloven

Forbrugerrådet Tænk takker for modtagelse af høringen og fremsender hermed vores bemærkninger til disse.

§ 1 Lov om markedsføring

Overordnet støtter Forbrugerrådet Tænk lovforslaget, herunder dets hensigt om at styrke forbrugerbeskyttelsen og at bidrage til at forhindre greenwashing. I høringsbrevet fremgår det dog, at forslaget sigter mod at "*mindske virksomheders brug af vildledende grøn markedsføring*". Hertil ønsker Forbrugerrådet Tænk at bemærke, at det ikke er tilstrækkeligt at mindske brugen af vildledende grøn markedsføring, men at man i stedet må sigte mod at eliminere vildledende grøn markedsføring.

Greenwashing er et stigende problem, og for at forbrugerne kan støtte op om den grønne omstilling via et mere klimabevidst forbrug, er det altafgørende, at man kan have tillid til markedsføringen, således at man som forbruger ved, hvilke forbrugsvalg, der nytter noget, og at engagementet hos forbrugerne bevares.

I forhold til de forslag til ændringer i markedsføringsloven, der knytter sig til softwareopdateringer, reparationsmuligheder mm. hilser Forbrugerrådet Tænk det velkomment, at forbrugerne får bedre oplysninger om produkters garanti og reparationsmuligheder.

Det er f.eks. positivt, at det nu fremover er tydeligt, at en erhvervsdrivende ikke må tilbageholde oplysninger for forbrugeren om, at en softwareopdatering vil have en negativ indvirkning på funktionen af varer med digitale elementer eller brugen af digitalt indhold eller digitale tjenester.

Det er fornuftigt, at det under alle omstændigheder anses for urimeligt, hvis en erhvervsdrivende tilskynder forbrugeren til at udskifte eller genopfylde en vares forbrugsvarer tidligere, end det er nødvendigt af tekniske årsager. Forbrugerrådet Tænk er enige i, at det uden tvivl vildleder forbrugeren til at tro, at varen ikke vil fungere uden en udskiftning, hvilket leder til et overforbrug til skade for såvel forbrugeren økonomi samt giver en øget miljøbelastning.

Overordnede betragtninger:

Et stærkt og handlekraftigt tilsyn

Forbrugerrådet Tænk ønsker at pointere, at der er behov for at Forbrugerombudsmanden får tilført ressourcer nok til at kunne føre et stærkt og handlekraftigt tilsyn med markedsføringsloven. Regler og gode intentioner om regulering af et område, er ikke noget værd, hvis der ikke er mulighed for at håndhæve dem i et meningsfyldt omfang. Det er derfor vores forhåbning, at det ved ændringen af markedsføringsloven også tænkes ind, hvordan man vil sikre håndhævelse af forbrugernes rettigheder, så det ikke bliver risikofrit at greenwashe.

I 2019 modtog Forbrugerombudsmanden 16 klager over vildledende grøn markedsføring, og i 2023 var dette tal vokset til 131 klager. I december 2021 blev aftaleparterne bag [den grønne delaftale](#) enige om at styrke tilsynet hos Forbrugerombudsmanden. Sigtet var at imødegå et stigende antal sager, herunder i forhold til greenwashing. Der blev afsat 7 mio. kr. årligt i perioden 2022-2025 til formålet. Idet denne bevilling står til at udløbe til næste år, ser vi i Forbrugerrådet Tænk et akut behov for, at man fra politisk side handler og gør bevillingen permanent og også gerne større, således at forbrugerbeskyttelsen ikke går tabt. Forbrugerombudsmanden har gjort en stor indsats på området, men det stigende antal klager er desværre udtryk for, at problemet med greenwashing endnu ikke er løst.

Gennemsnitsforbrugeren

Det følger af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004 (direktivet om urimelig handelspraksis), at de forbrugerbeskyttende regler skal vurderes i forhold til en standardforbruger, populært kaldet "gennemsnitsforbrugeren". Det nærmere indhold af begrebet er desuden defineret gennem praksis, hvor der normalt tages udgangspunkt i en "almindeligt oplyst, rimeligt opmærksom og velunderrettet forbruger".

Definitionen er således dynamisk, da den afhænger af den aktuelle opfattelse af, på hvilket oplysningsniveau m.v. en gennemsnitlig forbruger må formodes at være på det givne tidspunkt for en eventuel lovovertredelse. Ved vurderingen af en gennemsnitsforbrugers adfærd i en given situation ud fra ovenstående standard, formodes den typiske forbruger at være yderst bevidst og rationel i sine valg.

Når formodningen for forbrugernes formåen og tidsmæssige ressourcer således sættes højt, bliver beskyttelsesniveauet tilsvarende lavt i en kompleks hverdag, hvor der er en lang række aspekter at forholde sig til inden for mange forskellige områder, er det urealistisk at leve op til denne høje standard i alle henseender. Forbrugerne kan selvsagt ikke være eksperter på såvel tele-, energi-, fødevarer-, forsikrings-, bank-, e-handelsområdet m.v. Dette mener Forbrugerrådet Tænk også, at der bør tages højde for i forbindelse med implementeringen af direktivet om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling.

Det er belyst gennem adskillige undersøgelser, at forbrugerne har vanskeligt ved at afkode klimapåstande. Forbrugerrådet Tænk gennemførte i juni 2022 en undersøgelse om ansvarligt producerede produkter. Herfra ved vi, at 95 % af danske forbrugere finder det vigtigt at produkter er produceret ansvarligt. Vi vil gerne have god samvittighed, men det er kompliceret. Kun 9 % finder det let at gennemskue, om der er taget hensyn til klima i produktionen. Forbrugerne bør derfor som helhed anses som værende sårbare forbrugere, når det kommer til at afkode grøn markedsføring.

Dette kan endvidere understøttes af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens notat om grøn markedsføring - "[Consumers and companies benefit from transparent green marketing](#)" hvorfra vi ved, at mange forbrugere med rette er mistroiske over for klimapåstande, som de ikke umiddelbart kan gennemskue. Påstandene påvirker ikke bare forbrugernes købevillighed i forhold til det enkelte produkt, men mange forbrugere reagerer negativt over for alle klimapåstande, altså også på andre produkter med andre og helt reelle klimapåstande.

Uanset mistroen og modviljen mod de uigennemskuelige påstande, tror forbrugerne alligevel at produkter, der angiver høje reduktionspåstande, er mindre klimabelastende end produkter med lavere reduktionspåstande. Eksempelvis fortolkes et produkt med påstanden "ny emballage med 35 % mindre CO₂" som mindre klimabelastende end et produkt med påstanden "30 % mindre CO₂", hvilket normalt vil være forkert.

Forbrugerne tror generelt, at produkter med klimapåstande – uanset art – er mindre klimabelastende end produkter uden klimapåstande. Og et flertal af forbrugerne siger, at oplysninger om klimabelastning har en vis eller en stor indflydelse på deres forbrugsvalg, selv om de også siger, at de har lav eller ingen tillid til miljøpåstande.

Greenwashing har en ødelæggende virkning på markedet som helhed, så forbrugernes lyst til at købe mindre miljø- og klimabelastende varer mindskes, hvilket også er til skade for de producenter, der markedsfører de gode varer på ærlig vis.

Tekstnære bemærkninger

På s. 17 fremgår det, at (vores fremhævelse);

*Dette skal bl.a. bidrage til, at forbrugerne kan træffe mere informerede beslutninger og **miljøvenlige valg**, når de køber deres produkter og dermed fremme et mindre miljøbelastende forbrug, der skal bidrage til den grønne omstilling.*

Vi vil gerne bede ministeriet overveje, om ordlyden i form af "miljøvenlig" er hensigtsmæssig her, når det senere af lovforslaget (s. 21) fremgår, at netop ordet "miljøvenlig" er en generisk miljøanprisning:

s. 21: *Det følger af direktivets præambelbetragtning nr. 9, at eksempler på generiske miljøanprisninger omfatter "miljøvenlig"....., lignende udsagn, der antyder eller giver indtryk af fremragende miljøpræstationer.*

Blandt andet på s. 36 fremgår følgende passage: *"For eksempel vil det for fiskeprodukter produceret bæredygtigt i overensstemmelse med EU-retten være tilladt at promovere de bæredygtighedsmæssige karakteristika af de produkter, der overholder retlige EU-krav, hvis fiskeprodukter med oprindelse i tredjelande, der udbydes på EU-markedet, ikke er forpligtet til at overholde disse retlige EU-krav."*

Vi undrer os over ordvalget og formuleringen her, og vi vil gerne sætte spørgsmålstegn ved, om man kan sige noget er produceret bæredygtigt, hvis det er i overensstemmelse med EU-retten, henset til Forbrugerombudsmanden praksis for så vidt angår brugen af ordet "bæredygtig" på produktniveau. Vi vil gerne forstå, om fiskeri adskiller sig fra andre produktkategorier. Der kan blandt andet henvises til en [pressemeldelse](#) fra Forbrugerombudsmanden i forbindelse med behandlingen af en række sager, hvor virksomheder havde brugt ordet bæredygtig i deres markedsføring. Daværende Forbrugerombudsmand Christina Toftegaard Nielsen udtalte i den forbindelse: *"Generelt vil jeg anbefale, at virksomheder afholder sig fra at markedsføre deres produkter som bæredygtige, da det blandt andet signalerer, at produktionen af produktet ikke har forringet miljøet og tæret på klodens ressourcer til skade for de kommende generationer."*

§ 2 Lov om forbrugeraftaler

Forbrugerrådet Tænk støtter umiddelbart de fremsatte ændringsforslag.

Vi bemærker dog, at § 8 stk. 1 nr. 16 både med nuværende formulering og påtænkte ændringer giver anledning til usikkerhed om forbrugeres rettigheder i forhold til eksempelvis mangler. Usikkerheden består i, at § 8 stk. 1 nr. 16 pålægger erhvervsdrivende at oplyse, *"at købelovens regler kan finde anvendelse"*.

FATL § 8 regulerer imidlertid fjernsalg af både varer og ydelser, hvoraf sidstnævnte ikke (direkte) er omfattet af Købelovens mangelsregler. Eksempelvis følger reklamationsfristen for mangler ved ydelser af forældelseslovens regler, og ikke Købelovens § 83.

Oplyser erhvervsdrivende, der har solgt en ydelse via fjernsalg, *at købelovens regler kan finde anvendelse*, er der risiko for, at forbrugerne kommer i en vildfarelse om rettigheder og dermed acceptere en dårligere retsstilling, end forbrugeren rent faktisk har.

For at imødegå denne tvivl om forbrugernes rettigheder i forbindelse med fjernkøb af ydelser anbefaler Forbrugerbrugerrådet Tænk derfor, at erhvervsdrivende kun pålægges at informere om købelovens regler, når disse rent faktisk finder anvendelse, hvilket kan opnås ved at ændre ordlyden af § 8, stk. 1 nr. 16 til: *"hvorvidt købelovens regler finder anvendelse"*.

§ 3 Lov om forbrugerklageloven

Forbrugerrådet Tænk er Danmarks største forbrugerorganisation med mere end 90.000 medlemmer, og vi har nævnsrepræsentanter i de offentlige klagenævn, branchenævn og de privatgodkendte ankenævn, som vi i stor udstrækning er medstiftere af.

Vi har indtaget denne centrale rolle i klagenævnbehandlingen af forbrugerklagesager, da vi, ligesom ministeriet mener, at det er afgørende, at vi i Danmark har en høj forbrugerbeskyttelse, og at dette bl.a. opnås gennem et velfungerende, tidssvarende og effektivt forbrugerklagesystem, der kan håndtere de tvister, der opstår mellem forbrugere og erhvervsdrivende i forbindelse med forbrugernes køb af varer og tjenesteydelser.

Vi forholder os imidlertid særdeles kritisk til en række af de fremsatte forslag, da de efter vores opfattelse kun i begrænset omfang vil bidrage til målsætningen, og at de i nogle tilfælde have den modsatte effekt.

Indføres de fremsatte forslag i deres nuværende form, frygter Forbrugerrådet Tænk, at tilliden til det danske klagesystem kan blive svækket, ligesom det vil kunne føre til nedlæggelse af privatgodkendte ankenævn, samt at sagens parter søger deres sag løst i et i forvejen yderst presset domstolssystem.

Forbrugerrådet Tænk opfordrer derfor på det kraftigste til, at udfordringerne i det danske klagesystem søges løst på andre måder, end som fremsat i det fremsendte lovforslag.

Ad 1 § 6:

Forbrugerklagenævnets sekretariat har gennem flere år haft kompetence til at afgøre og dermed afslutte sager, hvor det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold. Det er vores opfattelse, at denne delegerede kompetence i praksis ikke kun benyttes, hvor der er formelle mangler, men også i sager, der forudsætter en materiel vurdering af sagen, eksempelvis hvor forbrugeren ikke har reklameret over en vare inden for rimelig tid m.m.

Det er Forbrugerrådet Tænk oplevelse, at sekretariatet i stort omfang benytter sig af afvisningskompetencen, men også, at der løbende ses at blive afvist sager på et forkert grundlag, og som derfor må genoptages af Forbrugerklagenævnets formanden (der antages derudover at eksistere et stort mørketal ift. forbrugere, der ikke har klaget over sekretariatsafvisningen, idet forbrugerne ikke er klar over, at der er truffet en forkert afgørelse).

Indføres der en afvisningskompetence i ankenævnene uden, at der samtidig indlægges en transparent kontrol med, at betingelserne for at lade sagerne afvise er opfyldt, er der en risiko for, at sager der egentlig skulle have været forelagt nævnet, afvises.

I eksempelvis Advokatnævnet og Ankenævnet for Forsikring har man indført en proces, hvor sager på skriftligt grundlag kan afgøres af en begrænset del af nævnet (i Advokatnævnet eksempelvis 1 dommer, 1 advokatrepræsentant og 1 offentlighedsrepræsentant). Processen medfører et relativt begrænset ressourcetræk hos de nævnsmedlemmer, der får sagerne forelagt, og samtidig er der en kvalitetskontrol, der sikrer, at sekretariatet ikke afviser sager, der skulle have været behandlet af nævnet.

Forbrugerrådet Tænk anbefaler på denne baggrund, at de privatgodkendte nævn ikke gives afvisningskompetence som foreslået i § 6 a, men at der i stedet indføres en proces i alle de privatgodkendte ankenævn, hvorefter potentielle afvisningssager forelægges nævnet på samme måde som i eksempelvis Advokatnævnet og Ankenævnet for Forsikring.

Ad 2 § 11:

Som det er beskrevet i høringsdokumenterne, er mæglingprocessen et ikke-juridisk sagsskridt, hvor parterne på baggrund af forbrugers klageformular og den erhvervsdrivendes sælgersvar indkaldes til et telefonmøde med henblik på at afklare, hvorvidt det er muligt at finde en forligsmæssig løsning. Nævnenes Hus stiller på telefonmødet en mægler til rådighed, der ud over at facilitere selve mæglingprocessen kan orientere sagens parter om de regler, der umiddelbart finder anvendelse. Mægleren kan imidlertid ikke give en endelig vurdering af, hvordan sagens skal afgøres juridisk. Dette skyldes bl.a. at mæglingprocessen, i modsætning til den juridiske behandling i sekretariatet, tager udgangspunkt i parternes oplevelser og følelser, fremfor udelukkende faktum og paragraffer.

Når sagen mægles, er den kun oplyst i et meget begrænset omfang. Dette er for at sikre unødigt tidsforbrug i Mæglingsteamet, hvis sagen ender med at blive forligt, men også for at sikre, at mægleren er neutral og søger at finde løsninger frem for at afdække faktum og afgøre sagen juridisk.

Forbrugerrådet Tænk forholder sig derfor kritisk til, at Mæglingsteamet tildes kompetence til at afgøre sager og afskære forbrugere at søge deres sag afgjort af Forbrugerklagenævnet. Vi lægger i denne vurdering vægt på:

- At sagerne forud for mæglingen er meget begrænset oplyst – ofte vil der ikke være indsendt bilag eller dækkende oplysninger om faktum – og at en vurdering af, hvorvidt forbrugeren helt åbenbart ikke kan få medhold, vil kræve en sagsoplysning under mæglingen, der vil udfordre selve mæglingsskridtet
- At forbrugeren ved indsendelse af klageskemaet ikke er bekendt med, hvilke oplysninger, der er juridisk relevante. Eksempelvis nævner forbrugere ofte ikke, at sælgeren har givet dem en garanti, og afdækkes dette ikke under Mæglingssmødet, vil sagen, hvis den afvises pga. overskridelse af de 2 års reklamationsret, blive afgjort på et forkert grundlag
- At nævn er underlagt officialmaksimen, og at hvis ikke mægleren under mæglingssmødet oplyser sagen korrekt og tilstrækkeligt, vil en afgørelse af sagen både være i strid med officialmaksimen, samt ske på et ufuldstændigt grundlag
- At der er en risiko for, at forbrugeren på mæglingssmødet uforskyldt fremkommer med upræcise eller mangelfulde oplysninger, der, hvis de ikke søges yderligere oplyst medfører, at sagen afgøres på et forkert grundlag
- At forbrugere, som alt andet lige er den svage part i sagen, ofte kan være utrygge ved at deltage i Mæglingssmødet, og at det må forventes, at forbrugere i endnu højere grad vil opleve mæglingssmøderne som intimiderende, hvis de risikerer, at deres sag bliver afvist, hvis de er juridisk upræcise eller misforstår mæglerens spørgsmål
- At forbrugeren i dag kan informere Mæglingsteamet om, at de ikke ønsker at deltage i Mæglingssamtalen, eller ikke kan deltage pga. sygdom, i hvilket tilfælde sagen afsluttes, og forbrugeren gives mulighed for at gå videre til klagenævnet. Det er dog uklart, om sekretariatet efter det forslåede vil kunne afvise en sag som åbenbart grundløs i disse situationer

- At Mæglingsteamet i dag i høj grad er bemanded af deltidsansatte studentermedarbejdere, og at Forbrugerbrugerrådet Tænk ser udfordringer ved at tildele ikke færdiguddannede en kompetence til at afvise sager og afskære forbrugerne muligheden for at gå videre til Forbrugerklagenævnet
- At der ikke er nogen kontrolmekanisme ift. kvaliteten af afgørelserne – ud over Formandens stillingtagen i klagesager
- At man risikerer at skabe en flaskehals hos Formanden, der vil skulle tage stilling til de yderligere klager, der må forventes at opstå som følge af afvisninger i Mæglingsteamet

Forbrugerrådet Tænk kan ikke støtte forslaget om, at Mæglingsteamet gives kompetence til at afgøre sager og derved afskære forbrugere fra at klage videre til Forbrugerklagenævnet. Vi anbefaler i stedet, at man fastholder nuværende model, og at sekretariatet i stedet indarbejder en effektiv og målrettet sagsbehandlingsproces, hvorefter sager hurtigt oplyses, med henblik på at afgøre, om de kan afvises efter den delegerede kompetence, som sekretariatet har i dag.

Ad 5 § 16 a:

Vi læser forslaget således, at sambehandling af sager kan ske både hvor en forbrugergruppe har anmodet om dette, samt i tilfælde hvor Mæglingsteamet/sekretariatet vurderer, at det giver mening at sambehandle sager. Den nærmere proces for sambehandling besluttet af Mæglingsteamet/sekretariatet ses imidlertid ikke at være beskrevet, herunder om forbrugere kan afslå at deltage i sambehandling, om et Mæglingssmøde vil skulle gennemføres med samtlige forbrugere omfattet af sagerne, om forbrugerne får en partsrepræsentant, og i givet fald hvordan vedkommende udpeges, om vedkommende har mandat til at indgå forlig på forbrugernes vegne, og om forbrugerne kan afvise repræsentanten.

Forbrugerklagenævnet tager løbende stilling i sager indbragt af forbrugere mod den samme erhvervsdrivende, og efter den nugældende proces vil sekretariatet ofte køre en prøvesag eller to og herefter forsøge at lukke de resterende sager med en forligsløsning. Efter vores opfattelse fungerer denne fremgangsmåde godt.

Forbrugerrådet Tænk er dog ikke afvisende overfor at lade sager sambehandle, så længe en sådan adgang begrænses til kun at omfatte de tilfælde, hvor sambehandlingen er foranlediget af forbrugerne selv, eksempelvis hvor en gruppe forbrugere selv har fundet sammen og udpeget en repræsentant. Vi kan derimod ikke umiddelbart støtte en løsning, hvor Mæglingsteamet eller sekretariatet pålægger forbrugerne sambehandling.

Forbrugerrådet Tænk anbefaler derfor, at sambehandling af sager kun indføres, hvor sambehandlingen foranlediges af forbrugerne.

Ad 10 § 21, stk. 4:

På overfladen kunne forslaget om at lade sekretariatet træffe afgørelser i sager, hvor forbrugeren uden tvivl skal have medhold, lyde som et forslag, som vil gavne forbrugerne, og dermed være noget, som Forbrugerrådet Tænk støtter.

Forbrugerrådet Tænk stiller sig imidlertid kritisk overfor forslaget, bl.a. med henvisning til nogle af de samme bekymringer som skitseret under Ad 2. Vi vil endvidere tilføje:

- At det er vigtigt for Forbrugerrådet Tænk, at Forbrugerklagesystemet har legitimitet, og at de afgørelser nævnet træffer, anerkendes og efterleves af de erhvervsdrivende
- At vi frygter, at afgørelseskompetencen vil kunne føre til, at de erhvervsdrivende mister tilliden til systemet og derfor nægter at efterleve afgørelserne, hvorved forbrugerne tvinges til at køre sager ved domstolene, hvilket både er dyrt og besværligt for forbrugerne.
- At det er uklart, om erhvervsdrivende, der ikke efterlever afgørelser truffet af sekretariatet, vil kunne lægges på Firmatjek
- At det er uklart, om forbrugere vil kunne benytte sig af omkostningsdækning, hvis de erhvervsdrivende ikke vil efterleve en sådan afgørelse truffet af sekretariatet
- At det er uklart, om afgørelser truffet af sekretariatet er eksigible
- At ressourcebesparelsen anses for yderst begrænset, idet sagerne for at kunne afgøres af sekretariatet skal oplyses, og at de derfor lige så godt kunne forelægges nævnet

På baggrund af ovenstående kan Forbrugerrådet Tænk ikke støtte forslaget, og vi anbefaler i stedet, at man i sekretariatet indarbejder en effektiv og målrettet sagsbehandlingsproces, hvorefter sager, hvor forbrugeren åbenbart skal have medhold, hurtigt oplyses med henblik på at blive forlagt nævnet, evt. i skriftlig proces.

Ad 12 § 33:

Hverken forbrugere eller erhvervsdrivende har kendskab til, hvornår deres sag rent faktisk behandles af nævnet. Forbrugerne får derfor først kendskab til, at der er truffet en afgørelse, når den fx bliver uploadet på en klageportal, mens afgørelsen bliver forkyndt for de erhvervsdrivende for at sikre, at de er bekendte med, at der løber en 30 dages frist, hvis de ikke vil være bundet af afgørelsen.

Forbrugerrådet Tænk kan ikke støtte et forslag, der begrænser forbrugernes genoptagelsesmulighed til 30 dage fra afgørelsestidspunktet. Dette skyldes, at forbrugerne ikke får afgørelsen forkyndt, og at der dermed er overhængende risiko for, at der vil være forbrugere, der ikke er bekendt med, at der truffet en afgørelse i deres sag, herunder at fristen for genoptagelse er begyndt at løbe. Eksempelvis vil man kunne forestille sig dette være tilfældet, hvor forbrugeren på afgørelsestidspunktet er på ferie, på hospitalet, er fængslet, eller har skiftet telefonnummer/e-mail og derfor ikke modtager notifikation om, at der er nyt på Klageportalen.

Vi er opmærksomme på, at forslaget giver mulighed for at se bort fra fristen ved særlige forhold, men da undskyldelige omstændigheder bl.a. af Forbrugerklagenævnet tolkes yderst snævert, frygter vi, at en lignende tolkning vil blive anvendt ved vurderingen af, om forbrugere kan kræve genoptagelse.

Vil man fastholde en ordning, hvorefter forbrugerne kun har 30 dage til at anmode om genoptagelse, bør afgørelser fremadrettet også forkyndes overfor forbrugerne. Dette antages imidlertid at medføre en stor udgift for statskassen samt være forbundet med et større ressourcetræk i sekretariatet, og Forbrugerrådet Tænk anbefaler derfor, at den gældende praksis, hvorefter forbrugernes ret til at søge genoptagelse som udgangspunkt kun begrænses af forældelseslovens regler, fastholdes.

Ad 13, 14, 15 § 36, 37 og 38:

Det foreslås, at den økonomiske byrde forbundet med omkostningsdækning, flyttes over på ankenævnene, mens det administrative arbejde forbundet med omkostningsdækning (udtage stævning mv.) umiddelbart ser ud til at forblive i Nævnenes Hus. Der er dog i det fremsendte høringsmateriale ikke angivet oplysninger om, hvor store omkostninger statskassen har haft ift. omkostningsdækning i eksempelvis 2022, 2023 og 2024, og det gør det derfor noget nær umuligt for Forbrugerrådet Tænk at vurdere de økonomiske konsekvenser ved at flytte den økonomiske byrde fra statskassen over på ankenævnene.

Der er i visse af ankenævnene udfordringer med finansieringen af driften, og overføres omkostningsdækningen til nævnene, frygter Forbrugerrådet Tænk, at dette vil kunne skabe yderligere økonomiske problemer for ankenævnene.

Forbrugerrådet Tænk er på denne baggrund meget kritiske overfor forslaget, og vi begrundere videre dette med:

- At det er uklart, hvorvidt Nævnenes Hus kan fakturere ankenævnene for deres administrative arbejde med omkostningsdækningen (udtage stævning mv.), herunder omkostningerne hertil
- At der må være vandtætte skotter mellem de privatgodkendte ankenævn og Forbrugerklagenævnet, og at vi derfor ikke kan støtte, at Forbrugerklagenævnets formand gives kompetence til at afgøre klager over ankenævnenes afgørelser om omkostningsdækning
- At forbrugernes retsstilling risikerer at forringes, idet de, hvis ankenævnene ikke vil anerkende omkostningsdækning eller følge Forbrugerklagenævntes Formands afgørelse, vil være tvunget til at anlægge tids- og ressourcekrævende retssager

Forbrugerrådet Tænk anbefaler derfor, at den nuværende ordning, hvorefter de omkostninger, der er forbundet med omkostningsdækning afholdes af statskassen, fastholdes.

Venlig hilsen

Uffe Rabe Krag

Politisk chef

Martin Bruun-Houmølle

Senior jurist

Att: Lea Ørum Molsted (ltm@kfst.dk)

Høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklagebogen

F&P har modtaget ovennævnte høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklagebogen af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. F&P takker for muligheden for at fremkomme med bemærkninger til lovforslaget og takker samtidigt for, at høringsfristen ekstraordinært rykkes til den 3. januar 2025.

F&P er stiftende organisation af Ankenævnet for Forsikring sammen med Forbrugerrådet Tænk. Det er F&P og F&P's medlemmer, forsikrings- og pensionselskaberne, der afholder omkostningerne til ankenævnet.

Lovforslaget giver anledning til at fremkomme med nedenstående bemærkninger:

Forslag om ændringer i forbrugerklagebogen

Omkostningsdækning til retssager

Det foreslås, at Ankenævnet overtager pligten til at yde omkostningsdækning. Nærmere foreslås, at § 37, stk. 2 ændres, således statskassen udskiftes med Nævnenes Hus eller et godkendt tvistløsningsorgan – og dermed bl.a. Ankenævnet for Forsikring.

I praksis vil det betyde, at Ankenævnet for Forsikring vil skulle afholde udgifterne for retssager i 1. instans, der er anlagt af en forbruger, og som opfylder kravene i forbrugerklagebogens § 36, stk. 1. Det betyder, at Ankenævnet for Forsikring vil skulle dække omkostningerne over for a) en *uforsikret* kunde og b) forsikrede kunder, hvor dele af omkostningerne overstiger forsikringsrammen.

I forhold til situation a) mener F&P ikke, at Ankenævnet for Forsikring bør betale for, at en forbruger, som har valgt ikke at tegne en retshjælpsforsikring, kan få omkostningsdækket sin retssag af ankenævnet.

20.12.2024

F&P
Philip Heymans Allé 1
2900 Hellerup
Tlf.: 41 91 91 91
fp@fogp.dk
www.fogp.dk
CVR 11 62 81 84

Caroline Simone Evers
Konsulent, cand. jur.
Dir. + 45 41 91 90 48
cse@fogp.dk

Vores ref. cse
Sagsnr. GES-2008-00255
DokID 502575

Det bemærkes, at ankenævnet de facto er betalt af de andre forsikringskunder. F&P mener derfor, at det fortsat bør være statskassen, der finansierer eventuelle retssager for uforsikrede kunder.

F&P

Vores ref. cse
Sagsnr. GES-2008-00255
DokID 502575

Ankenævnet vil efter lovforslaget være forpligtet til at yde omkostningsdækning, hvis

1. Forbrugeren har fået helt eller delvis medhold i ankenævnet
2. Hvis forbrugeren ikke har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostningerne ved retssagen

Forslagets formål er at sikre, at forbrugerne ikke af økonomiske årsager afholder sig fra at forfølge sit krav i de tilfælde, hvor selskaberne ikke efterlever nævnsafgørelsen. Dette formål er allerede opfyldt ved den nuværende retsstilling, og for forbrugeren gør det ikke umiddelbart en forskel om pengene kommer fra statskassen eller ankenævnene.

Det anføres i lovforslagets bemærkninger, at de ”enkelte brancher skal så vidt muligt [red. kursiveret] tage medansvar for klager inden for egne områder samt afholde udgifterne til behandling af klager inden for det enkelte tvistløsningsorgans område.”

F&P mener, at forsikringsbranchen allerede opfylder ovenfornævnte lovbemærkning ved at have oprettet og finansierer et ankenævn, som gør det let for forbrugerne/forsikringsselskabernes kunder at klage over forsikringsselskabernes afgørelser. Desuden er klagegebyret meget lavt og afspejler slet ikke de faktiske udgifter.

Yderligere tager branchen også et stort ansvar over for de kunder, der havner i uheldige situationer. Forsikringsbranchen har f.eks. sikret, at der ydes forsikringsdækning uanset om et forsikringsselskab går konkurs (Skadesgarantifonden), hvis en uforsikret hund volder skade og hvis en uforsikret bilist forårsager skade mv. (DFIM).

Fælles for disse garantiordninger er dog, at de ikke holder hånden over uforsikrede kunder, men derimod kunder, der uden at ville det er havnet i en uforsikret situation.

Når et selskab anfægter en ankenævnskendelse, er det fordi, at selskabet ikke mener, at ankenævnet har truffet en korrekt afgørelse. Selskabet risikerer ved sin anfægtelse at blive sagsøgt ved domstolene – og i langt de fleste tilfælde er det også forbundet med omkostninger, som selskaberne betaler via retshjælpsforsikringsdækning for kunden. Dvs. forsikringsselskabet de facto betaler for at kunden fører en sag mod selskabet selv.

Det bør også nævnes, at det ikke er et krav for at kunne få klagebehandlet sin sag i ankenævnet, at det pågældende forsikringsselskab, der klages over, er

medlem af ankenævnet (og dermed bidrager til driften heraf). Det betyder, at de tilfælde, hvor en sag anlægges ved domstolene mod et selskab, der ikke er medlem af ankenævnet, er det de selskaber og dermed deres kunder, der betaler for retssagerne. Det mener F&P ikke er rimeligt at pålægge de selskaber der er medlem af ankenævnet.

F&P

Vores ref. cse
Sagsnr. GES-2008-00255
DokID 502575

Derudover mener F&P også at det er bekymrende, at lovforslagets økonomiske konsekvenser ikke er nøjagtigt angivet i lovforslaget. Det anbefales at der foretages en analyse af de forventede omkostninger for ankenævnene på baggrund af de historiske data, der må foreligge fra statskassens afholdelse af udgifterne.

F&P opfordrer derfor til, at retstilstanden ikke ændres fsva. statskassens dækning af omkostninger til retssager i 1. instans.

Indbringelse af sager for Forbrugerklagenævnets formand

I udkastet til lovforslaget foreslås det desuden at indføre et nyt stk. 3 i § 39, hvorefter klage over afgørelser efter §§ 36-38 truffet af et godkendt privat tvistløsningsorgan kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand.

Det vil efter F&P's opfattelse generere flere klagesager, hvilket igen pålægger ankenævnet at skulle bruge flere administrative ressourcer, som ikke i dag er budgetteret i administrationen af ankenævnet.

Det vil i sidste ende betyde, at brugerbetalingen for forsikringskunderne (sagsgebyret) vil stige, eftersom ankenævnets driftsomkostninger kan blive betydeligt højere – både i forhold til kompetencedelegationen og i forhold til omkostningsbyrden til 1. instansbehandling.

Delegation af afgørelseskompetence til ankenævnets sekretariat

I udkastet til lovforslaget foreslås ny § 6 a, som fastslår, at et tvistløsningsorgan kan bemyndige sit sekretariat til at træffe afgørelser om afvisning af sager, som falder ind under forbrugerklagelovens § 16, stk. 1 og 2.

F&P har noteret sig forslaget og støtter op om en formalisering af muligheden for at fremme sagsbehandlingstiden i Ankenævnet for Forsikring.

Flere ensartede sager kan sambehandles

Det foreslås ved en ny § 16 a, "at flere ensartede, verserende klager mellem samme eller forskellige parter skal behandles i forbindelse med hinanden."

F&P støtter forslaget og kvitterer for muligheden, som kan være med til at lette sagsbehandlingstiden i ankenævnet. Dog bemærker vi at forslaget ikke indeholder en nærmere beskrivelse af hvornår sager er ensartede (nok) og hvilke krav der stilles til den tidsmæssige sammenhæng mellem sagerne.

Frist for forbrugeres genoptagelsesansøgninger

Der foreslås en ny § 33 a, hvorefter en ansøgning fra forbrugeren om genoptagelse af klagesagen skal være indgivet skriftligt til ankenævnet inden 30 dage fra modtagelsen af afgørelsen. Ankenævnet kan se bort fra en overskridelse af fristen, hvis der foreligger særlige forhold.

F&P

Vores ref. cse
Sagsnr. GES-2008-00255
DokID 502575

F&P støtter forslaget. Ankenævnet oplever i øjeblikket, at nogle forbrugere begærer sager genoptaget efter flere måneder, og sagerne genoptages i disse tilfælde stort set aldrig. Det bemærkes, at der også indføres en mulighed for at se bort fra 30 dages fristen, hvilket bør kunne fange eventuelle uheldige situationer, hvor der er en god grund til, at sagen ikke er begæret genoptaget inden for de første 30 dage.

Inddrivelse af sagsomkostninger skal fremover ske via Gældsstyrelsen

Det foreslås, at der indsættes en ny § 39 a, hvorefter godkendte private tvistløsningsorganers opkrævning og inddrivelse af fordringer på gebyrer og omkostninger med tillæg af rente, gebyrer og andre omkostninger for behandling af en klagesag skal ske efter reglerne i lov om inddrivelse af gæld til det offentlige.

F&P vurderer ikke, at dette forslag medfører ændringer for Ankenævnet for Forsikring, hvorfor F&P støtter forslaget.

Hvis der er spørgsmål til ovenstående, kan undertegnede kontaktes på mail: tvvg@fogp.dk.

Med venlig hilsen

Torben Weiss Garne
Underdirektør

18. DECEMBER 2024
GREEN POWER DENMARK
LANGEBROGADE 3H
1411 KØBENHAVN K

Konkurrence – og Forbrugerstyrelsen
Lea Ørum Molsted
Carl Jacobsens Vej 35
2500 København

DOK. ANSVARLIG: FIN

Green Power Denmarks høringssvar om udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven i høring

Green Power Denmark vil indledningsvis gerne takke Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for muligheden for at afgive kommentarer til ovennævnte høring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven og fremsender hermed høringssvar.

Green Power Denmark har både kommentarer til ændringer i markedsføringsloven og forbrugerklageloven.

3.1.1.3. Erhvervsministeriets overvejelser og den foreslåede ordning

Indledningsvist har Green Power Denmark noteret sig, at Erhvervsministeriet vil implementere direktivet tekstnært. Green Power Denmark vil i den forbindelse opfordre til, at direktivet og de krav som følger deraf, bliver implementeret på linje med andre europæiske lande, således der ikke sker en national overimplementering.

Green Power Denmark er enige i, at der behov for klare regler, så virksomhederne ikke vildleder forbrugerne med forkerte eller upræcise udsagn. Dog mener Green Power Denmark, der ikke er behov for en overimplementering, der skader danske virksomheders evne til at kunne agere i markedet, herunder kunne markedsføre sine produkter.

En uhensigtsmæssig overimplementering af krav til danske virksomheder, vil føre til en forringelse af danske virksomheder konkurrenceevne, der ofte konkurrerer med andre europæiske virksomheder via. det indre marked.

Det er derfor afgørende, at konkurrenceevnen blandt danske virksomheder oprettholdes, når direktivet skal implementeres i den danske markedsføringslov.

Bilag 1 til Markedsføringsloven

Green Power Denmark har noteret sig eksemplet, der er videregivet i afsnit 3.1.2.2.2 pkt 4.a, hvor der bliver henvist til energi, der kommer fra vedvarende energikilder.

"Anprisningen "klimavenlig emballage" vil f.eks. være en generisk anprisning, hvorimod påstanden om, at 100 % af den energi, der anvendes til at fremstille denne emballage, kommer fra vedvarende energikilder".

I den forbindelse vil Green Power Denmark gøre opmærksom på, at Erhvervsministeriet skal implementere disse tilpasninger til markedsføringsloven i overensstemmelse med VE direktivet (artikel 19), der regulerer brugen af oprindelsescertifikater på det europæiske marked. I dansk lov er direktivet implementeret ved Bekendtgørelse om oprindelsesgarantier for elektricitet, gas, fjernvarme og fjernkøling fra vedvarende energikilder.

Oprindelsescertifikater fra vedvarende energikilder har en række karakteristika, der er certificeret med den europæiske standard CEN16325. Danske og europæiske virksomhederne bruger netop disse oprindelsescertifikater til forskellige formål, herunder rapportering af scope 1+2 emissioner.

Dertil har certifikaterne en afgørende rolle i forbindelse med opsætning af nye vedvarende energianlæg, gennem såkaldte PPA-kontrakter (Power purchase agreements), hvor formålet er at bidrage til den nødvendige finansiering af nye anlæg mod fast aftalt pris på elektricitet. I en PPA-kontrakt vil kunden også ofte købe certifikaterne, når kapital stilles til rådighed, således de kan benyttes til ESG-rapportering.

Det er vigtigt i omstillingen af energisystemet til vedvarende energikilder, at elhandelselskaberne fortsat har mulighed for at sælge elprodukter, der er baseret på oprindelsescertifikater fra vedvarende energikilder, som der også er lagt op til i lovforslaget.

Green Power Denmark mener derfor, at implementeringen af direktivet skal ske med øje for hvordan VE-direktivet er implementeret. Det skal fortsat være muligt at udvikle produkter til elkunderne baseret på oprindelsescertifikater fra vedvarende energikilder, der muliggør at flere vedvarende energianlæg bliver opstillet i Danmark til gavn for klimakrisen.

Det er også Green Power Denmark forståelse, at Forbrugerombudsmanden har givet tilsagn om det fortsat vil være muligt jf. pressemeddelelse fra 3. juni 2024.¹

Omkostningsdækning til retssager ved afgørelser fra godkendte private tvistløsningsorganer (lovforslagets § 3, nr. 13-15)

Erhvervsministeriet finder, at det vil være hensigtsmæssigt, at omkostningerne til ordningen med omkostningsdækning til forbrugeres retssager afholdes af de enkelte, godkendte private tvistløsningsorganer, der drives og finansieres af brancherne.

Den foreslåede ændring vil medføre, at en forbruger, der har fået helt eller delvist medhold i en klage ved et godkendt privat tvistløsningsorgan, og som efterfølgende vil indbringe sagen for domstolene, vil kunne ansøge om omkostningsdækning ved det godkendte private tvistløsningsorgan, som har truffet afgørelsen, i stedet for hos Nævnenes Hus. Det vil medføre, at det godkendte private tvistløsningsorgan, der har truffet den konkrete afgørelse, hvor forbrugeren efterfølgende ønsker af indbringe sagen for domstolene, selv vil skulle afholde de udgifter, der er forbundet med meddelelse af omkostningsdækning.

Det fremgår af bemærkningerne til lovforslaget, at den foreslåede ændring er en konsekvens af, at statskassen efter forslaget kun skal dække de udgifter, der er forbundet med omkostningsdækning i forbindelse med afgørelser, der træffes af Forbrugerklagenævnet, mens udgifter til omkostningsdækning i forbindelse med afgørelser, der træffes af godkendte private tvistløsningsorganer, skal dækkes af tvistløsningsorganerne selv.

¹ <https://forbrugerombudsmanden.dk/nyheder/forbrugerombudsmanden/pressemeddelelser/2024/20240603-forbrugerombudsmanden-ophaever-green-maerkningsordning-for-stroem-fra-vedvarende-energi>

Det fremgår endvidere, at lovforslagets § 3 vurderes at have begrænsede økonomiske konsekvenser for erhvervslivet, idet et godkendt privat tvistløsningsorgan vil skulle dække en forbrugers omkostninger til en retssag, hvis sagen udspringer af en afgørelse fra et godkendt privat tvistløsningsorgan, der giver forbrugeren medhold i sit krav. Ligeledes vurderer Erhvervsministeriet, at lovforslaget har begrænsede administrative konsekvenser for erhvervslivet, idet et godkendt privat tvistløsningsorgan vil skulle administrere ordningen for omkostningsdækning, hvis en retssag udspringer af en afgørelse fra tvistløsningsorganet, der giver forbrugeren medhold i sit krav.

Green Power Denmark er ikke enig i, at lovforslagets § 3 vil få begrænsede økonomiske konsekvenser for erhvervslivet. De private tvistløsningsorganer – der finansieres af branchevirksomheder – vil for det første skulle budgettere med nye og/eller højere udgifter til at dække forbrugeres omkostninger i forbindelse med retssager. Det kan inkludere advokatsalærer, retsgebyrer og andre relaterede udgifter. Uanset branchestørrelse kan det føre til betydelig økonomisk belastning af branchevirksomhederne. Det må forventes, at de samlede udgifter kan blive væsentlige. I den forbindelse bemærkes, at der kan opstå en budgetmæssig usikkerhed for tvistløsningsorganerne. Det skyldes, at det er svært at forudsige, hvor mange forbrugere der vil benytte sig af retssager med omkostningsdækning. En stigning i retssager vil således medføre uforudsete udgifter, der alene kan dækkes af branchevirksomhederne.

Green Power Denmark bemærker, at brancherne finansierer organerne gennem medlemsbidrag og/eller gebyrer, hvorfor stigende omkostninger utvivlsomt vil føre til højere finansieringsbidrag for virksomheder i branchen. Det må derfor forventes, at forslaget kan få konsekvenser for virksomhedernes konkurrenceevne, hvis omkostningerne (forventeligt) væltes over på kunderne.

Herudover bemærker Green Power Denmark, at lovforslaget indebærer øgede administrative byrder. Erhvervsministeriet henviser til, at det er de private tvistløsningsorganer, der vil skulle administrere ordningen for omkostningsdækning. Det må således forventes, at tvistløsningsorganerne skal oprette nye procedurer og retningslinjer for at administrere kravet om omkostningsdækning. Det kræver flere ressourcer, hvilket yderligere øger omkostningerne for branchevirksomhederne.

Det bemærkes yderligere, at tvistløsningsorganerne med forslaget kan blive tvunget til at blive mere proaktive i at forlige sager tidligt for at undgå dyre retssagsomkostninger. Det kan betyde, at forbrugerne ikke i rette tilfælde opnår tilstrækkelig retslig retfærdighed.

Brancher uden tvistløsningsorgan kan blive mindre tilbøjelige til at etablere et sådant af frygt for høje økonomiske byrder ved ordningen. Det vil være i strid med forbrugernes interesse i nem adgang til tvistløsning.

Lovforslaget medfører således betydelige økonomiske og administrative konsekvenser for de private tvistløsningsorganer og de branchevirksomheder, der finansierer dem, ligesom det i sidste ende risikerer at have konsekvenser for forbrugerne. På denne baggrund opfordrer Green Power Denmark til at bibeholde de nuværende bestemmelser (§§ 36-38) i forbrugerklageloven.

Green Power Denmark står naturligvis til rådighed for eventuelle spørgsmål eller en uddybning af høringsvaret.

Med venlig hilsen

Green Power Denmark

Frederik Ingvordsen
Konsulent

Malene Unterborg Alempiew
Konsulent

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Sendes via e-mail: ltm@kfst.dk.

17.12.2024

Høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

Håndværkets Ankenævn har modtaget Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens e-mail af 20. november 2024 vedhæftet udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbruger- aftaler og forbrugerklageloven.

I § 3 foreslås diverse ændringer af lov om forbrugerklageloven.

Håndværkets Ankenævn - og driftskredsen bag ankenævnet, som er Dansk Håndværk, Danske Anlægsgartnere, Kristelig Arbejdsgiverforening og Danske Malermestre, og hvoraf alene sidst- nævnte er på høringslisten - har bemærkninger til forslagets pk. 13-16, hvori der foreslås en ændring forbrugerklagelovens §§ 36, 37 og 39.

Håndværkets Ankenævn er et godkendt ankenævn, som ved forberedelsen af og behandlingen af klager skal være uafhængigt og upartisk. Håndværkets Ankenævn finder på den baggrund, at det betænkeligt, at ankenævnet i visse situationer skal finansiere den ene klagesagsparts udgifter til en efterfølgende retssag.

Hertil kommer, at ankenævnet potentielt kan blive påført betydelige udgifter til forbrugerens retssag. En retssag vil ofte komme til omfatte andet og mere end det, der er behandlet i anke- nævnssagen, og det kan derfor ikke uden videre lægges til grund, at resultatet i en dom i de fleste tilfælde vil være den samme som ankenævnets afgørelse og dermed med den følge, at den sagsøgte virksomhed bliver pålagt at betale forbrugerens omkostninger.



Yderligere bemærkes, at driftskredsen yder et betydeligt økonomisk bidrag til løsningen af forbrugerklager inden for håndværksområdet, hvorfor det ikke er acceptabelt, at der med forslaget til ændring af bl.a. forbrugerklageloven påføres driftskredsen ukendte og potentielt betydelige merudgifter til driften af ankenævnet.

På den baggrund beder Håndværkets Ankenævn om, at forslaget om ændring af forbrugerklagelovens §§ 36, 27 og 39 udgår i den videre proces.

Med venlig hilsen
HÅNDVÆRKETS ANKENÆVN
Sekretariatet

Martin Korp Jensen

Til: Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Erhvervsministeriet

Att.: Lea Ørum Molsted

d. 18.12.2024

Høringsvar til høring over udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

INDLEDNING

Kreativitet & Kommunikation takker for muligheden for at give input og kommentere udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven.

Kreativitet & Kommunikation repræsenterer som brancheforening reklame-, kommunikations-, PR-, og mediebyureauer, samt virksomheder generelt, der arbejder i spændingsfeltet mellem kreativitet, effektivitet og kommunikation. Størstedelen af vores medlemmer udarbejder og udfører markedsføringsaktiviteter for andre virksomheder.

Derfor har de foreslåede ændringer til markedsføringsloven særligt vores interesse og denne del af lovforslaget er derfor omdrejningspunkt for vores høringsvar.

GENERELLE BEMÆRKNINGER

Miljø-, klima-, grøn markedsføring, etc. – uanset begreberne, så er dette en disciplin, der fylder meget, og som de seneste år er blevet en bred kommunikationsform for stort set alle erhvervsdrivende. Vi har et behov for at fremskynde og nudge en ny adfærd hos forbrugerne, hvis vi skal nå i mål med den grønne omstilling. Derfor er der også behov for kommunikation og at erhvervsdrivende kan og vil ændre deres produktioner og hjælpe forbrugerne i den rigtige retning ved at fortælle om deres produkter og løsninger. Man må i den sammenhæng ikke undervurdere, at god kommunikation er afgørende, når forbrugerne skal træffe bedre valg for fremtiden. Der er behov for kampagner, som inspirerer forbrugerne til at tage bedre valg for klimaet, og der er behov for, at erhvervsdrivende ønsker at investere i grøn omstilling – og selvfølgelig også skal kunne kommunikere om deres indsatser, så længe de kan dokumentere disse og kommunikationen i øvrigt ikke er vildledende.

Derfor er det også positivt, at man på europæisk plan sikrer, at der er en fælles ramme for denne

form for kommunikation - ikke kun for at hjælpe forbrugerne og den grønne omstilling på vej, men også for at sikre en lige konkurrence på det indre marked. Samtidig øger det gennemsigtigheden hos erhvervsdrivende, med grænseoverskridende aktiviteter, når der er et bagvedliggende europæisk direktiv.

Det er derfor helt afgørende, at vi i Danmark implementerer så direktivnært som muligt. Danske erhvervsdrivende er vant til en høj standard inden for grøn markedsføring, og det er derfor uhensigtsmæssigt, hvis implementeringen går videre end direktivet og dermed skaber overimplementering eller på anden måde skærper disse standarder. Det samme gælder, hvis der implementeres udover direktivets ordlyd for at opnå samme standard, som de anbefalinger og vejledninger, der f.eks. findes hos Forbrugerombudsmanden. Til trods for ønsket om at sikre at erhvervsdrivende kender rammerne for deres markedsføring, er direktivets ændringer en mulighed for at skabe balance med resten af Europa. En mulighed man i allerhøjeste grad bør sigte efter at ramme så balanceret som muligt – det vil være til gavn for både erhvervsdrivende og forbrugere. Det er derfor positivt, at der både i punkt 1 (Indledning) og punkt 2 (Lovforslagets baggrund) i "Almindelige bemærkninger" til lovforslaget er understreget, at overimplementering ikke er hensigten, og at der for at sikre en hensigtsmæssig og korrekt implementering foreslås en direktivnær implementering.

Vi er derfor meget positive over den stringens, vi ser i udkastet til lov om ændring af lov om markedsføring, når man sammenholder med direktiv (EU) 24/825.

Man vil forventeligt have den endelige lovtekst til ændringerne i Markedsføringsloven mere end et år før de træder i kraft, i september 2026.

Der er i lovforslaget flere ting, der vil ændre på den måde erhvervsdrivende i dag, markedsfører sig på. Der er derfor en unik mulighed for, at tilsynsmyndigheden udformer/opdaterer vejledninger forud for ikrafttrædelsen og dermed samtidigt sikrer, at incitamentet til at forsætte den grønne omstilling og at kommunikere om gode tiltag fastholdes og at forbrugerne dermed forventeligt vil møde mindre vildledende markedsføring.

Det er særligt Forbrugerombudsmandens vejledning og anbefalinger til grøn markedsføring, som bør samles til én vejledning om grøn markedsføring, med markedsføringslovens nye regler inkorporeret. Det er de erhvervsdrivendes ansvar at kende loven, de er underlagt – men vejledning er vigtig.

KONKRETE BEMÆRKNINGER

Forslagets § 1 - ændringer af lov om markedsføring

Nr. 3 – 22) "Certificeringsordning"

Punkt 22 lister efter den indledende tekst fire punkter (a-d), som "betingelser" der skal opfyldes.

I den officielle danske oversættelse af direktivets artikler (her konkret artikel 1, nr. 1, litra b, nr. r), bruges "kriterier" - dette gengives også i lovforslagets "Almindelige bemærkninger" punkt 3.1.1.2.5, s. 22, hvor der står "kriterier". I direktivet engelsk version bruges "criteria".

Når man læser Markedsføringsloven, bruges ordet "betingelser" generelt, hvilket "kriterier" ikke gør. Vi forudsætter derfor, at afvigelsen fra direktivet er et hensyn til brugeren af Markedsføringsloven og ikke er tiltænkt at skabe en materiel ændring fra direktivet. Vi bifalder dette hensyn.

Kumulative betingelser

I forlængelse af ovenstående slutes lovforslagets § 1, stk. 3, nr. 22, litra c med et punktum.

I direktivets artikel 1, nr. 1, litra b, nr. r, punkt iii, afsluttes sætningen med et "og".

Det fremgår således direkte af direktivet, at der er tale om fire kumulative kriterier, hvilket også bekræftes under lovforslagets "Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser" i "Til nr. 3", s. 95, hvor der står: *"Betingelserne er kumulative, hvorefter alle betingelser skal være opfyldt for, at en certificeringsordning kan certificere et produkt, en proces eller en virksomhed og give mulighed for at anvende et tilsvarende bæredygtighedsmærke"*.

Vi finder det derfor uhensigtsmæssigt, at man har udeladt "og" i ændringsforslaget til Markedsføringsloven, da det gør det sværere for den erhvervsdrivende at afkode, hvis det alene fremgår af bemærkningerne.

Det følger samtidig ikke den opbygning, der i forvejen kendes fra Markedsføringslovens § 6, stk. 2, litra 6, som slutter med et "og". Det samme gør sig gældende i § 10, stk. 3, litra 4 og flere andre bestemmelser. Det er derfor almindeligt i den danske markedsføringslov, og vi ser derfor ingen grund til at udelade "og" her - tværtimod.

Fra bør til skal

I "Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser" i "Til nr. 3", s. 95 står der nederst:

"Overvågning af overholdelsen af ordningens krav skal foretages af en tredjepart, hvis kompetence og uafhængighed både af ordningens ejer og den erhvervsdrivende er sikret på basis af internationale

standarder og procedurer, EU-standarder og procedurer eller nationale standarder og procedurer f.eks. ved at påvise overensstemmelse med relevante internationale standarder såsom ISO 17065 "Overensstemmelsesvurdering - Krav til organer, der certificerer produkter, processer og tjenesteydelser", eller gennem de mekanismer, der er fastsat i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 765/2008."

Det svarer stort set til præambelbetragtning nr. 7 i direktivet på nær indledningen;

"En sådan overvågning bør foretages af en tredjepart, hvis kompetence og uafhængighed både af..."

Vi bemærker særligt ændringen fra "bør" til "skal", da det alt andet lige må forventes at skærpe kravene. Det stemmer ikke overens med en direktivnær implementering og savner forklaring.

Da bemærkningerne ikke giver indblik i baggrunden for ændringen, mener vi ikke, at der er grundlag for at tilføje denne skærpelse.

Nr. 7 - 13) "Reklamefordel"

Begrebet "Reklamefordel" er ikke defineret under definitionsafsnittet og er ikke et almindeligt brugt begreb. Under Lovforslagets "Almindelige bemærkninger", punkt 3.1.2.3, på s. 30 og flere andre steder, står der:

"Forslaget vil medføre, at vildledning efter markedsføringslovens § 5, stk. 1, kan relatere sig til reklamefordele for forbrugerne, som er irrelevante og ikke følger af noget element ved produktet eller virksomheden."

Og i "Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser" i "Til nr. 7", s. 105, står der:

"Ved vurderingen af om en reklamefordel er irrelevant for forbrugerne, lægges der også vægt på, hvor stor en andel af tilsvarende produkter eller virksomheder, der har samme reklamefordel."

Læser man både direktivets præambelbetragtninger og lovforslagets bemærkninger (eksemplerne herover), fremstår begrebet "reklamefordel" som beskrivende for situationer, hvor reklamer nævner fordele ved fx et produkt.

Til trods for ønsket om en direktivnær implementering, må vi her foreslå, at man genovervejer, om man her skal fravige den direkte ordlyds-implementering og ændre til noget, der vil være nemmere at afkode og generelt give bedre forståelse.

Et forslag kunne være at anvende en af nedenstående, forudsat at det ikke materielt udvider bestemmelsen:

- "fordele der markedsføres over for forbrugerne, som er irrelevante og ikke følger af noget element ved produktet eller virksomheden."
- "markedsførte fordele over for forbrugerne, som er irrelevante og ikke følger af noget element ved produktet eller virksomheden."
- "fordele, som er irrelevante for forbrugerne og ikke følger af noget element ved produktet eller virksomheden."

Hvis ikke lovteksten ændres, opfordrer vi til, at man i bemærkningerne uddyber forståelsen af begrebet og sikrer, at det beskrives via vejledning fra tilsynsmyndigheden, gerne på baggrund af en diskussion mellem europæiske ligesindede, så der sikres det bedst mulige grundlag for fortolkning.

Nr. 4 - 2) de væsentligste karakteristika

Ændringen i § 5, stk. 2, nr. 2 fra "de væsentligste egenskaber" til "de væsentligste karakteristika..." fremstår umiddelbart alene som et hensyn til den direktivnære implementering. Her mener vi dog, at man bør overveje hensynet til de begreber, der allerede i dag anvendes i markedsføringsloven, som de erhvervsdrivende er vant til at navigere efter. Ændringen forudsættes ikke at være materiel, og vi foreslår derfor, at man i tråd med andre dele af forslaget, forsætter med den eksisterende ordlyd og alene tilføjer resten af direktivteksten til dette, så bestemmelsen, der implementeres, får følgende ordlyd:

"b) de væsentligste egenskaber ved produktet såsom det omfang, i hvilket det står til rådighed, dets fordele, risici, udførelse, sammensætning, miljømæssige eller sociale karakteristika, tilbehør, cirkularitetsaspekter såsom holdbarhed, reparationsmuligheder eller genanvendelighed, eftersalgsservice og klagebehandling, måden og tidspunktet for fremstilling eller ydelse, levering, dets hensigtsmæssighed, anvendelse, mængde, specifikationer, geografiske eller handelsmæssige oprindelse eller de resultater, som kan forventes opnået ved brugen, eller resultaterne af og de vigtigste elementer ved afprøvning eller kontrol af produktet."

Nr. 8 - § 6 c

Lovforslagets ordlyd har ikke samme opbygning som direktivet. Vi læser det ikke som en materiel ændring af indholdet, men vi mener til gengæld, at det er en markant svækkelse af forståelsen.

Ved at starte med de oplysninger der kræves, men først langt nede i bestemmelsen nævne de situationer, der udløser oplysningsforpligtigheden ("*når en erhvervsdrivende leverer en tjeneste, der sammenligner produkter og giver forbrugeren oplysninger om miljømæssige eller sociale karakteristika eller cirkularitetsaspekter såsom holdbarhed, reparationsmuligheder eller genanvendelighed, for så vidt angår produkterne eller leverandørerne af disse produkter.*"), gør man bestemmelsen mindre tilgængelig og sværere afkodelig.

Vi foreslår derfor, at man her holder sig til direktivteksten og implementerer denne direkte fra direktivets artikel 1, stk. 3.;

"Leverer en erhvervsdrivende en tjeneste, der sammenligner produkter og giver forbrugeren oplysninger om miljømæssige eller sociale karakteristika eller om cirkularitetsaspekter, såsom holdbarhed, reparationsmuligheder eller genanvendelighed, for så vidt angår produkterne eller leverandørerne af disse produkter, betragtes oplysninger om sammenligningsmetoden, de sammenlignede produkter, leverandørerne af disse produkter samt de foranstaltninger, der er indført til at holde de pågældende oplysninger ajour, som væsentlige oplysninger."

Bestemmelsens brug af "og" som markeret herunder indikerer anvendelsesområdet:

"Leverer en erhvervsdrivende en tjeneste, der sammenligner produkter og giver forbrugeren oplysninger om miljømæssige eller sociale karakteristika eller om cirkularitetsaspekter..."

Af præambelbetragtning nr. 6 i direktivet tydeliggøres indholdet af bestemmelsen dog i endnu højere grad, idet der står:

"Sammenligning af produkter baseret på deres miljømæssige eller sociale karakteristika eller cirkularitetsaspekter såsom holdbarhed, reparationsmuligheder eller genanvendelighed er en stadig mere almindelig markedsføringsteknik, der kan vildlede forbrugere, som ikke altid er i stand til at vurdere disse oplysningers pålidelighed."

Her tydeliggøres det, at det er sammenligninger baseret på deres miljømæssige, sociale karakteristika eller cirkularitetsaspekter. Dette bør skrives ind i de danske bemærkninger, så man sikrer en korrekt beskrivelse af anvendelsesområdet direkte i de danske forarbejder.

Forslagets § 2-3 - ændringer af lov om forbrugerftaler og Forbrugerklageloven

Vi henviser til Dansk Erhvervs høringssvar for så vidt angår §2 og § 3 i Lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugerftaler og forbrugerklageloven.

Forslagets § 4 – ikrafttrædelse

Stk. 2

Vi vil gerne kvittere for tidshorizonten i lovgivningsprocessen og håber, at dette kan bæres videre i fremtidige processer, hvor det er muligt. Arbejdet med og udviklingen af markedsføring begynder længe før, forbrugeren møder det, og særligt dokumentationskravene i den grønne markedsføring gør, at processerne er længere end på mange andre områder. Derfor er gennemsigtighed og viden om reglerne allerede længe inden ikrafttrædelsens en måde for de erhvervsdrivende at forberede sig bedst muligt. Ændringerne kræver omstillingsparathed, og derfor er det altid positivt, når de giver mulighed for omstilling og ikke kun opbremsning. Det giver i sidste ende også de bedste resultater for den grønne omstilling, fordi de erhvervsdrivende har mulighed for at lave løbende tilpasning frem mod ikrafttrædelsen og sikre stadig god kommunikation til forbrugerne, at de rigtige processer ift. dokumentation kan sættes i gang, etc.

AFSLUTTENDE BEMÆRKNINGER

Kreativitet & Kommunikation stiller sig altid gerne til rådighed for spørgsmål og uddybende kommentarer.

Med venlig hilsen
Cecilie Kunz Paulsen
Juridisk seniorrådgiver

Kreativitet & Kommunikation
ckp@kreakom.dk | +45 41 31 60 08



Den 13. december 2024

Høringssvar til udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugerftaler og forbrugerklageloven i høring

Miljømærkning Danmark vil gerne takke for muligheden for at afgive høringssvar på Erhvervsministeriets lovudkast om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugerftaler og forbrugerklageloven. Formålet med lovforslaget er at styrke forbrugerbeskyttelsen og sikre bedre forhold for forbrugerne. Med lovforslaget gennemføres Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2024/825 af 28. februar 2024 om ændring af direktiv 2005/29/EF og 2011/83/EU.

Miljømærkning Danmark har ansvaret for Svanemærket og EU Ecolabel i Danmark og fungerer som uafhængig kontrolinstans i forhold til de officielle miljømærker. Miljømærkerne gør det enkelt for forbrugere, virksomheder og det offentlige at bidrage til den grønne omstilling, da mærkerne er holistiske og ser på alle relevante miljøparametre i hele produktets livscyklus.

Med dette udgangspunkt ønsker vi at udtrykke vores generelle opbakning til lovudkastet og hilser implementeringen af direktiv (EU) 2024/825 af 28. februar 2024 velkommen. Vi mener, at lovudkastet har potentiale til at fremme og styrke forbrugerens rolle i den grønne omstilling gennem bedre beskyttelse mod urimelig praksis og bedre oplysning.

Miljømærkning Danmark bakker endvidere kraftigt op om, at markedsføringsloven fremadrettet skal indeholde en definition af anerkendte fremragende miljøpræstationer. Og at disse f.eks. skal være i overensstemmelse med Europa-Parlamentets og Rådets forordning om EU's miljømærket, eller med officielt anerkendte EN ISO 14024 type I miljømærkeordninger, som f.eks. Svanemærket. Disse mærker er uvildige, økonomisk uafhængige og kendetegnede ved en holistisk og livscyklusbaseret tilgang, der sikrer, at der stilles skrappe miljø- og klimakrav igennem hele produktet – eller servicens – livstid, lige fra råvare, produktion, forbrug og til genbrug og genanvendelse.

Miljømærkning Danmark står naturligvis til rådighed for uddybninger eller spørgsmål.

Med venlig hilsen

Martin Fabiansen
Direktør for Miljømærkning Danmark

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Att.: Lea Ørum Molsted (lrm@kfst.dk)

København den 18. december 2024

Høringsvar til udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem)

Mobility Denmark takker for muligheden for at give bemærkninger til forslaget om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven. Vi kvitterer samtidig for, at man fra Konkurrence- og forbrugerstyrelsens side har tilstræbt en implementering af EU-retten, der er direktivnær og således ikke tilstræber at gå ud over det fælleseuropæiske.

For en branche som vores, der er fuldt harmoniseret og præget af fælleseuropæiske krav til typogodkendelser og handel på det indre marked, er det en fordel, at man også her tilstræber fælles rammer.

Vi anerkender, at formålet med lovforslaget er at styrke forbrugerbeskyttelsen og sikre bedre forhold for forbrugerne – herunder at lovforslaget skal bidrage til, at forbrugerne aktivt kan tage del i den grønne omstilling. Det er sympatiske ambitioner. Hensynet bør dog nuanceres af, at det praktisk er muligt og trygt for erhvervsdrivende at oplyse om deres produkters kvaliteter – også uden at det bliver unødigt administrativt byrdefuldt. I en bilvirkelighed, hvor omstillingen fra fossil- til elbiler buldrer derudaf, er det særligt relevant.

Som I selv oplyser i høringsmaterialet, så kan "konkurrencen blandt erhvervsdrivende om at levere mere miljøvenlige løsninger til forbrugerne [...] potentielt blive et vigtigt redskab i bestræbelserne på at forbedre klima og miljø."

Vidtgående oplysnings- og dokumentationskrav kan derved utilsigtet medføre en de facto svækkelse af forbrugeroplysningen, da deling af oplysninger med forbrugerne kan komme til at fremstå uigennemskueligt og kompliceret eller man kan vælge helt at undlade at gå ind i et givent oplysningsregime, for at reducere egen eksponering mod potentielt vidtgående konsekvenser. Markering af bæredygtighed, brug af garantier og i stigende grad softwareopdateringer er her tematikker af særlig betydning for bilbranchen.

Vi noterer, at man fra styrelsens side har vurderet, at forslaget ikke ventes af medføre væsentlige økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet, da forslaget i væsentlighed er i

overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens praksis på området. Hertil bemærker vi, at oplevelsen i markedet er, at der er en løbende udvikling i juraen og praksis på området, hvorfor den praktiske virkelighed fremstår mindre fasttømret, end der gives udtryk for i afsnittet om konsekvenser for erhvervslivet.

Mobility Denmark har på grund af de betragtninger, som vi også anfører i dette høringssvar, i anden sammenhæng, foreslået, at man justerer reglerne for energioplysning, så der indføres danske energimærker for el-og plugin-hybridbiler, ligesom man kender det fra fossilbiler. Dette vil kunne reducere omfanget af pligttoplysninger, der alternativt skal gives og give forbrugerne et solidt sammenligningsgrundlag, når de skal vælge ny bil.

Med venlig hilsen



Jonathan Schacht Halling Nielsen

Vicedirektør, Mobility Denmark

|||||
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Att. Lea Ørum Molsted

**Parcelhusejernes
Landsforening**

Sendt pr. mail: ltm@kfst.dk

Dato:
18. december 2024

Vores sagsnummer:
241218j001

Høringssvar:
Høring om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklagebogen

Parcelhusejernes Landsforening skal hermed tillade os at knytte følgende bemærkninger til høringen:

Frist for forbruger til at anmode om genoptagelse af sag (§33 a).

Denne foreslås som noget nyt at blive fastsat til 30 dage fra modtagelsen af afgørelse. Fristen for forbruger vurderes at kunne være for kort i forhold til at en forbruger skal kunne nå at indhente relevante tilbud i pågældende sag. Det foreslås, at der i stedet ansættes en frist på 60 dage.

Dækning af omkostninger til videre sagsførelse i særlige sager (§§ 37 og 38).

Det foreslås at "statskassen" udgår og erstattes af hhv. Nævnenes Hus" og "godkendt privat tvistløsningsorgan".

Generelt synes det umuligt at overskue særligt de økonomiske konsekvenser af den påtænkte ændring, da der ikke er fremlagt nogle tal for, hvad dette for nærværende belaster statskassen. Det er endvidere ikke klart, hvor mange sager, der i det hele taget er tale om i et gennemsnitsår, således at der er noget at forholde sig til.

Vi tillader os at henlede opmærksomheden på, at private tvistløsningsorganer ikke uden videre kan antages at råde over de fornødne juridiske kompetencer for at kunne løse en sådan opgave, hvor al sådan aktivitet kan kræve eksternt tilkøb af ydelser.

Der kan endvidere være en frygt for, at man ved at pålægge tvistløsningsorganerne sådanne arbejdsbyrder fremover, vil forøge omkostningsniveauet i den grad, at nævnene kan blive mere eller mindre tvunget til at ophøre med sine aktiviteter, idet der kan være en grænse for, hvor meget de tilsluttede virksomheder (medlemmer) ønsker at betale for den pågældende ordning.

Der kan også være en frygt for, at nævnene vil blive mistænkt for "kassetænkning" – uanset dette måtte være uberettiget – i de sager, hvor en forbruger ikke måtte få medhold i sin klage. Ud over de garantidækninger de enkelte ordninger måtte have forpligtet sig til, bør yderligere omkostninger være nævnene undtaget for at undgå en opfattelse af interessekonflikt.

Med venlig hilsen
Parcelhusejernes Landsforening
Jørn Bitsch
Sekretariatschef



Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
Att. Fuldmægtig Lea Ørum Molsted
(via mail. ltm@kfst.dk)

Den 3. december 2024

Høringsvar vedrørende ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

Jeg vil gerne indledningsvis på vegne af Rejsearrangører i Danmark, RID, som er brancheforening for arrangører af ferierejser med fly, takke for muligheden for at kommentere udkastet til lov om ændring af markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven og forbrugerklageloven.

Vi har følgende bemærkninger:

§ 1 – Lov om markedsføring

Pkt. 3 og pkt. 7 – Miljøanprisninger og mål

Med afsæt i direktivet lægges op til en udvidelse af markedsføringslovens definitioner samt en præcisering af markedsføringslovens bestemmelser om vildledende handlinger og urimelig handelspraksis. Formålet er at styrke forbrugerbeskyttelsen mod vildledende handelspraksis i form af f.eks. vildledende miljøanprisninger.

I bemærkningerne til lovforslaget er angivet en række eksempler på en sådan handelspraksis, som langt hen ad vejen ligger på linje med Forbrugerombudsmandens vejledninger og afgørelser om emnet.

Lovbestemmelsen tjener et fornuftigt formål. Det er dog vigtigt at sikre, at erhvervsdrivende med lovændringen ikke direkte eller indirekte afholdes fra at tage initiativer, der har til **formål at bidrage til bæredygtighed**, og som eksempelvis har fokus på miljø og klima.

Med andre ord, for at stimulere erhvervslivets fokus på dette meget vigtige område, og med henblik på ikke at skabe en ubegrundet bekymring for at overtræde markedsføringsloven, bør det tydeligt fremgå, at det er **anprisning af miljøeffekter**, man skal være varsom med, ikke med **anprisning af miljøindsatser**.

§ 2 – Lov om forbrugeraftaler

Vi har ingen bemærkninger til denne lovændring.

§ 3 – Forbrugerklageloven

Pkt. 1 – Udvidede sekretariatsbeføjelser (afvisning)

I forhold til afvisning af klager, og med henblik på at sikre en hurtigere og effektiv klagesagsbehandling i rette forum, forekommer det hensigtsmæssigt, at afgørelseskompetencen til at afvise sager kan delegeres til sekretariatet i godkendte ankenævn.

Det forudsætter naturligvis, at de forhold og omstændigheder, der betinger afvisninger, er så klare, kendte og hviler på sådanne faktuelle forhold, at der både hos nævnet og de klagende kan skabes forståelse for afvisningens berettigelse. Dette indebærer, at der i det enkelte tvistløsningsorgan bør opstilles kriterier for, i hvilke tilfælde og under hvilken omstændigheder sekretariatet kan afvise sager.

Det bør ligeledes tydeliggøres, således som lovbemærkningerne også lægger op til, at nævnet og dets medlemmer bør orienteres mundtligt eller skriftligt om sekretariatets afvisninger.

Der bør dog i sådanne tilfælde være mulighed, at tvistløsningsorganet i ekstraordinære tilfælde kan genoptage en afvist sag, hvis tvistløsningsorganet og dets formand skønner, at den foretagne afvisning er foretaget på baggrund af forhold eller omstændigheder, der ligger uden for sekretariatets afvisningsmandat.

Pkt. 5 – Sambehandling af klager

Det forekommer hensigtsmæssigt under visse betingelser at kunne sambehandle ensartede sager.

Det fremgår af lovbemærkningerne, at de foreslåede bestemmelser hovedsageligt er tiltænkt anvendt på situationer, hvor flere forbrugere har ensartede krav imod samme erhvervsdrivende, men bestemmelserne vil også kunne anvendes, hvis der modtages klager, hvor en eller flere forbrugere har ensartede krav imod flere erhvervsdrivende.

Det bemærkes dog samtidigt, at de foreslåede bestemmelser alene vil kunne anvendes ved klager, hvor klagerne er **ensartede**, og hvor det skønnes hensigtsmæssigt for alle de sambehandlede klager, at de behandles samtidigt/i forbindelse med hinanden.

Et opmærksomhedspunkt i så henseende er, at der ved sambehandling af sager mod flere erhvervsdrivende bør stilles særlige krav om sagernes ensartethed, før en sambehandling kan finde sted. I rejsebranchen kan forskellige udbyderes forudgående information samt håndtering af forholdene på rejsemålene være forskellig selv om klager fra flere rejsende umiddelbart har samme substantielle udgangspunkt og grundlag.

Der bør således stilles meget store krav til ensartetheden i sager rettet mod forskellige erhvervsdrivende. Både hvad sagens genstand angår, og omstændighederne omkring udbud, markedsføring og håndtering af det produkt eller den serviceydelse, klagen drejer sig om.

Pkt. 12 – Genoptagelse af sager

Det forekommer rimeligt, at der gælder en form for paritet mellem forbrugerne og de erhvervsdrivende, hvad angår muligheden for at anmode om genoptagelse af en klagesag. Begge parter må have en forventning om, at en afgjort sag som udgangspunkt er endelig afgjort, medmindre den anden part har reageret i form af en genoptagelsesansøgning inden for en kort frist. 30 dage i så henseende forekommer rimelig og velafbalanceret.

Den foreslåede § 33 stk. 2 er en "kattelembestemmelse", som på den ene side skal give mulighed for en ansøgning om genoptagelse ud over 30 dages fristen, men som på den anden side ikke bør fortolkes og anvendes som en generel mulighed for overskridelse af 30 dages fristen, blot fordi en klager måtte finde det ønskeligt.

I forslaget til lovbemærkninger fremgår, at Forbrugerklagenævnet eller det godkendte private tvistløsningsorgan, ved vurderingen af om der foreligger særlige forhold, bl.a. skal inddrage baggrunden for fristoverskridelsen, herunder om overskridelsen må anses for undskyldelig, længden af fristoverskridelsen, om der foreligger modstående hensyn til den erhvervsdrivende og afgørelsens betydning for forbrugeren.

Formuleringen forekommer rimelig, så længe denne undtagelsesbestemmelse som nævnt fortolkes og administreres efter sit formål.

-----o0o-----

Såfremt ovenstående måtte give anledning til spørgsmål, eller såfremt vi på anden vis kan bidrage med eksempler o. lign. fra rejsebranchen, står vi naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen
REJSEARRANGØRER I DANMARK

Henrik Specht
Direktør

Konkurrence- og forbrugerstyrelsen
Att. Fuldmægtig, cand.jur. Lea Ørum Molsted

Paul Bergsøes Vej 6
2600 Glostrup

Billedskærervej 17
5230 Odense M

Telefon 4343 6000
teknig@teknig.dk
www.teknig.dk

Mobil: 61681798
Email: rch@teknig.dk

Dato: 18. december
2024

Ændring af markedsføringsloven, forbrugeraftaleloven og forbrugerklageloven.

Side 1/3

TEKNIQ har modtaget udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven.

Helt generelt støtter TEKNIQ, der er medstifter af Ankenævnet for Tekniske Installationer, initiativer, der bidrager til en smidig, hurtig og effektiv sagsbehandling og drift af forbrugerklagesystemet, til gavn for både forbrugerne, de erhvervsdrivende og samfundet som helhed.

TEKNIQ har bemærkninger til nedenstående i udkastet.

Omkostningsdækning til retssager ved afgørelser fra godkendte private tvistløsningsorganer

I forslaget lægges op til, at omkostningsdækning til retssager ved afgørelser fra godkendte private tvistløsningsorganer skal flyttes fra statskassen til de enkelte godkendte private tvistløsningsorganer.

Forslaget kan TEKNIQ ikke støtte, da det vil få for vidtgående konsekvenser bl.a. i form af, at

- Godkendte private tvistløsningsorganer nedlukkes
- Særlig branchefagspecifik viden og finansiering mistes
- Forbrugerklagesystemet forringes

Initiativet vil medføre risiko for, at godkendte private tvistløsningsorganer nedlukkes, hvilket grundlæggende vil være i strid med regeringens ønske om at styrke forbrugerbeskyttelsen og sikre effektiv sagsbehandling og drift af forbrugerklagesystemet til gavn for forbrugere, de erhvervsdrivende og samfundet som helhed.

TEKNIQ

Godkendte private tvistløsningsorganer, er typisk meget små enheder med få medarbejdere og begrænsede økonomiske ressourcer. Det gælder for Ankenævnet for Tekniske Installationer, som har to medarbejdere i sekretariatet. Ankenævnet drives i dag effektivt og medvirker til en nem, hurtig og billig løsning af uoverensstemmelser mellem forbrugere og installatører.

Ankenævnets sekretariatet betjener alle, der henvender sig, forbereder klager og sikrer, at en klage er fuld oplyst, udpeger syn og skønsmand, forbereder klagerne til ankenævnsbehandling, deltager i ankenævnsmøder, skriver kendelser og forkynder afgørelserne mv. Ankenævnets sekretariat har ikke kapacitet til nye arbejdsopgaver, og Ankenævnet får ikke tilført ekstra midler. Ankenævnet modtager ca. 300 klager om året og den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er ca. 3,8 måneder.

Det bemærkes i øvrigt, at et privat tvistløsningsorgan skal være branchedækkende for at blive godkendt jf. Bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer § 2 stk. 2. Tvistløsningsorganet skal derfor behandle klager over erhvervsdrivende fra alle erhvervsdrivende i branchen uanset, om de er medlem af en af de stiftende organisationer og betaler til den løbende drift af tvistløsningsorganet.

TEKNIQ har derudover etableret en garantiordning, der sikrer, at forbrugere bliver dækket, hvis forbrugeren har fået medhold i klagen ved Ankenævnet for Tekniske Installationer, og medlemsvirksomheden ikke opfylder afgørelsen.

Med forslaget vil det derfor reelt betyde, at TEKNIQ og dermed TEKNIQs medlemmer kommer til at skulle betale omkostninger til retssager mod ikke-medlemmer. Det er ikke rimeligt at påføre organiserede virksomheder, disse omkostninger, da de i forvejen betaler til den løbende drift af Ankenævnet for Tekniske Installationer, og dermed allerede bidrager til sikring af et velfungerende forbrugerklagesystem.

Det er derfor forkert, når Erhvervsministeriet fremhæver, at ændringen vil være hensigtsmæssig samt understøtte de godkendte private tvistløsningsorganers autonomi.

Ændringen svækker forbrugerklagesystemet og lukker godkendte private tvistløsningsorganer.

Når der ikke længere findes et branchespecifikt forbrugerklagenævn, vil det betyde, at forbrugernes klager skal behandles i Forbrugerklagenævnet, som er det residuale forbrugerklagenævn. Omkostningerne og byrderne flyttes således tilbage til det offentlige forbrugerklagesystem. Det vil ydermere betyde, at både den særlige branchesagkundskab og finansieringen af godkendte private

Paul Bergsøes Vej 6
2600 Glostrup

Billedskærervej 17
5230 Odense M

Telefon 4343 6000
teknIQ@teknIQ.dk
www.teknIQ.dk

Mobil: 61681798
Email: rch@teknIQ.dk

Dato: 18. december
2024

Side 2/3

tvistløsningsorganer mistes, hvilket hverken gavner forbrugere, erhvervsdrivende eller samfundet som helhed.

Alternativt løsningsforslag

TEKNIQ foreslår, at der i stedet arbejdes for, at forbrugere sikres bedre dækning igennem deres retshjælpsforsikringer.

Frist for forbrugers genoptagelsesansøgning

Det foreslås, at der indsættes en frist i forbrugerklageloven, hvorefter en ansøgning fra forbrugeren om genoptagelse af klagesagen skal være indgivet inden 30 dage fra modtagelsen af afgørelsen.

Forslaget kan TEKNIQ ikke støtte. Kritikken er følgende:

- Fristen på 30 dage er for kort og regnes fra modtagelse af afgørelsen

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, har virksomheden 30 dage fra forkyndelsen til at beslutte, om virksomheden vil følge Ankenævnets afgørelse i henhold til forbrugerklagelovens § 32.

Med en frist for forbrugers genoptagelsesansøgning på 30 dage fra modtagelsen af kendelsen vil det reelt betyde, at forbrugeren vil skulle anmode om genoptagelse før klagen er endeligt afsluttet.

Da det ofte kan tage tid at forkynde en afgørelse overfor en indklaget virksomhed, og da virksomheden har 30 dage fra forkyndelsen til at beslutte, om den vil følge afgørelsen, er det ikke hensigtsmæssigt at fristen for forbrugers genoptagelsesansøgning skal regnes fra modtagelsen af afgørelsen.

Alternativt løsningsforslag

TEKNIQ foreslår, at en ansøgning fra forbrugeren om genoptagelse af klagesagen skal være indgivet inden 60 dage fra forkyndelse af afgørelsen.

TEKNIQ har i øvrigt ikke bemærkninger til udkastet.

Med venlig hilsen

Rikke Schjødt Christensen
Erhvervsjuridisk chef.

Paul Bergsøes Vej 6
2600 Glostrup

Billedskærervej 17
5230 Odense M

Telefon 4343 6000
teknig@teknig.dk
www.teknig.dk

Mobil: 61681798
Email: rch@teknig.dk

Dato: 18. december
2024

Side 3/3

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Att: Lea Ørum Molsted, ltm@kfst.dk.

18.12.2024

Høring om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

Teleindustrien i Danmark (TI) har den 20. november 2024 modtaget høringsbrev vedrørende udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem).

Vi har læst forslaget igennem og finder anledning til at komme med bemærkninger til lovforslagets pkt. 13-16 vedrørende omkostningsdækning for forbrugere i forbindelse med opfyldelse af visse afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan.

Det fremgår af de foreslåede ændringer til forbrugerklagelovens §§ 36 og 37, at der stilles forslag om, at omkostningsdækning som anført ovenfor i fremtiden skal dækkes af de godkendte private tvistløsningsorganer på lige fod med Forbrugerklagenævnet, i modsætning til i dag, hvor omkostninger dækkes af statskassen.

Den foreslåede ændring vil medføre, at en forbruger, der har fået helt eller delvist medhold i en klage ved et godkendt privat tvistløsningsorgan, og som efterfølgende vil indbringe sagen for domstolene, vil kunne ansøge om omkostningsdækning ved det godkendte private tvistløsningsorgan, som har truffet afgørelsen, i stedet for hos Nævnenes Hus.

Den foreslåede ændring vil endvidere medføre, at det godkendte private tvistløsningsorgan, der har truffet den konkrete afgørelse, hvor forbrugeren efterfølgende ønsker af indbringe sagen for domstolene, selv vil skulle afholde de udgifter, der er forbundet med meddelelse af omkostningsdækning.

Ændringerne begrundes bl.a. med, at Erhvervsministeriet finder, at det vil være hensigtsmæssigt samt understøtte de godkendte private

tvistløsningsorganers autonomi og de erhvervsdrivendes respekt for at efterleve de afgørelser, der træffes af de private tvistløsningsorganer, at omkostningerne til ordningen med omkostningsdækning til forbrugeres retssager afholdes af de enkelte, godkendte private tvistløsningsorganer, der drives og finansieres af brancherne.

Indledningsvis skal det bemærkes, at en ordning, der sikrer efterlevelse af de afgørelser, der træffes i forbrugerklagesystemet i form af, at tidligere Forbrugerstyrelsen, nu Nævnenes Hus, enten kan indbringe ikke-efterlevede afgørelser for domstolene eller kan sikre, at statskassen kan afholde udgifter for forbrugeren i den anledning, har eksisteret i mere end 30 år. Der er i lovforslaget ikke nærmere redegjort for behovet for at ændre ordningen, lige som der savnes oplysning om antal sager pr. år og omfanget af det ydede tilskud, hvilket må anses for væsentlige oplysninger i forbindelse med vurdering af behovet for at ændre ordningen.

Dernæst skal det bemærkes, at ordningen, som den er i dag, er en selvstændig offentlig administrativ tilskudsordning efter et eget regelsæt, hvoraf et skøn over, hvorvidt det må anses for muligt at kunne få medhold i en efterfølgende retssag, kun kan anses at være en meget lille del af administration af de øvrige formelle betingelser for tilskud.

Derfor er det vores opfattelse, at administration af en sådan ordning generelt må anses for fremmed i forhold til administration af et klagenævn, hvorfor byrden ved at skulle overtage ansvaret for driften af en sådan ordning er urimeligt byrdefuld.

I den forbindelse finder vi, at det må anses for bekymrende for en ensartet praksis og retssikkerheden for forbrugerne, at en sådan centralt administreret tilskudsordning, nu vil skulle fordeles ud på ca. 20 forskellige mindre enheder, idet de godkendte private tvistløsningsorganer, som f.eks. Teleankenævnet typiske består af meget små organisatoriske enheder.

Dernæst og af meget væsentlig betydning for Teleindustriens (TI) medlemmer findes det problematisk og skuffende, at Erhvervsministeriet stiller forslag om at pålægge yderligere økonomiske byrder på brancher, der i over 20 år har udvist ansvarlighed ved at drive et ankenævn, men har den udfordring, at ikke alle medlemmer i branchen er tilsluttet nævnet og dermed bidrager på lige fod til finansiering af nævnets drift.

At pålægge de erhvervsdrivende, der står bag nævnet og bidrager til finansiering af nævnet, øgede udgifter til administration af og ydelse af tilskud til at sikre efterlevelse af afgørelser vedrørende ikke-tilsluttede erhvervsdrivende findes yderst urimeligt og må anses for en væsentlig forringelse af rammevilkårene for drift af et godkendt privat tvistløsningsorgan som Teleankenævnet.

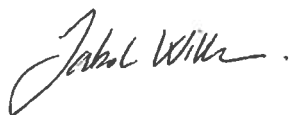
Teleankenævnet har løbende holdt både Erhvervsministeriet og Digitaliseringsministeriet orienteret om de udfordringer, der er forbundet med at drive et godkendt privat tvistløsningsorgan, når det er muligt for nogle erhvervsdrivende i branchen at stå udenfor og dermed kun i yderst begrænset omfang bidrage til driften af nævnet. Der henvises bl.a. til e-mail af den 13. november 2023 til både Nævnenes Hus og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. vedhæftede kopi af TI's brev af den 9. november 2023.

Det stillede forslag kan ikke anses for at mindske disse kendte udfordringer, hvorfor det ikke er korrekt, at forslaget som anført understøtter de godkendte private tvistløsningsorganers autonomi. Tværtimod forringes vilkårene for drift af godkendte private tvistløsningsorganer og må derfor generelt anses for at være til skade for princippet, om branchernes medansvar for klager inden for egne områder.

Det bemærkes, at det tilsagn, som TI har modtaget fra Digitaliseringsministeriet om, at der vil blive lovgivet vedrørende pligten til at deltage i finansieringen af Teleankenævnet endnu ikke er blevet udmøntet i lovgivning. På den baggrund er kopi af dette brev tillige sendt til Digitaliseringsministeren til orientering.

Hvis der er spørgsmål eller bemærkninger til dette høringssvar, står vi naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen



Jakob Willer
Direktør

Vestre Landsret Præsidenten



Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

28. november 2024

Sendt pr. mail til ltm@kfst.dk

J.nr.: 24/30054-2

Sagsbehandler: Lars B Olesen

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ved brev af 20. november 2024 anmodet om eventuelle bemærkninger til høring over udkast til forslag til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem).

Med lovudkastet foreslås et nyt § 21, stk. 4, i forbrugerklageloven, hvorefter Forbrugerklagenævnet kan bemyndige sekretariatet til at træffe afgørelse i klager, hvor det må anses for åbenbart, at der kan gives forbrugeren medhold i klagen (lovudkastets § 3, nr. 10).

Det anføres i bemærkningerne til bestemmelsen, at en sådan afgørelse truffet af sekretariatet i givet fald – på samme måde som afgørelser, der træffes af Forbrugerklagenævnet selv, hvor en forbruger får hel eller delvis medhold i sit krav – vil være bindende og kunne tvangsfuldbyrdes over for sagens parter, medmindre den erhvervsdrivende inden 30 dage fra afgørelsens forkyndelse skriftligt har meddelt Forbrugerklagenævnet, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Der har tidligere været en sekretariatskompetence med adgang til efterfølgende tvangsfuldbyrdelse i forbrugerklageloven, som blev ophævet ved lov nr. 517 af 12. juni 2009 om tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser mv. Der anføres herom i forarbejderne (lovforslag nr. L 175 af 26. marts 2009, de almindelige bemærkninger pkt. 3.1.5):

"Da der ved sekretariatsafgørelser ikke er tale om afgørelser, der træffes på et egentligt nævnsmøde med deltagelse af både forbruger og erhvervsrepræsentanter under ledelse af en formand, der er dommer, bør sådanne afgørelser ikke kunne tvangsfuldbyrdes. For at undgå at en forbruger stilles forskelligt afhængigt af, om en sag er afgjort af nævnet eller af sekretariatet, foreslås det, at bemyndigelsen til at træffe sådanne sekretariatsafgørelser ophæves, således at disse sager fremover skal forelægges for nævnet til afgørelse."

De nævnte hensyn synes fortsat at gøre sig gældende, og det bør overvejes nøje, om der bør indføres en sådan mulighed for tvangsfuldbyrdelse af sekretariatets afgørelser. Hvis der ønskes indført en

sekretariatskompetence, kan der eksempelvis overvejes en model, hvorefter sekretariatets afgørelser ikke umiddelbart kan tvangsfuldbyrdes, men af forbrugeren kan indbringes for nævnet til afgørelse, hvis sekretariatsafgørelsen ikke efterleves (eventuelt som en fast track-ordning).

Landsretten ønsker ikke i øvrigt at udtale sig om udkastet.

Med venlig hilsen

Jens Røn



Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Sendt pr. mail til ltm@kfst.dk

2. december 2024

J.nr.: 24/29347-2

Sagsbehandler: CRJ

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ved brev af 20. november 2024 anmodet om eventuelle bemærkninger til lovudkast om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem).

Med lovudkastet foreslås bl.a. et nyt § 21, stk. 4, i forbrugerklageloven, hvorefter Forbrugerklagenævnet kan bemyndige sekretariatet til at træffe afgørelse i klager, hvor det må anses for åbenbart, at der kan gives forbrugeren medhold i klagen (lovudkastets § 3, nr. 10).

Det anføres i bemærkningerne til bestemmelsen, at en sådan afgørelse truffet af sekretariatet i givet fald – på samme måde som afgørelser, der træffes af Forbrugerklagenævnet selv, hvor en forbruger får hel eller delvis medhold i sit krav – vil være bindende og kunne tvangsfuldbyrdes over for sagens parter, medmindre den erhvervsdrivende inden 30 dage fra afgørelsens forkyndelse skriftligt har meddelt Forbrugerklagenævnet, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Der har tidligere været en sekretariatskompetence med adgang til efterfølgende tvangsfuldbyrdelse i forbrugerklageloven, som blev ophævet ved lov nr. 517 af 12. juni 2009 om tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser m.v. Der anføres herom i forarbejderne (lovforslag nr. L 175 af 26. marts 2009, de almindelige bemærkninger pkt. 3.1.5):

"Da der ved sekretariatsafgørelser ikke er tale om afgørelser, der træffes på et egentligt nævnsmøde med deltagelse af både forbruger og erhvervsrepræsentanter under ledelse af en formand, der er dommer, bør sådanne afgørelser ikke kunne tvangsfuldbyrdes. For at undgå at en forbruger stilles forskelligt afhængigt af, om en sag er afgjort af nævnet eller af sekretariatet, foreslås det, at bemyndigelsen til at træffe sådanne sekretariatsafgørelser ophæves, således at disse sager fremover skal forelægges for nævnet til afgørelse."

De nævnte hensyn synes fortsat at gøre sig gældende, og det bør overvejes nøje, om der bør indføres en sådan mulighed for tvangsfuldbyrdelse af sekretariatets afgørelser. Hvis der ønskes indført en sekretariatskompetence, kan der eksempelvis overvejes en model, hvorefter sekretariatets afgørelser ikke umiddelbart kan tvangsfuldbyrdes, men af forbrugeren kan indbringes for nævnet til afgørelse, hvis sekretariatsafgørelsen ikke efterleves (eventuelt som en fast track-ordning).

Landsretten ønsker ikke i øvrigt at udtale sig om udkastet.

Med venlig hilsen


Carsten Kristian Vøllmer