



HØRINGSNOTAT VEDR. UDKAST TIL LOVFORSLAG OM ÆNDRING AF LOV OM MARKEDSFØRING, LOV OM FORBRUGERAFTALER OG FORBRUGERKLAGELOVEN (GENNEMFØRELSE AF DIREKTIV OM STYRKELSE AF FORBRUGERNES ROLLE I DEN GRØNNE OMSTILLING OG EFFEKTIVISTERING AF DET OFFENTLIGE FORBRUGERKLAGESYSTEM)

19. februar 2025
2024-2244
sustha

1. Indledning

Formålet med lovforslaget er at styrke forbrugerbeskyttelsen. Lovforslaget gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2024/825/EU af 28. februar 2024 om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling (ECGT-direktivet).

Lovforslaget skal bidrage til at mindske virksomheders anvendelse af vildledende grøn markedsføring og gøre det muligt for forbrugerne at tage en mere aktiv rolle i den grønne omstilling. Lovforslaget indebærer endvidere, at forbrugerne får bedre oplysninger om produkters garanti og reparationsmuligheder. Endelig indeholder lovforslaget mindre tilpasninger af reglerne i forbrugerklagebogen på baggrund af erfaringerne med loven siden 2015, der har til formål at understøtte en fortsat smidig, hurtig og effektiv sagsbehandling og drift af forbrugerklagesystemet.

Lovforslaget har været i offentlig høring i perioden 20. november til 18. december 2024. Lovforslaget har i samme periode været offentliggjort på høringsportalen.dk.

Der er modtaget 30 høringssvar med konkrete bemærkninger til udkastet til lovforslag. Der er modtaget høringssvar fra Ankenævn for biler, AutoBranchen Danmark, Better Energy, Bryggeriforeningen, Byggeriets Ankenævn, Dansk Bilbrancheråd, Dansk Ejendomsmæglerforening, Dansk Erhverv, Dansk Fjernvarme, Dansk Industri, Danske Advokater, Den Danske Dommerforening, Den danske fondsmæglerforening, e-mærket, Evida, Feriehusudlejerens Brancheforening, Finans Danmark, Forbrugerombudsmanden, Forbrugerrådet Tænk, Green Power Denmark, Håndværkets Ankenævn, Kreativitet & Kommunikation, Miljømærkning Danmark, Mobility Denmark, Parcelhusejernes Landsforening, RID, Tekniq, Teleindustrien, Vestre Landsret og Østre Landsret.

Ankenævnet for forsikring, Banedanmark, Dansk Markedsføringsret, Datatilsynet, Domstolsstyrelsen, DSB, KL, Politiforbundet og Rigsombuds-

manden på Færøerne har meddelt, at de ikke har bemærkninger til lovforslaget. Dansk Arbejdsgiverforening har meddelt, at de ikke ønsker at afgive bemærkninger, da der falder uden for deres virkefelt.

De generelle bemærkninger til lovforslaget gennemgås i afsnit 2 nedenfor, og de konkrete bemærkninger til de enkelte emner i lovforslaget gennemgås og kommenteres i afsnit 3 nedenfor.

Nogle af de modtagne høringssvar indeholder bemærkninger af redaktionel og teknisk karakter. Disse bemærkninger omhandler dog ikke substansen og omtales derfor ikke nærmere i dette notat. De er dog taget til efterretning og har i nogle tilfælde givet anledning til ændringer og præciseringer i lovforslaget. Bemærkninger, der ikke angår lovforslaget, omtales heller ikke i høringsoversigten.

2. Generelle bemærkninger

Der er generelt opbakning til lovforslagets formål om at styrke forbrugerbeskyttelsen.

2.1. Vedrørende implementering af ECGT-direktivet i markedsføringsloven og forbrugeraftaleloven

Better Energy, Dansk Erhverv, Dansk Industri, Feriehusudlejernes Brancheforening, Forbrugerrådet Tænk, Kreativitet & Kommunikation, Miljømærkning Danmark og Mobility Denmark er positive overfor en direktivnær implementering af direktivet og støtter formålet med at bekæmpe greenwashing. I forlængelse heraf anfører Dansk Industri, at medlemslandene samtidig har en vis fleksibilitet og et ansvar for at sikre, at loven hænger sammen med den øvrige nationale regulering og er klar for dem, der skal anvende den. Dansk Industri finder, at der flere steder foreslås en uhenigtsmæssig implementeringsmåde.

Dansk Erhverv bemærker, at ændringerne i forbrugerftaleloven er en konsekvens af vedtagelsen af direktivet, hvorfor det er begrænset, hvor meget spillerum der er i forhold til udformningen af de konkrete regler.

Dansk Bilbrancheråd, Forbrugerrådet TÆNK, Mobility Denmark og Kreativitet & Kommunikation udtrykker tilfredshed med, at der etableres en øget forbrugerbeskyttelse i kraft af specificerede oplysningsforpligtelser ved fjern- og ordinære salg.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at de forbrugerbeskyttende regler skal vurderes i forhold til en standardforbruger, som populært kaldes "gennemsnitsforbrugeren". Forbrugerrådet Tænk anfører i den forbindelse, at forbrugerne som helhed derfor bør anses som værende sårbare forbrugere, når det kommer til at afkode grøn markedsføring.

Bryggeriforeningen anfører, at de 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.

2.2. Vedrørende ændringer i forbrugerklageloven

Overordnet er der støtte fra Dansk Erhverv, Dansk Industri, Finans Danmark og Kreativitet & Kommunikation til lovforslagets intentioner om at bidrage til en smidig, hurtig og effektiv sagsbehandling og drift af forbrugerklagesystemet til gavn for forbrugere, erhvervsdrivende og samfundet. Dansk Bilbrancheråd støtter op om brugen af private, specialiserede tvist-løsningsorganer, hvor særlig sagkundskab, et højt juridisk niveau og hurtigere sagsbehandling forenes.

Danske Advokater byder effektiviseringer, besparelser og forenklinger velkomne, dog ikke på bekostning af retssikkerheden. Danske Advokater er kritisk over for flere af de foreslåede ændringer.

Den danske Fondsmæglerforening er generelt positiv over for de foreslåede ændringer, hvorimod Forbrugerrådet Tænk er særdeles kritisk over for flere af de foreslåede ændringer.

Kommentar

Høringen tegner overordnet et billede af, at erhvervsorganisationerne er enige i, at det er vigtigt at styrke forbrugerbeskyttelsen. Det tages til efterretning, at nogle høringssvar har udtrykt bekymring for dele af lovforslaget, herunder visse ændringer af forbrugerklageloven.

I forhold til implementeringen af ECGT-direktivet bemærkes det, at der er tilstræbt en direktivnær implementering for at sikre korrekt gennemførelse af direktivet i dansk ret.

3. Bemærkninger til konkrete emner

Gennemgang og kommentering af de konkrete bemærkninger i høringssvarene foretages med udgangspunkt i følgende opdeling:

3.1. Ændringer i lov om markedsføring (lovforslagets § 1)

3.1.1. Miljøanprisning og generisk miljøanprisning

3.1.2. Udsagn vedrørende klimakompensation eller fremtidige miljøpræstationer

3.1.3. Tilsyn og vejledning

3.2. Ændringer i lov om forbrugeraftaler (lovforslagets § 2)

- 3.2.1. Miljøvenlige leveringsmuligheder
- 3.2.2. Handelsmæssig garanti for holdbarhed
- 3.2.3. Oplysninger fsva. reparationsmulighed og reservedele
- 3.2.4. Den harmoniserede meddelelse og det harmoniserede mærke
- 3.2.5. Administrative konsekvenser

3.3. Ændringer i forbrugerklageloven (lovforslagets § 3)

- 3.3.1. Udvidelse af kompetence til private tvistløsningsorganers sekretariater
- 3.3.2. Begrænsning af klageadgang til Forbrugerklagenævnet efter endt mediation, hvis det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold i klagen
- 3.3.3. Afvisning af klager, hvis der ikke betales gebyr inden for en nærmere fastsat frist
- 3.3.4. Sambehandling
- 3.3.5. Udvidelse af kompetence til Forbrugerklagenævnets sekretariat, hvorefter sekretariatet kan træffe afgørelse i klager, hvor det må anses for åbenbart, at forbrugeren kan gives medhold
- 3.3.6. Frist for forbrugerens anmodning om genoptagelse
- 3.3.7. Omkostninger til ordningen med omkostningsdækning til forbrugerens retssager afholdes af de enkelte, godkendte private tvistløsningsorganer
- 3.3.8. Obligatorisk inddrivelsesordning for godkendte private tvistløsningsorganers opkrævning og inddrivelse af fordringer

3.1. Ændringer i lov om markedsføring (lovforslaget § 1)

3.1.1. Miljøanprisning og generisk miljøanprisning

Dansk Erhverv bemærker, at definitionen af ”miljøanprisning” er meget bred. Dansk Erhverv er bekymret for, hvilken betydning definitionen kommer til at få for virksomheder, der har været på markedet i mange år, og som har inkorporeret elementer i deres kommercielle kommunikation, som kan blive omfattet af definitionen.

RID anfører, at det tydeligt bør fremgå, at det er anprisninger vedrørende miljøeffekter, som man skal være varsom med, og ikke anprisninger vedrørende miljøindsatser.

Bryggeriforeningen anfører, at definitionen af ”miljøanprisning” og ”generisk miljøanprisning” skaber usikkerhed om, hvilke udsagn der kræves dokumentation for. Bryggeriforeningen foreslår i den forbindelse, at der indføres en klarere grænse mellem generelle udsagn og specifikke miljøpåstande. Bryggeriforeningen bemærker endvidere, at der stilles krav til præcisering af generiske miljøanprisninger som ”grøn” og ”bæredygtig”. Bryg-

geriforeningen støtter dette, men mener, at erhvervsdrivende ikke bør begrænses unødigt i deres kommunikation om miljøindsats, når dette er baseret på konkrete og relevante miljøforbedringer.

Finans Danmark anfører, at det ikke er tydeligt, hvordan begrebet ”obligatorisk” skal forstås i definitionen af ”miljøanprisning”, herunder i forhold til den finansielle sektor. Finans Danmark bemærker, at dette bør uddybes i bemærkninger til lovforslaget for forståelsens skyld, samt at det bør fremgå, at betegnelser og definitioner hjemlet i særlovning eller anerkendte frivillige ordninger bør kunne anvendes i markedsføringsmateriale, uden at dette kræver yderligere dokumentation end den, der kræves i henhold til særlovgivningen eller fastsat i anerkendte frivillige markedsbaserede eller offentlige standarder.

Kommentar

De foreslåede definitioner i markedsføringslovens § 2, nr. 19 og 20, af henholdsvis en miljøanprisning og en generisk miljøanprisning gennemfører direktivets artikel 1, stk. 1, litra b, som bl.a. indfører artikel 2, stk. 1, litra o og r, i direktivet om urimelig handelspraksis. For at mindske krav og byrder for erhvervet og sikre korrekt gennemførelse af direktivet i dansk ret, er tilstræbt en direktivnær implementering

Af de specielle bemærkninger til lovforslagets § 1, nr. 2, fremgår eksempler på generiske og specifikke miljøudsagn. Det fremgår også, at en generisk miljøanprisning også er en miljøanprisning og dermed omfattet af den brede definition af en miljøanprisning. Der stilles dog strengere krav til fremsættelse af en generisk miljøanprisning, fx ”grøn”, ”miljøvenlig” eller ”økovenlig”, hvor der ikke gives yderligere forklaring sammen med anprisningen.

Den erhvervsdrivende skal kunne dokumentere sine miljøudsagn. Dette gælder både generiske og specifikke udsagn. Dette følger af markedsføringslovens § 13, hvorefter den erhvervsdrivende skal kunne dokumentere faktiske forhold. Med lovforslaget stilles der dog strengere krav til fremsættelse af generiske udsagn, da forbrugerne opfatter sådanne udsagn som udtryk for, at produktet hovedsageligt har en positiv påvirkning på miljøet, er skånsomt for miljøet eller i mindre grad påvirker dette. Det gælder ligeledes vedrørende miljøinitiativer og miljøindsatser.

Det bemærkes endvidere, at der kan være krav i særlovgivning, som er obligatorisk, herunder fx vedrørende virksomheders bæredygtighedsrapportering og lignende. Dette kan dog ikke automatisk udgøre dokumentation for, at et konkret produkt markedsføres som ”bæredygtigt”, da reglerne om virksomheders bæredygtighedsrapportering ikke omhandler, hvordan virksomheden bruger oplysningerne fra rapporteringen i markedsføringen.

3.1.2. Udsagn vedrørende klimakompensation eller fremtidige miljøpræstationer

Bryggeriforeningen anfører, at 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 bæredygtigheds tiltag. Bryggeriforeningen anbefaler, at verificationskravene 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.

Forbrugerombudsmanden bemærker, at klimamæssige udsagn er oplysninger om faktiske forhold, som skal kunne dokumenteres i medfør af markedsføringslovens § 13, og at en sandsynliggørelse ikke er tilstrækkelig. Forbrugerombudsmanden anfører, at det kan nævnes i bemærkningerne, at et klimamæssigt udsagn skal indeholde en specifikation i nær tilknytning for ikke at blive betragtet som en generisk miljøanprisning.

Better Energy bemærker, at virksomheder og elhandlere 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. For at imødekomme denne usikkerhed anbefaler Better Energy, at det præciseres, at begrebet ”grøn strøm” begrænses til kun at omfatte strøm, der alene kommer fra additionelle VE-kilder.

Green Power Denmark anfører, at det er vigtigt i omstillingen af energisystemet til vedvarende energikilder, at elhandelselskaber fortsat har mulighed for at sælge elprodukter, der er baseret på oprindelsescertifikater fra vedvarende energikilder, som der også er lagt op til i forslaget.

Kommentar

Den foreslåede bestemmelse i markedsføringslovens § 5, stk. 2, nr. 1, om fremsættelse af en miljøanprisning vedrørende fremtidige miljøpræstationer, gennemfører direktivets artikel 1, stk. 1, litra b, som bl.a. indfører artikel 2, stk. 1, litra o og r, i direktivet om urimelig handelspraksis. For at mindske krav og byrder for erhvervet og sikre korrekt gennemførelse af direktivet i dansk ret, er tilstræbt en direktivnær implementering

Erhvervsdrivende kan fremsætte miljøanprisninger om fremtidige miljøpræstationer, såfremt de kan dokumentere disse udsagn. I overensstemmelse med direktivet er kravene til fremsættelse af sådanne udsagn ens for alle erhvervsdrivende uanset størrelse. Hensigten er, at udsagn om fremtidige miljøpræstationer er mere konkrete og troværdige.

Det er endvidere i overensstemmelse med Forbrugerombudsmandens praksis samt vejledning på området, at sådanne udsagn bør verificeres af en uafhængig instans.

Udsagn som fx "grøn strøm" betragtes som en generisk miljøanprisning, da udsagnet ikke ledsages af yderligere specifikationer eller forklaring.

3.1.3. Tilsyn og vejledning

Forbrugerombudsmanden og Forbrugerrådet Tænk bemærker, at ekstrabevillingen på syv mio. kr. til Forbrugerombudsmandens tilsyn med virksomheders brug af klima-, miljø- og bæredygtighedsudsagn udløber i 2025 og advokerer i den forbindelse for, at denne bevilling forlænges eller gøres permanent. I den forbindelse bemærker Forbrugerrådet Tænk, at Forbrugerombudsmanden i 2019 modtog 16 klager over vildledende grøn markedsføring, 131 klager i 2023, mens det i november 2024 var vokset til 138 klager.

Dansk Erhverv bemærker, at danske forbrugere i større omfang end tidligere er genstand for grænseoverskridende markedsføring og opfordrer til, at der ved tilrettelæggelse af tilsyn med efterlevelse af markedsføringsloven er større fokus på udenlandske erhvervsdrivendes markedsføring rettet mod danske forbrugere.

Kreativitet & Kommunikation bemærker, at Forbrugerombudsmandens vejledning og anbefalinger til grøn markedsføring bør samles til én vejledning om grøn markedsføring, hvor de nye regler er inkorporeret.

Bryggeriforeningen opfordrer også til, at der udvikles målrettede vejledninger for erhvervsdrivende om, hvordan miljøanprisninger kan dokumenteres og kommunikeres uden store omkostninger.

I forlængelse heraf bemærker Finans Danmark, at myndighedsvejledning er afgørende for efterlevelsen af reglerne.

Kommentar

Erhvervsministeriet bemærker, at der med lovforslaget foreslås en direktivnær implementering, som både søger at opretholde direktivets ordlyd og formål samtidig med, at der i videst muligt omfang sikres samspil med de gældende regler i markedsføringsloven.

De nye regler nævnes i Forbrugerombudsmandens anbefalinger til virksomheders miljømarkedsføring, som udkom i oktober 2024.

Det er Forbrugerombudsmanden, der udarbejder vejledninger vedrørende markedsføringsloven, som dele af direktivet implementeres i. Forbrugerombudsmanden forventer, at der vil blive behov for yderligere vejledningsindsats, når reglerne træder i kraft september 2026, og forventer derfor at foretage en sådanne. Det er dog på nuværende tidspunkt uvist, om dette vil ske ved en revision af Forbrugerombudsmandens anbefalinger om virksomheders miljømarkedsføring, en ny vejledning eller lignende samt timingen heraf.

Det bemærkes desuden, at virksomheder har mulighed for at anmode Forbrugerombudsmanden om en forhåndsbesked vedrørende en planlagt markedsføringsindsats. I forhåndsbeskeden vil Forbrugerombudsmanden, så vidt muligt, tage stilling til, om den pågældende markedsføringsindsats er lovlig, eller i hvor høj grad indholdet af markedsføringen er i strid med lovgivningen.

3.2. Ændringer i lov om forbrugeraftaler (lovforslaget § 2)

3.2.1. Miljøvenlige leveringsmuligheder

Dansk industri, Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation bemærker, at lovforslagets krav om, at erhvervsdrivende skal give forbrugere oplysning om eventuelle ”miljøvenlige leveringsmuligheder” kan skabe en potentiel catch-22 situation, idet angivelsen af en ”miljøvenlig leveringsmulighed” fremadrettet vil blive anset som en generisk miljøanprisning og kun kan benyttes, hvis den erhvervsdrivende kan påvise anerkendte fremragende miljøpræstationer.

Kommentar

Den foreslåede ændring af forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 10, om at oplyse om miljøvenlige leveringsmuligheder gennemfører direktivets artikel 2, stk. 3, litra a, der ændrer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 6, stk. 1, litra g. Ændringen medfører en pligt for den erhvervsdrivende til om muligt at oplyse om miljøvenlige leveringsmuligheder. Ændringen af forbrugeraftaleloven drejer sig alene om, hvilke oplysninger som den erhvervsdrivende skal give forbrugeren forud for indgåelse af en forbrugeraftale. Reglerne i forbrugeraftaleloven vedrører ikke, hvordan den erhvervsdrivende bruger oplysningerne i markedsføringen.

Erhvervsministeriet og Justitsministeriet forventer via høring af udvalgte medlemsstater at foretage en undersøgelse af det nærmere sammenspil mellem direktivets regler om oplysningspligten om ”miljøvenlige levering-

muligheder” og forbud mod generiske miljøanprisninger uden at kunne påvise anerkendte fremragende miljøpræstationer mhp. at klargøre samspillet mellem regelsættene.

3.2.2. Handelsmæssig garanti for holdbarhed

Dansk Erhverv, Dansk Industri og Kreativitet & Kommunikation anfører, at den foreslåede definition på ”Handelsmæssig garanti for holdbarhed” er unødvendigt kompleks, og at der i lovforslaget i stedet blot bør henvises til købelovens § 86 a om handelsmæssige garantier.

Kommentar

Den foreslåede definition af en ”handelsmæssig garanti for holdbarhed” i § 3, stk. 1, nr. 19, i forbrugeraftaleloven, gennemfører direktivets artikel 2, stk. 1, der ændrer forbrugerrettighedsdirektivets artikel 2, stk. 1, nr. 14a.

Den foreslåede bestemmelse indebærer, at en handelsmæssig garanti for holdbarhed skal forstås som en forpligtelse for en producent over for forbrugeren med hensyn til en vares holdbarhed. Nærmere bestemt er det en forpligtelse til at opretholde en salgsgenstands krævede funktioner og ydeevne ved normal brug, som beskrevet i direktivets præambelbetragtning nr. 26.

Som det fremgår af lovforslagets bemærkninger til den foreslåede bestemmelse i forbrugeraftalelovens § 3, stk. 1, nr. 19, skal forpligtelsen forstås i overensstemmelse med købelovens § 86 a, der vedrører handelsmæssige garantier, hvorefter producenten er direkte ansvarlig over for køberen i hele perioden for den handelsmæssige garanti for holdbarhed, for så vidt angår afhjælpning eller omlevering af salgsgenstanden i overensstemmelse med købelovens § 78 a, stk. 4-8.

I forhold til implementeringsmåden bemærkes det, at der for at sikre korrekt gennemførelse af direktivet i dansk ret, er tilstræbt en direktivnær implementering.

3.2.3. Oplysninger fsva. reparationsmulighed og reservedele

Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation bemærker, at det i forhold til oplysningerne 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, er uklart, hvordan disse oplysninger skal gives, og at det aldrig kan blive mere end et ”øjebliksbillede” på tidspunktet for købet, som ikke nødvendigvis er retvisende, hvis et produkt for eksempel skal repareres flere år efter købet.

Kommentar

Den foreslåede ændring af forbrugerftalelovens af § 8, stk. 1, nr. 28, og § 17, stk. 1, nr. 14, indebærer, at den erhvervsdrivende skal oplyse forbrugeren om varens score for reparationsmulighed og ellers 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. De foreslåede ændringer gennemfører direktivets artikel 2, stk. 3, litra d og artikel 2, stk. 2, litra c, som indfører artikel 6, stk. 1, litra u og artikel 5, stk. 1, litra j i forbrugerrettighedsdirektivet.

Som det fremgår af lovforslagets pkt. 3.2.2.2.1., forudsætter oplysningskravet, at producenten stiller oplysningerne til rådighed for den erhvervsdrivende. Oplysninger, som er nødvendige for at holde salgsgenstandene mangelfri, vil skulle forstås i overensstemmelse med købelovens almindelige mangelsregler.

I forhold til implementeringsmåden bemærkes det, at der for at sikre korrekt gennemførelse af direktivet i dansk ret, er tilstræbt en direktivnær implementering.

3.2.4. Den harmoniserede meddelelse og det harmoniserede mærke

Dansk Bilbrancheråd bemærker, at lovforslagets henvisninger til den harmoniserede meddelelse gør det unødigt svært for borgerne at gennemskue deres rettigheder og pligter, som bør kunne udlægges direkte af lovteksten.

Dansk Industri bemærker, at det fremstår uklart, hvilken nærmere bemyndigelse der er tiltænkt i lovforslagets § 8, stk. 5 og § 17, stk. 3, og om det harmonerer med, hvad der er muligt – og tiltænkt – i direktivet.

Kommentar

Det følger af lovforslagets pkt. 3.2.2.2.3 og af lovforslagets bemærkninger til den foreslåede bestemmelse, at Europa-Kommissionen senest den 27. september 2025 ved hjælp af gennemførelsesretsakter skal fastlægge udformningen og indholdet af den harmoniserede meddelelse og det harmoniserede mærke. Henset til, at de nødvendige lovændringer påtænkes gennemført primo 2025 for at give relevante parter bedst mulig tid til at forberede sig på lovændringerne, vil den regulering, som følger af gennemførelsesretsakterne blive fastsat efterfølgende på bekendtgørelsesniveau, jf. lovforslagets § 8, stk. 5 og § 17, stk. 3.

3.2.5. Administrative konsekvenser

Mobility Denmark noterer sig vurderingen af, at lovforslaget ikke ventes at medføre væsentlige økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet. Mobility Denmark bemærker hertil, at den løbende udvikling i

juraen og praksis på området medfører, at den praktiske virkelighed fremstår mindre fasttømret, end der gives udtryk for i lovforslaget.

Erhvervsstyrelsens Område for Bedre Regulering (OBR) har vurderet, at lovforslaget med stor sandsynlighed vil medføre væsentlige administrative konsekvenser for dansk erhvervsliv. De administrative konsekvenser forventes bl.a. at bestå i, at virksomhederne vil have IT-omstillingsomkostninger forbundet med videregivelse af en række produktspecifikke oplysninger pga. de ændrede oplysningskrav ved indgåelse af forbrugeraftaler. OBR bemærker endvidere, at de administrative konsekvenser dog først kan kvantificeres efter lovforslagets forventede ikrafttræden.

Kommentar

Som OBR anfører, er det på nuværende tidspunkt ikke muligt at indhente data om virksomhedernes IT-omstilling, da en række konkrete krav til virksomhederne endnu ikke er afklaret i EU-reguleringen. Det vil derfor først være muligt at kvantificere de administrative konsekvenser efter lovforslagets forventede ikrafttræden.

3.3. Ændringer i forbrugerklageloven (lovforslagets § 3)

3.3.1. Udvidelse af kompetence til privat tvistløsningsorganer sekretariater (§ 3, nr. 1)

Ankenævn for Biler, Dansk Erhverv, Dansk Fjernvarme, Dansk Industri, Den danske Fondsmæglerforening, Forsikring & Pension og Kreativitet & Kommunikation støtter forslaget om, at et godkendt privat tvistløsningsorgan kan bemyndige sit sekretariat til at træffe afgørelse om afvisning efter forbrugerklagelovens § 16, stk. 1 og 2. Forbrugerrådet Tænk bakker ikke om op forslaget.

Dansk Erhverv, Dansk Fjernvarme, Dansk Industri, Den danske Fondsmæglerforening og Kreativitet & Kommunikation bemærker, at det medvirker til en smidig og effektiv sagsbehandling, hvis et godkendt privat tvistløsningsorgan kan bemyndige sit sekretariat til at træffe de i § 16, stk. 1 og 2 nævnte afgørelser.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at der kan opstå en risiko for, at sager, der burde have været forelagt for nævnet, afvises, hvis der ikke indarbejdes en kontrol med, at betingelserne for at afvise sagerne er opfyldt. Forbrugerrådet Tænk anbefaler, at der ikke gives sekretariaterne afvisningskompetence som foreslået, men at der i stedet eksempelvis indføres en forenklet, skriftlig proces, hvor sagerne kun forelægges for en begrænset del af nævnet.

Kommentar

Erhvervsministeriet bemærker hertil, at erhvervsministeren kan godkende private tvistløsningsorganer efter forbrugerklageloven. Det er bl.a. en betingelse for godkendelse, at tvistløsningsorganets formand og eventuelle næstformænd er dommere, jf. forbrugerklagelovens § 6, stk. 2.

Erhvervsministeriet bemærker endvidere, at det tilkommer det enkelte godkendte private tvistløsningsorgan at bestemme, om og i givet fald i hvilken udstrækning sekretariatet bemyndiges til at træffe afgørelse om afvisning. Som anført i de specielle bemærkninger til lovforslagets § 3, nr. 1, forudsættes det, at et godkendt privat tvistløsningsorgan alene kan udnytte bemyndigelsen, såfremt tvistløsningsorganets sekretariat har de nødvendige juridiske kompetencer til at træffe de afgørelser om afvisning, som tvistløsningsorganet ønsker at delegerer, samt har et indgående kendskab til relevante regler og til tvistløsningsorganets praksis. Ligeledes forudsættes det, at det godkendte private tvistløsningsorgan løbende vil skulle følge med i, hvilke sager sekretariatet afviser på nævnets vegne. Det forudsættes således, at der sker en løbende opfølgning, og at delegation af afgørelseskompetence fortsat sker på nævnets ansvar.

En afgørelse efter bestemmelsen vil kunne påklages til det godkendte private tvistløsningsorgan, der har delegeret afgørelseskompetencen til sit sekretariat. Derudover vil forbrugeren eller den erhvervsdrivende have ret til at anmode tvistløsningsorganets formand om genoptagelse.

3.3.2. Begrænsning af klageadgang til Forbrugerklagenævnet efter endt mediation, hvis det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold i klagen (§ 3, nr. 2)

Dansk Erhverv, Danske Advokater, Forbrugerrådet Tænk og Kreativitet & Kommunikation bakker ikke op om forslaget om, at Nævnenes Hus efter endt mediation 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.

Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation støtter op om målsætningen om at reducere antallet af klager, hvor det er åbenlyst, at forbrugeren ikke kan få medhold. Dansk Erhverv bemærker, at en afgørelse om, at forbrugeren ikke efter endt mediation kan indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet, må betragtes som en juridisk vurdering af sagens materielle indhold, der som udgangspunkt strider mod målet med mediationen. Dansk Erhverv foreslår, at klageadgangen til Forbrugerklagenævnet ikke afskæres, men at Nævnenes Hus blot kan tilkendegive, at det vurderes at være usandsynligt, at forbrugeren vil få medhold ved Forbrugerklagenævnet.

Dansk Industri støtter intentionen om at bruge færrest mulige ressourcer på sager, hvor det er åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold, men

at det vurderes at være usikkert, hvor stor en ressourcebesparelse forslaget vil få.

Danske Advokater bemærker, at offentlige myndigheder har ansvaret for at oplyse en sag tilstrækkeligt, inden der træffes afgørelse, og at forslaget synes at indebære en fravigelse af officialprincippet. Endvidere bemærkes det, at det må være et begrænset antal sager på det formueretlige område, der kan anses for tilstrækkeligt oplyst til, at der kan træffes afgørelse efter endt mediation.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at sagerne forud for mægling er begrænset oplyst, og at en vurdering af, om forbrugeren helt åbenbart ikke kan få medhold, vil kræve en sagsoplysning under mæglingen, der kan udfordre selve mæglingsdelen. Yderligere bemærkes det, at en forbruger ved indgivelse af en klage ikke er bekendt med, hvilke oplysninger der er juridisk relevante, og at en forbruger under mæglingen kan fremkomme med upræcise oplysninger, der medfører, at sagen afgøres på et forkert grundlag. Forbrugerrådet Tænk bemærker desuden, at en afgørelse vil være i strid med officialmaksimen, hvis ikke sagen oplyses tilstrækkeligt, og at der – med undtagelse af klageadgang til Forbrugerklagenævnets formand – ikke findes en kontrolmekanisme i forhold til kvaliteten af afgørelserne.

Kommentar

Erhvervsministeriet bemærker hertil, at Nævnenes Hus som offentlig myndighed er underlagt de forvaltningsretlige regler, herunder at Nævnenes Hus har ansvaret for tilstrækkeligt at oplyse de sager, hvori Nævnenes Hus træffer afgørelse (officialprincippet).

Som det fremgår af de specielle bemærkninger til lovforslagets § 3, nr. 2, vil den foreslåede ordning medføre, at Nævnenes Hus kan bestemme, at en forbruger efter endt mediation ikke kan indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet i tilfælde, hvor det på baggrund af sagens faktum, gældende ret og en fast praksis i Forbrugerklagenævnet er åbenbart, at forbrugerne ikke vil kunne få medhold i en efterfølgende klage ved Forbrugerklagenævnet. Dette kan f.eks. være tilfældet for klager, hvor det under mediationen er kommet frem, at forbrugeren har reklameret for sent, hvor kravet mod den erhvervsdrivende uomtvisteligt er forældet mv.

Der ændres ikke på selve mediationsfasen eller den rolle, som Nævnenes Hus har i denne fase med henblik på at skabe en dialog mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende og dermed tilskynde dem til selv at finde den bedst mulige løsning på sagen. Nævnenes Hus vil således fortsat ikke foretage yderligere sagsoplysning eller lave juridiske vurderinger i forbindelse med selve mediationen.

En afgørelse om, at forbrugeren ikke kan indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet, forudsætter i overensstemmelse med officialprincippet, at der er tilvejebragt det fornødne grundlag herfor. Det vil på baggrund af høringssvarene blive præciseret i de generelle og specielle bemærkninger, at såfremt sagen ikke før eller under mediationen er tilstrækkeligt oplyst, kan Nævnenes Hus efter omstændighederne indhente yderligere oplysninger fra parterne med henblik på, at Nævnenes Hus efterfølgende kan træffe afgørelse om, at forbrugeren ikke kan indbringe klagen for Forbrugerklagenævnet, såfremt betingelserne herfor er opfyldt. Ligeledes vil det blive præciseret i bemærkningerne, at det som udgangspunkt ikke vil være åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold, hvis der er behov for i væsentligt omfang at indhente yderligere oplysninger. Dette kan eksempelvis omfatte klager, hvor der er behov for at indhente yderligere sagsmateriale for at oplyse sagen, eller hvor der er behov for, at en sagkyndig undersøger sagens genstand nærmere.

Endelig bemærker Erhvervsministeriet, at hvis Nævnenes Hus træffer afgørelse i medfør af den foreslåede bestemmelse, vil forbrugere, som ved andre afgørelser, der træffes af Nævnenes Hus, kunne klage over denne afgørelse til Forbrugerklagenævnets formand i medfør af forbrugerklageovens § 43, stk. 2.

3.3.3. Afvisning af klager, hvis der ikke betales gebyr inden for en nærmere fastsat frist (§ 3, nr. 5 og 9)

Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation støtter forslaget om, at der indsættes en udtrykkelig hjemmel til at afvise en klage, hvis forbrugeren ikke inden for en fastsat frist betaler det krævede gebyr, idet det derved sikres, at forbrugeren ikke kan få behandlet en klage, hvis ikke de betaler det fastsatte gebyr.

Kommentar

Erhvervsministeriet har noteret sig, at Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation støtter forslaget.

3.3.4. Sambehandling

Ankenævn for Biler, Dansk Bilbrancheråd, Dansk Ejendomsmæglerforening, Dansk Industri, Den danske Fondsmæglerforening og Forsikring & Pension bakker op om forslaget om, at der indføres en mulighed for at sambehandle ensartede klager.

Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation støtter ikke op om muligheden for sambehandling af klager, medmindre parterne samtykker hertil og bemærker, at de foreslåede regler for sambehandling findes betænkelige. Der bør således alene ske mediation mellem én erhvervsdrivende og én forbruger, medmindre parterne accepterer sambehandling af flere sager.

Dansk Industri bemærker, at sambehandling af klager kan være et middel til en mere effektiv sambehandling. Det bør dog overvejes at tilføje yderligere retssikkerhedsgarantier i lovtæksten eller lovbemærkningerne.

Dansk Bilbrancheråd bifalder forslaget om mulighed for sambehandling.

Dansk Ejendomsmæglerforening bemærker, at mulighed for sambehandling kan give en større fleksibilitet og dermed mulighed for en mere effektiv og smidig sagsbehandling af klagesager.

Den danske Fondsmæglerforening bemærker, at det kan medvirke til et smidigere system til gavn for alle parter, hvis et godkendt privat tvistløsningsorgan får mulighed for at sambehandle ensartede klager.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at adgangen til sambehandling bør begrænses til tilfælde, hvor sambehandlingen er foranlediget af forbrugerne selv. Der bør således ikke indføres en adgang til, at Mæglingsteamet for Forbrugerklagenævnet eller Forbrugerklagenævnet kan pålægge forbrugerne sambehandling.

Forsikring & Pension bemærker, at adgangen til sambehandling kan være med til at lette sagsbehandlingstiden. Endvidere bemærkes det, at forslaget ikke indeholder en beskrivelse af, hvornår sager er tilstrækkeligt ensartede til sambehandling.

Kommentar

Erhvervsministeriet bemærker hertil, at det kan bidrage til en hensigtsmæssig og effektiv sagsbehandling, herunder med henblik på at både forbrugerne og den erhvervsdrivende vil kunne få en hurtig afklaring af deres tvist, såfremt der indsættes udtrykkelig hjemmel til, at ensartede klager kan sambehandles.

Som det fremgår af de specielle lovbemærkninger til lovforslagets § 3, nr. 5 og 9, forudsættes det, at sambehandling alene vil kunne anvendes ved klager, hvor klagerne er ensartede, og hvor det skønnes hensigtsmæssigt for alle de sambehandlede klager, at de behandles i forbindelse med hinanden. Derudover må sambehandling ikke kunne mindske sandsynligheden for at mediationen resulterer i en mindelig løsning i den enkelte klagesag, ligesom sambehandling ikke må kunne forventes at medføre en mærkbar længere sagsbehandlingstid for den enkelte klage. Det vil på baggrund af høringssvarene blive præciseret i de generelle og specielle bemærkninger, hvornår klager kan anses for ensartede, og hvornår det kan skønnes hensigtsmæssigt, at klagerne sambehandles.

Yderligere bemærker Erhvervsministeriet, at det vurderes mest hensigtsmæssigt, at det er Nævnenes Hus, Forbrugerklagenævnet eller det godkendte private tvistløsningsorgan, der alene tillægges kompetencen til at bestemme, at flere klager skal sambehandles. Erhvervsministeriet vurderer således, at Nævnenes Hus, Forbrugerklagenævnet eller det godkendte private tvistløsningsorgan har de bedste forudsætninger for at afgøre, om klagerne er egnede til sambehandling.

Det forudsættes, at en beslutning om sambehandling træffes efter dialog med sagens parter. Efter dialog med sagens parter kan det således eksempelvis vise sig, at det som følge af individuelle forhold og efter en konkret vurdering er mest hensigtsmæssigt, såfremt én eller flere klager behandles særskilt, mens andre ensartede klager behandles samlet. Hvis en part modsætter sig sambehandling, vil partens klage ikke indgå i sambehandling med øvrige klager, men vil blive behandlet særskilt.

3.3.5. Udvidelse af kompetence til Forbrugerklagenævnets sekretariat, hvorefter sekretariatet kan træffe afgørelse i klager, hvor det må anses for åbenbart, at forbrugeren kan gives medhold (§ 3, nr. 10)

Dansk Industri, Danske Advokater, Dommerforeningen, e-mærket, Forbrugerrådet Tænk, Vestre Landsret og Østre Landsret bakker ikke op om forslaget om, at udvide kompetencen for Forbrugerklagenævnets sekretariat, hvorefter sekretariatet kan træffe afgørelse i klager, hvor det må anses for åbenbart, at forbrugeren kan gives medhold.

Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation bemærker, at de afgørelser, der foreslås at kunne træffes af Forbrugerklagenævnets sekretariat, vil kunne tvangsfuldbyrdes ved domstolene. Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation finder det derfor vigtigt, at Forbrugerklagenævnets medlemmer spiller en rolle i disse afgørelser, hvorfor der i stedet for sekretariatsafgørelser bør arbejdes på en forenklet proces, hvor udvalgte nævnsmedlemmer inddrages.

Dansk Industri bemærker, at forslaget om at bemyndige Forbrugerklagenævnets sekretariat til at træffe afgørelser i klagesager, vil underminere en væsentlig del af formålet med at have Forbrugerklagenævnet, hvor afgørelser træffes af forbruger- og erhvervsrepræsentanter samt en dommer.

Danske Advokater, Dommerforeningen, Vestre Landsret og Østre Landsret bemærker, at der tidligere har været en sekretariatskompetence med adgang til efterfølgende tvangsfuldbyrdelse. Denne sekretariatskompetence blev ophævet ved lov nr. 517 af 12. juni 2009 om tvangsfuldbyrdelse af klagenævnetsafgørelser mv. Det anføres i forarbejderne herom, at afgørelser, der ikke træffes på et egentligt nævnsmøde, ikke bør kunne tvangsfuldbyrdes.

Endvidere bemærkes det, at de anførte hensyn fortsat synes at gøre sig gældende, og at det i stedet kan overvejes at indføre en model, hvorefter sekretariatets afgørelser ikke kan tvangsfuldbyrdes, men kan indbringes for Forbrugerklagenævnet, eventuelt som en fast track-ordning, hvis sekretariatsafgørelsen ikke efterleves af den erhvervsdrivende.

E-mærket bemærker, at der kan være en risiko for, at sagerne ikke får en tilstrækkelig dybdegående, juridisk behandling, hvis sagerne alene afgøres af sekretariatet. Yderligere bemærkes det, at Forbrugerklagenævnets medlemmer kan have relevante betragtninger, som vil kunne ændre sagens udfald, hvorfor den foreslåede ordning kan svække parternes retssikkerhed.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at den foreslåede ordning risikerer at føre til, at erhvervsdrivende mister tilliden til forbrugerklagesystemet. Derudover bemærkes det, at det er uklart, om erhvervsdrivende, der ikke efterlever afgørelser, vil kunne lægges på Firmatjek, om forbrugere vil kunne benytte sig af omkostningsdækning, og om afgørelserne er eksigible. Forbrugerrådet Tænk bemærker yderligere, at ressourcebesparelsen må anses for begrænset.

Kommentar

Erhvervsministeriet har taget høringssvarene til efterretning, og den foreslåede bestemmelse udgår på den baggrund af lovforslaget. Erhvervsministeriet vil på et senere tidspunkt – og på baggrund af dialog med interessenter på området - overveje, om det kan være hensigtsmæssigt at indarbejde en ordning, hvorefter sekretariatet kan træffe afgørelser i sager, hvor det vurderes åbenbart, at forbrugeren skal have medhold, men hvor sekretariatets afgørelser ikke kan tvangsfuldbyrdes, hvis de ikke efterleves, men i stedet indbringes for Forbrugerklagenævnet efter en enklere proces.

3.3.6. Frist for forbrugeres anmodning om genoptagelse (§ 3, nr. 12)

Ankenævn for Biler, Dansk Erhverv, Den danske Fondsmæglerforening, Forsikring & Pension og Kreativitet & Kommunikation støtter forslaget om at indføre en frist på 30 dage for forbrugeres anmodning om genoptagelse. Forbrugerrådet Tænk, Parcelhusejernes Landsforening og TEKNIQ bakker ikke op om forslaget i dets nuværende form.

Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation bemærker, at der er opbakning til, at der fastsættes en frist for forbrugeres anmodning om genoptagelse af en klagesag.

Den danske Fondsmæglerforening bemærker, at det findes hensigtsmæssigt, at der skabes parallelitet, hvorefter der også for forbrugere gælder en frist på 30 dage for at anmode om genoptagelse af en klagesag.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at hverken forbrugere eller erhvervsdrivende har kendskab til, hvornår sagen behandles af nævnet. Afgørelser forkyndes ikke for forbrugere, hvorfor der er en risiko for, at en forbruger, der, eksempelvis som følge af ferie, sygdom mv., ikke er bekendt med, at der er truffet afgørelse, bliver afskåret fra at anmode om genoptagelse. Forbrugerrådet Tænk bemærker, at der bør forkyndes over for forbrugere, hvis der ønskes indført en frist til at anmode om genoptagelse.

Forsikring & Pension bemærker, at forslaget er hensigtsmæssigt, idet det opleves, at forbrugere efter den nugældende retsstilling begærer sager genoptaget efter flere måneder.

Parcelhusejernes Landsforening og TEKNIQ bemærker, at den foreslåede frist på 30 dage fra modtagelsen af afgørelsen vurderes at være for kort. Parcelhusejernes Landsforening anbefaler, at fristen i stedet sættes til 60 dage, mens TEKNIQ anbefaler, at fristen sættes til 60 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

Kommentar

Det er Erhvervsministeriet opfattelse, at det er uhensigtsmæssigt for den erhvervsdrivende, at forbrugerens ret til at anmode om genoptagelse som udgangspunkt alene begrænses af forældelsesloven. Den erhvervsdrivende kan således have en betydelig interesse i at få om, hvorvidt en sag, der er blevet afgjort af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan, dermed har fået sin afslutning i forbrugerklagesystemet. Med forslaget skabes der en større parallelitet mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

Erhvervsministeriet bemærker, at en forbruger modtager en afgørelse på samme vis, som den pågældende i øvrigt modtager post – herunder afgørelser – fra det offentlige, og at langt størstedelen af forbrugere derfor modtager afgørelsen som Digital Post.

Endelig bemærker Erhvervsministeriet, at der i den foreslåede § 33 a, stk. 2, i forbrugerklageloven, er indarbejdet en undtagelse, hvorefter Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan konkret kan se bort fra en fristoverskridelse, hvis der foreligger særlige forhold. Som det fremgår af de specielle bemærkninger til lovforslagets § 3, nr. 12 (nu 11), skal Forbrugerklagenævnet eller det godkendte private tvistløsningsorgan ved vurderingen af, om der foreligger særlige forhold bl.a. 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. Erhvervsministeriet vurderer samlet set ikke, at forslaget medfører en svækkelse af forbrugerens retssikkerhed.

3.3.7. Omkostninger til ordningen med omkostningsdækning til forbrugeres retssager afholdes af de enkelte, godkendte private tvistløsningsorganer (§ 3, nr. 13-16)

Ankenævn for biler, AutoBranchen Danmark, Byggeriets Ankenævn, Dansk Bilbrancheråd, Dansk Ejendomsmæglerforening, Dansk Erhverv, Dansk Fjernvarme, Dansk Industri, Den danske Fondsmæglerforening, Evida, Finans Danmark, Forbrugerrådet Tænk, Forsikring & Pension, Green Power Denmark, Håndværkets Ankenævn, Kreativitet & Kommunikation, Parcelhusejernes Landsforening, TEKNIQ og Teleindustrien bakker overordnet ikke op om forslaget om, at omkostninger til ordningen med omkostningsdækning til forbrugeres retssager afholdes af de enkelte, godkendte private tvistløsningsorganer.

Ankenævn for biler bemærker, at organisationerne, der står bag nævnene, ved etableringen af nævnene har påtaget sig et stort ansvar og en stor økonomisk byrde, hvorfor det opleves som urimeligt byrdefuldt, hvis nævnene belastes yderligere ved, at omkostningerne til ordningen med omkostningsdækning flyttes fra statskassen til de godkendte private nævn. Endvidere bemærkes det, at det forekommer ulogisk og forkert, at det foreslås, at nævnets afgørelser om omkostningsdækning kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand. Det bemærkes yderligere, at en betydelig del af klagesagerne, der behandles i Ankenævn for Biler, er rettet mod uorganiserede bilforhandlere og værksteder, der ikke bidrager til driften af ankenævnet. Det vil i sådanne tilfælde være de virksomheder, der er organiserede og bidrager til finansiere nævnene, der vil skulle finansiere omkostningerne i sager mod uorganiserede virksomheder, hvilket opleves som urimeligt. Endelig bemærkes det, at en overførsel af den økonomiske byrde til de private nævn risikerer at underminere opbakningen og tilliden til de private ankenævn.

AutoBranchen Danmark bemærker, at en overførsel af den økonomiske byrde til de private nævn vil lægge en urimeligt stor økonomisk byrde på organisationer, der i forvejen er økonomisk pressede. Endvidere bemærkes det, at mange klagesager hidrører fra virksomheder, der ikke er organiserede, hvorfor det er uforståeligt og urimeligt, at det foreslås at pålægge organisationerne større økonomiske byrder.

Byggeriets Ankenævn bemærker, at den foreslåede ordning ikke er hensigtsmæssig eller rimelig. Ordningen vil kunne medføre, at nævnet skal afholde udgifter til retssagsførelse mod uorganiserede virksomheder, hvilket er en ekstrem byrde at pålægge de ansvarlige virksomheder, der finansierer nævnet. Endvidere bemærkes det, at den foreslåede ordning kan få den kon-

sekvens, at organisationerne vælger at nedlægge nævnene, hvorefter sagerne vil skulle behandles af Forbrugerklagenævnet. Endelig bemærkes det, at det ikke er foreneligt med nævnets autonomi, at det foreslås, at nævnets afgørelser om omkostningsdækning kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand.

Dansk Bilbrancheråd bemærker, at det ikke kan være rimeligt, at et privat ankenævn, der i forvejen er egenfinansieret, også skal afholde omkostninger til forbrugeres retssagsførelse. En sådan ordning kan kompromittere ankenævnets habilitet samt skade ankenævnets rygte. Endelig bemærkes det, at det synes besynderligt, at det foreslås, at nævnets afgørelser om omkostningsdækning kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand.

Dansk Ejendomsmæglerforening bemærker, at det vil være uhensigtsmæssigt, hvis de respektive brancher skal finansiere forbrugeres omkostninger til at føre en sag mod en virksomhed fra den samme, respektive branche, hvorfor ordningen fortsat bør finansieres af staten.

Dansk Erhverv og Kreativitet & Kommunikation bemærker, at den foreslåede ordning vil kunne medføre, at 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. Dette kan gøre det mindre attraktivt at oprette nye tvistløsningsorganer og kan føre til, at private tvistløsningsorganer nedlægges, hvorefter sagerne i stedet skal behandles i Forbrugerklagenævnet.

Dansk Fjernvarme finder det ikke rimeligt, at de private tvistløsningsorganer skal pålægges denne økonomiske byrde. Endvidere bemærkes det, at det vil skabe stor usikkerhed om de økonomiske rammer for driften af private tvistløsningsorganer, hvis organerne pålægges den foreslåede økonomiske byrde.

Dansk Industri bemærker, at forslaget ikke handler om effektivisering af klagesystemet, men om at flytte udgifter staten til de private ankenævn, og at lovforslaget ikke indeholder en konsekvensvurdering af forslaget. Endvidere bemærkes det, at forslaget vil have væsentlige negative konsekvenser, der vil skade det samlede danske forbrugerklagesystemet. Det bemærkes, at det vil være de virksomheder, der er organiserede, og som bidrager til at finansiere nævnene, der vil skulle finansiere omkostningerne i sager mod uorganiserede virksomheder, hvilket opleves som urimeligt. Den foreslåede ordning vil medføre en nærliggende risiko for, at de private ankenævn nedlægges, hvorefter sagerne i stedet vil skulle behandles i Forbrugerklagenævnet. Dansk Industri finder, at forslaget strider mod reglerne i retsplejeloven og Danmarks internationale forpligtelser, idet det er en

grundlæggende retssikkerhedsmæssig forpligtelse for staten at sikre adgang til retfærdig rettergang og lighed for loven. Endelig bemærkes det, at det udgør et indgreb mod de private nævns autonomi, at det foreslås, at nævnenes afgørelser om omkostningsdækning kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand.

Den danske Fondsmæglerforening bemærker, at en overførsel af den økonomisk byrde til de private tvistløsningsorganer risikerer at føre til, at godkendte private tvistløsningsorganer nedlægges, og at færre vil blive oprettet fremadrettet, hvorefter klagerne i stedet vil skulle behandles af Forbrugerklagenævnet.

Evida bemærker, at det vurderes at udgøre en væsentlig administrativ og økonomisk byrde for de private tvistløsningsorganer at overtage opgaven med omkostningsdækning. Endvidere bemærkes det, at det vurderes mest hensigtsmæssigt, at det fortsat er statskassen, der finansierer omkostningerne i tråd med bestemmelserne og procedurerne for fri proces, retshjælpsdækning og småsagsprocessen ved domstolene.

Finans Danmark bemærker, at det er sjældent, at en finansiel virksomhed ikke følger en afgørelse fra Det finansielle ankenævn, og at dette alene forekommer i principielle sager. Endvidere bemærkes det, at det vil udgøre en væsentlig ressource- og budgetmæssig belastning af det enkelte ankenævn, hvis ordningen med omkostningsdækning flyttes til de private nævn.

Forbrugerrådet Tænk bemærker, at der i visse private ankenævn er udfordringer med at finansiere driften, hvorfor det vil kunne skabe yderligere økonomiske problemer, hvis den økonomiske byrde overføres til de private nævn. Endvidere bemærkes det, at det er uklart, om Nævnenes Hus kan fakturere ankenævnene for deres administrative arbejde med omkostningsdækningen. Det bemærkes, at der bør være vandtætte skotter mellem de private nævn og Forbrugerklagenævnet, hvorfor det ikke kan støttes, at det foreslås, at nævnenes afgørelser om omkostningsdækning kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand. Endelig bemærkes det, at forbrugernes retsstilling risikerer at forringes, hvis ankenævnene ikke vil anerkende omkostningsdækning eller følge Forbrugerklagenævnets formands afgørelse, hvorefter forbrugeren vil være tvunget til at anlægge en retssag.

Forsikring & Pension bemærker, at den foreslåede ordning vil medføre, at en forbruger, der ikke har tegnet en retshjælpsforsikring, kan få dækket sine omkostningerne af Ankenævnet for Forsikring, hvilket ikke findes rimeligt. Det bør derfor fortsat være statskassen, der finansierer omkostningsdækning for uforsikrede forbrugere. Endvidere bemærkes det, at forsikringsbranchen allerede tager medansvar for klager inden for egne områder samt afholder udgifterne til behandling af klager inden for nævnets område. Det

bemærkes, at de selskaber, der finansierer driften af nævnet, vil skulle betale for omkostningerne mod selskaber, der ikke er medlem, og dermed ikke finansierer driften. Dette opleves som urimeligt. Endelig bemærkes det, at det vil generere flere klagesager og derfor kræve flere administrative ressourcer, hvis nævnenes afgørelser om omkostningsdækning kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand.

Green Power Denmark bemærker, at det kan føre til en betydelig og uforudsigelig økonomisk belastning af brancherne bag de private nævn samt øgede administrative byrder, hvis ordningen overføres til de private nævn. Endvidere bemærkes det, at forslaget kan medføre, at brancher uden et tvistløsningsorgan vil afstå fra oprette et sådant.

Håndværkets Ankenævn bemærker, at ankenævnet potentielt kan blive påført betydelige udgifter til forbrugerens retssag, hvilket er uacceptabelt, idet driftskredsen bag nævnet yder et betydeligt økonomisk bidrag. Endvidere bemærkes det, at en retssag ofte vil omfatte andet og mere end det, der er behandlet i ankenævnsagen. Det kan således ikke uden videre lægges til grund, at resultatet i en dom vil være den samme som ankenævnets afgørelse med den konsekvens, at den erhvervsdrivende bliver pålagt at betale forbrugerens sagsomkostninger.

Parcelhusejernes Landsforening bemærker, at det er umuligt at vurdere de økonomiske konsekvenser af forslaget. Endvidere bemærkes det, at de private nævn ikke kan antages at råde over de fornødne kompetencer til at administrere ordningen med omkostningsdækning. Det bemærkes, at de økonomiske byrder kan blive så store, at nævnene ophører med sine aktiviteter.

TEKNIQ bemærker, at ordningen kan få vidtgående konsekvenser, herunder at private tvistløsningsorganer nedlukkes, og at forbrugerklagesystemet forringes. Endvidere bemærkes det, at medlemmerne af TEKNIQ vil komme til at betale for omkostningerne til retssager mod ikke-medlemmer, hvilket ikke er rimeligt, da disse i forvejen betaler for driften af nævnet.

Teleindustrien bemærker, at administrationen af ordningen med omkostningsdækning er fremmed for klagenævn, hvorfor det vil være urimeligt byrdefuldt, hvis ordningen flyttes til de private nævn. Endvidere bemærkes det, at det vil være bekymrende for en ensartet praksis og retssikkerheden for forbrugerne, at ordningen vil blive fordelt på ca. 20 mindre nævn. Det bemærkes, at det findes problematisk, at nævnene pålægges yderligere økonomiske byrder på brancher, der har udvist ansvarlighed ved at drive et ankenævn. Endelig bemærkes det, at det udgør en væsentlig forringelse af rammevilkårene, at de erhvervsdrivende, der finansierer nævnet, vil skulle

betale for omkostninger til forbrugeres retssagsførelse mod ikke-medlemmer.

Kommentar

Erhvervsministeriet har taget høringssvarenes indvendinger til efterretning, herunder at nævnene vil risikere at skulle betale for forbrugeres retssagsførelse mod ikke-organiserede virksomheder (free-rider-problematik), samt at der som følge af en øget økonomisk byrde kan være en risiko for, at eksisterende private nævn nedlægges, og at nye ikke etableres. På den baggrund udgår den forslåede bestemmelse af lovforslaget.

3.3.8. Obligatorisk inddrivelsesordning for godkendte private tvistløsningsorganers opkrævning og inddrivelse af fordringer (§ 3, nr. 17)

Ankenævn for Biler og Forsikring & Pension støtter forslaget om, at der tilføjes en bestemmelse, hvorefter det udtrykkeligt fremgår, at der gælder en obligatorisk inddrivelsesordning for godkendte private tvistløsningsorganers opkrævning og inddrivelse af fordringer.

Kommentar

Erhvervsministeriet har noteret sig, at Ankenævn for Biler og Forsikring & Pension støtter forslaget.

4. Oversigt over hørte organisationer, myndigheder m.v.

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, Autobranschen 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 Brancheforening, 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 Brancheforening, 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, 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, Rigspolicefen, 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.