

Forslag
til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)¹

Kapitel 1

Lovens formål, anvendelsesområde og definitioner

§ 1. Formålet med loven er at fastlægge rammerne for alternativ tvistløsning i forbrugerforhold og sikre forbrugere, som klager over erhvervsdrivende, adgang til en effektiv og smidig klagesagsbehandling.

§ 2. Loven omfatter tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse.

Stk. 2. Loven finder ikke anvendelse på:

- a) sundhedsydelser,
- b) uddannelser udbudt af det offentlige,
- c) tvister, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig, og
- d) køb af fast ejendom.

§ 3. I denne lov forstås ved:

- 1) Alternativ tvistløsning: Uafhængig, uvildig, effektiv, retfærdig og smidig udenretlig tvistløsning, der opfylder lovens krav.
- 2) Alternativt tvistløsningsorgan: Et udenretligt klageorgan som er omfattet af loven, og som er defineret i § 3, nr. 3, 4, 6 og 7.
- 3) Lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan: Et klageorgan, der er oprettet efter anden lovgivning end denne lov, og som behandler civilretlige tvister.
- 4) Godkendt privat tvistløsningsorgan: Et privat klage- eller ankenævn, der er godkendt efter denne lov.
- 5) Mediation: Den alternative tvistløsning, hvor parterne bringes sammen med det formål at opnå en mindelig løsning, uden at der træffes en afgørelse i sagen.
- 6) Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen: Den tvistløsning, der sker ved det offentlige alternative tvistløsningsorgan nedsat efter denne lov.

¹ Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktivet om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet).

- 7) Forbrugerklagenævnet: Det offentlige alternative tvistløsningsnævn nedsat efter denne lov, der behandler klager, hvor der ikke er fundet en løsning ved mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.
- 8) Onlineplatformen: Den europæiske platform for tvistløsning online, som er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.

Kapitel 2

Information til forbrugere

§ 4. Erhvervsdrivende skal på en klar og forståelig måde give forbrugerne information om det alternative tvistløsningsorgan, som er anmeldt til EU-Kommissionen, og som kan behandle en sag mellem parterne. Informationen skal indeholde oplysninger om tvistløsningsorganets adresse og hjemmeside. Informationen skal være klar, forståelig og lettilgængelig på den erhvervsdrivendes hjemmeside, og gives i de generelle aftalevilkår i det omfang disse anvendes.

Stk. 2. Hvis der opstår en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og den erhvervsdrivende helt eller delvist afviser forbrugerens krav, skal den erhvervsdrivende give samme information som efter stk. 1. Informationen skal gives skriftligt på papir eller på andet varigt medium.

§ 5. Erhvervsdrivende, som sælger varer og tjenesteydelser til forbrugere via internettet og på netbaserede markedspladser, skal indsætte et elektronisk link til onlineplatformen på deres hjemmeside, og derudover angive deres e-mail-adresse. Linket skal være klart og tydeligt. Erhvervsdrivende skal samtidig oplyse forbrugerne om, at onlineplatformen kan anvendes i forbindelse med behandling af en klage. Informationen skal gives på den erhvervsdrivendes hjemmeside. Hvis en erhvervsdrivende fremsætter et tilbud til en forbruger i en e-mail, skal e-mailen også indeholde et link til onlineplatformen. Hvis det er relevant, skal oplysningerne også være tilgængelige i de skriftlige aftalevilkår mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren.

Kapitel 3

Godkendte private tvistløsningsorganer

Godkendelse af private tvistløsningsorganer

§ 6. Erhvervs- og vækstministeren kan godkende oprettelsen af og vedtægterne for private tvistløsningsorganer, som omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder, jf. § 3, nr. 4.

Stk. 2. Et privat tvistløsningsorgan kan alene godkendes, hvis tvistløsningsorganets vedtægter indeholder bestemmelser om organets sammensætning og sagsbehandling, som er betryggende for parterne, samt bestemmelser om sagkundskab, uafhængighed, habilitet, gebyrer og omkostninger, der opfylder nærmere krav fastsat af ministeren. Det er endvidere en betingelse for godkendelse, at tvistløsningsorganets formand og eventuelle næstformænd er dommere.

Stk. 3. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om betingelserne for godkendelse efter stk. 1, herunder betingelser for, at private tvistløsningsorganer kan anvende mediation i forbindelse med klagesagsbehandlingen. Ministeren kan endvidere tidsbegrænse og tilbagekalde godkendelsen, hvis betingelserne herfor ikke længere skønnes at være til stede. Ministeren kan i den forbindelse fastsætte regler om klagegebyrer samt regler om, at en erhvervsdrivende skal betale et beløb til et godkendt privat tvistløsningsorgan for organets udgifter til sagens behandling, hvis forbrugeren får medhold i klagen, eller sagen forliges. Ministeren kan endvidere fastsætte bestemmelser om, at erhvervsdrivende, der ikke bidrager til organets drift, skal betale et højere beløb, end erhvervsdrivende, der bidrager til organets drift.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som sekretariat for godkendte, private tvistløsningsorganer

§ 7. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat for godkendte, private tvistløsningsorganer og oppebære indtægter herved.

Stk. 2. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler for den i stk. 1 nævnte funktion.

Kapitel 4

Lovbestemte alternative tvistløsningsorganer oprettet efter anden lovgivning, som behandler civilretlige tvister

§ 8. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler for sagsbehandling, som lovbestemte alternative tvistløsningsorganer oprettet efter anden lovgivning, jf. § 3, nr. 3, skal overholde, for at kunne anmeldes til EU-Kommissionen.

Kapitel 5

Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Klager der skal behandles ved mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

§ 9. Forbrugere kan indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem forbrugeren og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller tjenesteydelse for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. dog § 10.

§ 10. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan ikke behandle forbrugerklager:

- 1) som hører under et alternativt tvistløsningsorgan godkendt efter § 6,
- 2) som hører under et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, jf. § 3, nr. 3, som er anmeldt til EU-Kommissionen,
- 3) hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse fastsat af erhvervs- og vækstministeren efter § 14, eller
- 4) hvor forbrugeren ikke forudgående har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende med henblik på en løsning af tvisten.

Stk. 2. Hvis forbrugerklagen er omfattet af stk. 1, nr. 1-4, kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afvise den pågældende klage, jf. § 17.

Sagsbehandling ved mediation

§ 11. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal mediere i klager, der indbringes for styrelsen, jf. § 9. Mediationen skal foretages på grundlag af parternes egne oplysninger. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal i mediationen lægge særligt vægt på at:

- 1) vejlede parterne om de generelle regler på området,
- 2) vejlede parterne om Forbrugerklagenævnets praksis, og
- 3) bidrage til at finde en løsning mellem parterne.

§ 12. Hvis Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på baggrund af mediationen konstaterer, at muligheden for at nå frem til en løsning ikke er til stede, skal parterne underrettes om, at sagen afsluttes. Forbrugeren skal samtidig orienteres om muligheden for at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, jf. § 20.

§ 13. Forbrugeren skal betale et gebyr for mediationen ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Gebyret tilbagebetales ikke, medmindre sagen afvises, fordi den falder uden for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetenceområde, jf. § 10.

Stk. 2. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om størrelsen og betalingen, herunder om obligatorisk elektronisk indbetaling af gebyret som nævnt i stk. 1.

§ 14. Erhvervs- og vækstministeren fastsætter regler for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed efter denne lov.

Stk. 2. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at klager, hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse, ikke kan indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Stk. 3. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde se bort fra den fastsatte undergrænse som nævnt i stk. 2.

Kapitel 6

Fælles procedureregler for godkendte private tvistløsningsorganer og mediation hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Behandling af klager

§ 15. Godkendte private tvistløsningsorganer og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal behandle klager over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i

udlandet, kan desuden behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 2. En klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, kan afvises, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

§ 16. Så længe en klagesag verserer for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 2. Hvis en sag er anlagt ved domstolene og forbrugeren ønsker den indbragt for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hæver retten sagen og sender den til det relevante tvistløsningsorgan, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved tvistløsningsorganet.

Stk. 3. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren vil indbringe den for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af organet.

Afvisning

§ 17. Et godkendt privat tvistløsningsorgan og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise at behandle en klage, hvis:

- 1) forbrugeren ikke forudgående har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende med henblik på at løse sagen,
- 2) klagen er useriøs eller unødig,
- 3) prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse fastsat af erhvervs- og vækstministeren efter § 6 eller § 14,
- 4) klagen er under behandling eller har været behandlet af et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, eller af en domstol,
- 5) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved et godkendt privat tvistløsningsorgan eller hos Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, eller
- 6) sagen vanskeligt lader sig behandle uden at dette i væsentlig grad går udover det godkendte private tvistløsningsorgans eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens effektivitet.

Sagsbehandlingsfrister

§ 18. Hvis det fremgår klart af klagen, at tvisten falder uden for et godkendt privat tvistløsningsorgans eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetenceområde, skal tvistløsningsorganet inden tre uger efter modtagelse af klagen afvise klagen. Hvis årsagen til afvisning fremkommer senere i behandlingen af klagen, skal klageorganet afvise sagen hurtigst muligt.

Stk. 2. Afvisning efter stk. 1, skal ledsages af en begrundet redegørelse for afvisningen og sendes til begge parter. Forbrugeren skal samtidig oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene.

§ 19. For Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og de godkendte private tvistløsningsorganer, der er godkendt til at anvende mediation, gælder, at mediationen skal afsluttes inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er oplyst.

Stk. 2. For godkendte private tvistløsningsorganer, der ikke anvender mediation, gælder, at en klage skal afgøres inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

Stk. 3. I særlige tilfælde kan et godkendt privat tvistløsningsorgan og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forlænge tidsfristen. Tvistløsningsorganet skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes afgjort henholdsvis afsluttet.

Stk. 4. Et godkendt privat tvistløsningsorgan og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan udsætte behandlingen af en sag, hvis tvistløsningsorganet vurderer, at udfaldet af en retssag er af betydning for afgørelsen af nærværende sag.

Kapitel 7

Forbrugerklagenævnet

Klager til Forbrugerklagenævnet

§ 20. Forbrugere kan indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller tjenesteydelse for Forbrugerklagenævnet, jf. § 21.

Stk. 2. En klage skal indbringes for Forbrugerklagenævnet senest 4 uger efter, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har meddelt parterne, at sagen er afsluttet i mediationsfasen uden en løsning.

§ 21. Forbrugerklagenævnet kan behandle klager:

- 1) når der ikke er fundet en løsning ved mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. kapitel 5, og
- 2) når prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger inden for bestemte grænser fastsat af erhvervs- og vækstministeren, jf. § 24, jf. dog stk. 2.

Stk. 2. Uanset stk. 1, nr. 2, kan Forbrugerklagenævnet behandle klager, der forelægges for nævnet på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens initiativ, jf. § 23.

Stk. 3. § 10 nr. 1 – 4 finder tilsvarende anvendelse.

§ 22. Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse i klager, som indbringes for nævnet.

Stk. 2. Nævnet afviser klager, der ikke skønnes egnet til behandling.

Stk. 3. Nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen.

Stk. 4. Nævnet kan endvidere bemyndige sekretariatet til at træffe de i stk. 2 og 3 nævnte afgørelser.

§ 23. Erhvervs- og vækstministeren fastsætter regler for nævnets virksomhed, herunder regler om etablering af et forretningsudvalg for nævnet, samt regler for forretningsudvalgets kompetence.

Stk. 2. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at klager, hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse, ikke kan indbringes for Forbrugerklagenævnet.

Stk. 3. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde se bort fra den fastsatte undergrænse som nævnt i stk. 2.

Stk. 4. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde se bort fra eventuelle gebyrer, der skal betales af forbrugeren eller den erhvervsdrivende for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, jf. §§ 28 og 29.

Sekretariat for Forbrugerklagenævnet

§ 24. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerklagenævnet.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vejleder endvidere erhvervslivet og forbrugerne med henblik på at forebygge klagesager, samt bistår erhvervslivet i forbindelse med oprettelsen af godkendte, private klage- eller ankenævn.

§ 25. Betegnelsen »Forbrugerklagenævnet« er forbeholdt det nævn, som er omhandlet i nærværende kapitel.

Stk. 2. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte bestemmelser, der forbyder andre tvistløsningsorganer at anvende betegnelser, der kan forveksles med den i stk. 1 anførte betegnelse.

Forbrugerklagenævnets sammensætning

§ 26. Nævnet består af en formand og mindst én næstformand og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Stk. 2. Nævnets medlemmer udnævnes af erhvervs- og vækstministeren. Formanden og næstformanden skal være dommere og kan være dommere fra de overordnede retter. Repræsentanterne for forbruger- og

erhvervsinteresser udnævnes efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer. Ministeren kan fastsætte nærmere regler om antal og sammensætning af repræsentanterne.

§ 27. Ved nævnets behandling af en klage deltager formanden eller næstformanden. Endvidere deltager mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt repræsenteret.

Gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet

§ 28. Forbrugeren skal betale et gebyr for behandling af en klage ved Forbrugerklagenævnet.

Stk. 2. Gebyret i stk. 1 tilbagebetales, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i klagen,
- 2) sagen forliges,
- 3) sagen afvises som uegnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet, eller
- 4) sagen afvises, fordi den ikke er omfattet af Forbrugerklagenævnets kompetence.

Stk. 3. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om størrelsen og betalingen af det i stk. 1 nævnte gebyr, herunder om obligatorisk elektronisk indbetaling.

§ 29. En erhvervsdrivende skal betale et gebyr til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for styrelsens udgifter til sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges.

Stk. 2. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om størrelsen og betalingen af det i stk. 1 nævnte gebyr, herunder om obligatorisk elektronisk indbetaling.

Procedureregler for Forbrugerklagenævnet

§ 30. Forbrugerklagenævnet skal behandle klager over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan desuden behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

Stk. 2. En klage over en erhvervsdrivende, der er etableret i såvel Danmark som i et eller flere andre lande, kan afvises, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

Stk. 3. Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Forbrugerklagenævnet.

§ 31. Så længe en klagesag verserer for Forbrugerklagenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 2. Hvis en sag er anlagt ved domstolene og forbrugeren ønsker den indbragt for Forbrugerklagenævnet, og er berettiget hertil jf. § 20, hæver retten sagen og sender den til Forbrugerklagenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet.

Stk. 3. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren vil indbringe den for Forbrugerklagenævnet, og er berettiget hertil jf. § 20, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af Forbrugerklagenævnet.

Kapitel 8

Bestemmelser om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning for afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat tvistløsningsorgan

§ 32. Forbrugerklagenævnet og godkendte, private tvistløsningsorganer skal forkynde en afgørelse for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold. Den erhvervsdrivende skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om indholdet af §§ 33-35.

§ 33. Hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af den afgørelse, som Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat tvistløsningsorgan har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet eller tvistløsningsorganet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

§ 34. En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Forbrugerklagenævnet eller det godkendte, private tvistløsningsorgan inden udløbet af fristen i § 33, har opsættende virkning. Fristen i § 33 regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet eller tvistløsningsorganet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

§ 35. Forbrugerklagenævnets eller et godkendt privat tvistløsningsorgans afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristerne i §§ 33 og 34, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 2. En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for fristerne i §§ 33 og 34 har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

§ 36. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan på forbrugeren anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugeren vegne, hvis afgørelser eller forlig ikke efterleves.

§ 37. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning meddele en forbruger, der helt eller delvis har fået medhold i Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan, og som ikke har en

retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostningerne ved retssagen, omkostningsdækning efter reglerne i stk. 2 og 3.

Stk. 2. Omkostningsdækning kan gives til en retssag i 1. instans, når retssagen er anlagt af forbrugeren til opfyldelse af Forbrugerklagenævnets eller tvistløsningsorganets afgørelse eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet eller af den erhvervsdrivende til ændring af Forbrugerklagenævnets eller tvistløsningsorganets afgørelse eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet. Omkostningsdækning kan ikke gives, hvis det er åbenbart, at ansøgeren ikke vil få medhold i sagen.

Stk. 3. Retsplejelovens §§ 331-335 finder tilsvarende anvendelse. Retsplejelovens § 335, 2. pkt., finder dog kun anvendelse, hvis forbrugeren opfylder de økonomiske betingelser for fri proces, jf. retsplejelovens § 325.

§ 38. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger, som har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostninger ved retssagen, godtgørelse fra statskassen af den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, såfremt sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt kan begrunde, at omkostningerne ikke har kunnet afholdes inden for forsikringens maksimum. Bestemmelserne i § 37, stk. 1 og 2, finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 2. Omkostninger ved sagen dækkes efter stk. 1, i det omfang statskassen, hvis der havde været meddelt omkostningsdækning efter § 37, ville have ydet dækning efter § 37, stk. 3, jf. retsplejelovens §§ 331, 332 og 334.

Stk. 3. Når Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har truffet afgørelse om, at betingelserne i stk. 1 for dækning af den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, er opfyldt, sender Forbrugerstyrelsen sagen til den ret, der behandler eller har behandlet sagen, hvorefter retten fastsætter, hvilket beløb der kan dækkes, jf. stk. 2.

Stk. 4. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger godtgørelse fra statskassen af en eventuel selvrisko i henhold til en retshjælpsforsikring, der dækker omkostninger ved en retssag som nævnt i § 37, stk. 1 og 2.

§ 39. Konkurrence – og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger godtgørelse fra statskassen for udgifter, som med føje er afholdt i forbindelse med tvangsfuldbyrdelse af en afgørelse truffet af eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat tvistløsningsorgan.

§ 40. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om indholdet af en ansøgning om omkostningsdækning eller godtgørelse efter §§ 37-39, herunder om, at ansøgningen skal indgives inden en bestemt frist, og om de oplysninger, som ansøgeren skal meddele.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelser efter §§ 37-39 kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Kapitel 9

Offentliggørelse og digital kommunikation

§ 41. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om offentliggørelse af information og statistik om forskellige forhold inden for forbrugerklageområdet, herunder om offentliggørelse af alternative tvistløsningsorganers afgørelser og om, at offentliggørelse sker elektronisk.

§ 42. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at skriftlig kommunikation til og fra Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om forhold, som er omfattet af denne lov eller af regler udstedt i medfør af denne lov, skal foregå digitalt.

Stk. 2. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om digital kommunikation, herunder om anvendelse af bestemte it-systemer, særlige digitale formater og digital signatur el.lign.

Stk. 3. En digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for adressaten for meddelelsen.

Stk. 4. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan udstede afgørelser og andre dokumenter efter denne lov eller efter regler udstedt i medfør af denne lov uden underskrift, med maskinelt eller på tilsvarende måde gengivet underskrift eller under anvendelse af en teknik, der sikrer entydig identifikation af den, som har udstedt afgørelsen eller dokumentet. Sådanne afgørelser og dokumenter sidestilles med afgørelser og dokumenter med personlig underskrift.

Stk. 5. Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at afgørelser og andre dokumenter, der udelukkende er truffet eller udstedt på grundlag af elektronisk databehandling, kan udstedes alene med angivelse af Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som afsender.

Kapitel 10

Henlæggelse af beføjelser

§ 43. Henlægger erhvervs- og vækstministeren sine beføjelser efter loven til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, kan ministeren fastsætte regler om klageadgangen, herunder at klager ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed.

Kapitel 11

Straf

§ 44. I regler, der udstedes i medfør af § 25, stk. 2, kan der fastsættes straf af bøde for overtrædelse af reglerne.

Stk. 2. Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

Stk. 3. Den erhvervsdrivendes overtrædelse af § 4 og § 5 straffes med bøde.

Kapitel 12

Ikrafttrædelse

§ 45. Loven træder i kraft den 1. oktober 2015.

Stk. 2. § 5 træder i kraft 9. januar 2016.

Stk. 3 Lov om forbrugerklager, jf. lovbekendtgørelse nr. 1095 af 8. september 2010, med efterfølgende ændringer, ophæves.

§ 46. Loven gælder ikke for Færøerne og Grønland, men kan ved kongelig anordning helt eller delvis sættes i kraft for Færøerne og Grønland med de ændringer, som de færøske eller grønlandske forhold tilsiger.

Bemærkninger til lovforslaget

Almindelige bemærkninger

Indholdsfortegnelse

1. Indledning

2. ATB-direktivets anvendelsesområde

- 2.1. Krav til klagesystemer i ATB-direktivet
- 2.2. Forbrugerinformation og samarbejde
- 2.3. Forslaget om online tvistløsning af forbrugertvister (OTB)

3. Lovforslagets indhold

- 3.1.1. Gældende ret
- 3.1.2. Forbrugerklagenævnet
- 3.1.3. De godkendte private klage- eller ankenævn
- 3.1.4. Finansiering af Forbrugerklagenævnet
- 3.1.5. Regler om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning

4. Lovforslagets indhold

- 4.1. Private godkendte tvistløsningsorganer
- 4.2. Lovbestemte alternative tvistløsningsorganer
- 4.3. Det offentlige forbrugerklagesystem
 - 4.3.1. Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
 - 4.3.2. Forbrugerklagenævnet
- 4.4. Notifikation til EU-Kommissionen

5. Informationspligt

6. Lovovervågning

7. Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige

8. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet

9. Økonomiske og administrative konsekvenser for borgerne

10. Miljømæssige konsekvenser

11. Forholdet til EU-retten

12. Hørte myndigheder og organisationer

13. Sammenfattende skema

Bemærkninger til lovforslaget

Almindelige bemærkninger

1. Indledning

Formålet med lovforslaget er at gennemføre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet). Direktivet benævnes i daglig tale ADR-direktivet. I lovforslaget anvendes udtrykket "ATB", som er den danske oversættelse af direktivet.

Lovforslaget indeholder derudover supplerende bestemmelser til Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) Nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet). Forordningen benævnes i daglig tale ODR-forordningen, men i lovforslaget anvendes udtrykket "OTB", som er den danske oversættelse af forordningen. OTB-forordningen komplementerer ATB-direktivet ved at skabe en internet platform, der skal gøre det nemmere for forbrugere at klage online på tværs af landegrænserne i EU over online køb og dermed få adgang til alternative tvistbilæggelsesmuligheder i andre lande. Platformen skal fungere fra 9. januar 2016.

ATB-direktivet har til formål at bidrage til et velfungerende indre marked og at opnå et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sikre muligheden for alternativ tvistbilæggelse af høj kvalitet på tværs af landegrænserne i EU. Direktivet fastsætter harmoniserede kvalitetskrav med det formål at sikre, at forbrugerne i EU får adgang til klagemekanismer af høj kvalitet, som er gennemsigtige, effektive og rimelige. Ifølge EU-Kommissionen har undersøgelser vist, at det kan være en barriere for køb af varer på tværs af landegrænserne i EU, at der ikke er mulighed for alternativ udenretslig tvistbilæggelse, og at alternativ tvistbilæggelse kan være en billig, enkel og hurtig løsning på forbrugertvister. For virksomheder kan alternativ tvistbilæggelse derudover være et redskab til at bevare virksomhedens omdømme og forbrugernes tillid.

Lovforslaget har endvidere til formål at gennemføre en modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem og derved sikre et velfungerede klagesystem, hvor forbrugeren nemt og billigt kan få behandlet klager over varer og tjenesteydelser, som er omfattet af direktivet.

Lovforslaget erstatter den nugældende lov om forbrugerklager, jf. lovbekendtgørelse nr. 1095 af 8. september 2010 med senere ændringer, jf. lov nr. 341 af 27. april 2011 og lov nr. 1231 af 18. december 2012.

2. ATB-direktivets anvendelsesområde

ATB-direktivet gælder for tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende både nationalt og på tværs af landegrænserne i EU. Ifølge direktivet skal det som udgangspunkt være muligt at klage til et alternativt tvistløsningsorgan over alle varer og tjenesteydelser uanset værdien af varen og uanset, hvilken vare- eller tjenesteydelsestype der klages over. Direktivet giver dog mulighed for, at medlemsstaterne kan fastsætte værdigrænser, som gør det muligt at afvise at behandle en klage over en vare eller tjenesteydelse, der falder under eller over en sådan værdigrænse. Medlemsstaterne skal ved fastsættelsen af sådanne værdigrænser tage hensyn til, at den reelle værdi af en tvist kan variere mellem medlemsstaterne, og at det vil kunne forringe klageadgangen for forbrugere fra andre medlemsstater, hvis en tærskel sættes uforholdsmæssigt højt.

Det skal efter direktivet som udgangspunkt være gratis eller billigt for forbrugeren at klage til et alternativt tvistløsningsorgan.

Direktivet gør det ikke obligatorisk for en erhvervsdrivende at deltage i en alternativ tvistløsningsprocedure og stiller heller ikke krav om, at resultatet af en sådan procedure er bindende for en erhvervsdrivende. Direktivet tillader imidlertid, at medlemsstaterne opretholder eller vedtager sådanne klagesystemer. Endvidere er direktivet ikke til hinder for, at medlemsstaterne opretholder eller vedtager klagesystemer, hvor også erhvervsdrivende kan klage over forbrugere.

Forslaget afskærer ikke domstolsprøvelse, og der stilles i den forbindelse ikke krav om, at parterne skal have anvendt alternativ klagemulighed inden der kan ske en eventuel domstolsprøvelse.

2.1. Krav til klagesystemet i ATB-direktivet

Hovedformålet er, at der skal være en klagemulighed i alle medlemslande for stort set alle typer varer og tjenesteydelser. Kun få områder er udtrykkeligt undtaget direktivets anvendelsesområde. Det er:

- ikke-økonomiske tjenesteydelser af almen interesse,
- sundhedsydelser, der leveres af sundhedsprofessionelle til patienter for at vurdere, bevare eller genetablere deres sundhedstilstand, herunder ordinerer, udlevering og levering af lægemidler og medicinsk udstyr, og
- videregående eller højere uddannelser udbudt af det offentlige.

Bortset fra disse udtrykkelige undtagelser finder direktivet anvendelse på alle varer og tjenesteydelser. Direktivet finder således også anvendelse på offentlig virksomhed, i det omfang der er tale om erhvervsvirksomhed, hvor der foreligger salg af en vare eller tjenesteydelse.

Direktivet medfører, at en tvist, som udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en sådan vare eller en tjenesteydelse, skal kunne påklages til et alternativt klageorgan.

Direktivet er et minimumsdirektiv og fører således ikke til ensartede eller fælles forbrugerklagesystemer i EU. Udgangspunktet er, at medlemslandene så vidt muligt skal kunne bevare deres eksisterende klagesystemer. Det overlades således i vid udstrækning til medlemslandene at beslutte, hvordan de inden for de fastsatte rammer vil gennemføre direktivet. Medlemslandene kan bibeholde nationale regler, der er på niveau med direktivet eller bibeholde strengere bestemmelser, end dem, der er fastsat i direktivet, hvis de ønsker at sikre et højere forbrugerbeskyttelsesniveau. Der er dog en række krav om uafhængighed, effektivitet, gennemsigtighed, ekspertise og rimelighed, som de enkelte klagesystemer skal leve op til, herunder, at:

- Det skal være muligt at klage online og udveksle oplysninger elektronisk.
- Klagesystemet skal kunne håndtere både nationale klager og klager på tværs af grænserne i EU.
- Det skal være gratis eller kun koste et beskedent beløb at klage.
- Sagsbehandlingstiden må som udgangspunkt ikke være længere end 90 dage.
- Hvis en klage ikke kan behandles, skal den afvises inden for 3 uger.

Klagesystemerne skal være upartiske og besidde den nødvendige ekspertviden, og det skal være muligt for en forbruger at benytte sig af klagesystemet uden brug af bistand. En forbruger skal dog have mulighed for at benytte sig af bistand, hvis vedkommende ønsker det. En klagebehandling kan bestå i, at klageorganet bringer parterne sammen med henblik på at formidle en løsning, at foreslå en løsning eller at pålægge en løsning. En klagebehandling kan også udføres af enkeltpersoner, når blot direktivets kvalitetskrav overholdes.

Det skal være muligt for forbrugerne at få relevant information om klagesystemernes virkemåde og fremgangsmåde både online og offline. Klagesystemerne skal bl.a. oplyse om deres procedureregler, om de sprog en klage kan indgives på, om evt. omkostninger ved klagen og om retsvirkningerne af en klage.

2.2. Forbrugerinformation og samarbejde

Efter direktivet gælder der en informationspligt for erhvervsdrivende, som forpligter sig eller er forpligtet ved lov til at anvende alternative klagesystemer til at bilægge tvister med forbrugere. Den erhvervsdrivende skal således informere forbrugere om, hvilket klagesystem de kan benytte, hvis forbrugeren ønsker at klage. Forpligtelsen vedrører kun klagesystemer, der er notificeret til EU-Kommissionen. Informationen skal gives på den erhvervsdrivendes hjemmeside samt i de generelle aftalevilkår, i det omfang sådanne bruges. Hvis der opstår en konkret tvist mellem en erhvervsdrivende og en forbruger, skal oplysningerne gives på skrift, og den erhvervsdrivende skal derudover oplyse, hvorvidt vedkommende forpligter sig til at anvende klagesystemet til at løse en eventuel tvist med.

Medlemslandene skal sørge for, at der er de nødvendige sanktioner, såfremt den erhvervsdrivende ikke lever op til informationskravet om ATB. Derudover skal medlemslandene sikre, at klagesystemerne lever op til direktivets oplysningskrav om bl.a. procedureregler mv., jf. som nævnt under punkt 2.1.

Ved klager på tværs af landegrænser skal forbrugeren have mulighed for at få hjælp til at få adgang til de relevante klageorganer. Dette kan f.eks. ske via det europæiske netværk af forbrugercentre (ECC centre), som i Danmark er det danske EU-center Forbruger Europa.

Der skal offentliggøres en liste over klagesystemer, og medlemsstaterne skal sikre, at klagesystemerne samarbejder om løsningen af grænseoverskridende tvister.

Der lægges op til, at der skal ske en erfaringsudveksling mellem klagesystemerne og det eksisterende håndhævelsessamarbejde i EU, som i Danmark varetages af Forbrugerombudsmanden.

Hvert land skal udpege en myndighed, som skal overvåge, at klageorganerne lever op til de fastsatte regler, herunder bl.a. opbygning, finansiering og regler for sagsbehandlingen.

Mindst én gang om året skal klagesystemerne give den kompetente myndighed oplysning om en række forhold, bl.a. antal modtagne klager, gennemsnitlig sagsbehandlingstid og evt. efterlevelseshæftning.

Den kompetente myndighed, som i Danmark foreslås at være erhvervs- og vækstministeriet, skal på denne baggrund vurdere, om klagesystemerne lever op til, de i forslaget stillede krav og lave en liste over de klagesystemer, der opfylder kravene. Den kompetente myndighed, skal på denne baggrund notificere EU-Kommissionen om de klagesystemer, der lever op til kravene i den pågældende medlemsstat.

Hvert andet år skal den udpegede myndighed udarbejde og sende en rapport til EU-Kommissionen med bl.a. følgende indhold:

- Oplyse om evt. områder, som endnu ikke er omfattet af et klagesystem.
- Kortlægge "best practise" fra klagesystemerne.
- Identificere mangler ved klagesystemerne, som hindrer en funktionel sagsbehandling, både ved nationale og ved grænseoverskridende klager.
- Evt. anbefalinger til forbedrede klageforhold.

ATB-direktivet vil medføre, at der i Danmark skal etableres en klageadgang på 45 nye områder, end der er klageadgang til i dag. Der henvises til bilag 1 til lovforslaget.

2.3. Forordningen om online tvistløsning af forbrugertvister (OTB)

Ifølge Rådets forordning (EU) Nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (OTB-forordningen) skal EU-Kommissionen oprette en online platform i form af en hjemmeside, som skal fungere som indgangsportal for udenretslige klager over især grænseoverskridende online handler. Det skal være gratis at indgive en klage på online platformen, og det skal kunne gøres på samtlige EU sprog. Alle klagesystemer, som er omfattet af ATB-direktivet, skal være tilknyttet online platformen.

EU-Kommissionen er ansvarlig for platformens udvikling, drift og vedligeholdelse samt for databeskyttelse.

Hvert medlemsland skal oprette et OTB-kontaktpunkt; dette kontaktpunkt skal være en afdeling af det europæiske netværk af forbrugercentre (ECC netværk), som i Danmark er Forbruger Europa. Kontaktpunktet skal ifølge OTB-forordningen bestå af mindst to eksperter i OTB platformen, og der skal oprettes et netværk for disse eksperter.

Forbrugeroplysninger

Erhvervsdrivende, som sælger varer/tjenesteydelser online på tværs af landegrænserne, skal tydeligt informere om muligheden for at kunne klage via online platformen på deres hjemmeside og evt. i en mail, hvis et tilbud fremsættes i en sådan. Samtidig skal der være et link direkte til platformen.

3. Lovforslagets indhold

3.1.1. Gældende ret

Området for forbrugerklager er i dag reguleret i lov om forbrugerklager (forbrugerklageloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 1095 af 8. september 2010 med senere ændringer, jf. lov nr. 341 af 27. april 2011 og lov nr. 1231 af 18. december 2012, med tilhørende bekendtgørelser. Klagesystemet på forbrugerområdet udgøres i dag af det statslige Forbrugerklagenævn og af 19 private branchefinansierede private klage- eller ankenævn, der er godkendt af erhvervs- og vækstministeren efter lov om forbrugerklager.

Dertil kommer andre lovbestemte klageinstanser, som f.eks. Advokatnævnet, Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige eller huslejenævn, som ikke er omfattet af lov om forbrugerklager, foruden

forskellige offentlige myndigheder, der behandler sektorspecifikke klager fra forbrugere f.eks. på baggrund af EU-regulering, hvor der ikke nødvendigvis er tale om en nævnskonstruktion. Det kan f.eks. Trafikstyrelsen, der bl.a. behandler klager over flypassagerrettigheder efter EU forordning nr. 261/2004.

3.1.2. Forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere over erhvervsdrivende, medmindre der er en klageadgang til et godkendt, privat klage- eller ankenævn, eller der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang, eller området udtrykkeligt er undtaget nævnets kompetenceområde. En række områder er ved bekendtgørelse (nr. 460 af 29. april 2010) i dag udtrykkeligt undtaget fra Forbrugerklagenævnets kompetenceområde. Bekendtgørelsen sigter ikke på at angive en udtømmende opremsning af, hvilke områder der er undtaget fra Forbrugerklagenævnets kompetenceområde. Som eksempler på områder, der i dag er undtaget, kan nævnes leje af fast ejendom, bestanddele til motorkøretøjer, både, antikviteter, større husdyr og kunstgenstande.

Erhvervs- og vækstministeren kan desuden bestemme, at klage ikke kan indbringes for nævnet, hvis prisen for varer eller ydelser ligger under eller overstiger en bestemt grænse. I dag er der fastsat undergrænser for klager over sko og tøj på 500 kr. mens grænsen for alle øvrige varer og tjenesteydelser er på 800 kr. De nuværende undergrænser har ikke været reguleret, siden loven trådte i kraft i 2004.

Forbrugerklagenævnet behandler endvidere alene klager over offentlig virksomhed i form af klager over levering af vand og godstransport.

Forbrugerklagenævnet består af en formand, der er dommer og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser, der alle udnævnes af erhvervs- og vækstministeren. Afgørelse i klagesager træffes på møder, der ledes af formanden med deltagelse af et lige antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Nævnsbehandlingen sikrer, at en sag afgøres, efter at der har været reel mulighed for en meningsudveksling med deltagelse af nævnsmedlemmer med såvel juridisk erfaring som forbruger- og brancheviden. Der opnås derved en afbalanceret vurdering af parternes indbyrdes rettigheder og forpligtelser samt af de kvalitetskrav, der med rimelighed kan stilles til en bestemt vare eller ydelse.

Forbrugerklagenævnet behandlede i 2013 ca. 2.600 klager.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen varetager sekretariatsfunktionen for Forbrugerklagenævnet. Sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag, og der er ikke mulighed for at indkalde og afhøre parterne eller vidner under strafansvar. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen, herunder indhentelse af sagkyndige udtalelser.

Sekretariatet har kompetence til at afvise sager, der ikke skønnes egnet til behandling eller, hvor det må anses for åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold i sit krav. En sag kan f.eks. være uegnet til behandling, hvor sagens parter er uenige om fakta, som har afgørende betydning for sagens udfald. Endvidere kan en sag afvises som åbenbart grundløs, hvor den sagkyndige har udtalt, at årsagen til fejlen på varen skyldes forbrugers uhensigtsmæssige brug.

3.1.3. De godkendte private klage- eller ankenævn

I dag behandler Forbrugerklagenævnet klager fra forbrugere over erhvervsdrivende vedrørende varer og arbejds- og tjenesteydelser, som ikke hører under et godkendt, privat klage- eller ankenævn. Der findes i dag følgende 19 private klage- eller ankenævn, som er godkendt af erhvervs- og vækstministeren efter forbrugerklageoven:

- * Ankenævnet for Bedemandsbranchen
- * Ankenævnet for Biler
- * Ankenævnet for Bus, Tog og Metro
- * Ankenævnet for Dyrlæger
- * Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber
- * Ankenævnet for Forsikring
- * Ankenævnet for Feriehusudlejning
- * Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme
- * Ankenævnet for Investeringsforeninger
- * Ankenævnet for Køreundervisning
- * Ankenævnet for Tekniske Installationer
- * Ankenævnet på Energiområdet
- * Byggeriets Ankenævn
- * Håndværkets Ankenævn
- * Klagenævnet for Ejendomsformidling
- * Pakkerejse-Ankenævnet
- * Pengeinstitutankenævnet
- * Realkreditankenævnet
- * Teleankenævnet.
- * Ankenævnet for Bedemandsbranchen

Ankenævn for dyrlæger har opsagt samarbejdet med Forbrugerrådet pr. 4. december 2014 og nævnet nedlægges efter denne dato. De private klage- eller ankenævns virksomhed er reguleret ved specifikke vedtægter, der fastsætter nævnenes kompetenceområder, gebyrstruktur mv., og som sikrer, at nævnenes sammensætning, sagsbehandling, habilitet mv. er betryggende for både den erhvervsdrivende og forbrugeren. Vedtægterne for de private klage- eller ankenævn er godkendt af erhvervs- og vækstministeren. Det er i udgangspunktet de samme krav, der gælder for de private klage- eller ankenævn som for Forbrugerklagenævnet.

Det er en forudsætning for godkendelse, at klage- eller ankenævnet behandler klager over alle erhvervsdrivende inden for den pågældende branche eller det pågældende område – også klager over erhvervsdrivende, der ikke er medlem af den brancheorganisation, der står bag nævnet. Udgifterne til de private godkendte klage- eller ankenævns drift afholdes typisk af de stiftende brancheforeninger, men loven giver mulighed for, at nævnene kan afkræve de erhvervsdrivende at betale et beløb for sagens behandling, hvis forbrugeren får medhold, eller hvis sagen forliges. Beløbet må højst udgøre de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger forbundet med sagen.

De godkendte private klage- eller ankenævn træffer afgørelse i klagesager på møder, der ledes af en formand, som er dommer, med deltagelse af et lige antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Nævnssagerne forberedes af uafhængige sekretariater, der har begrænset mulighed for at afvise sager.

Nævnene behandler årligt ca. 5.500 – 6.000 sager.

3.1.4. Finansiering af Forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnet er hovedsageligt bevillingsfinansieret. For at sikre en lige konkurrence mellem de erhvervsdrivende i forhold til finansieringen af omkostningerne ved behandling af forbrugerklager, er der delvis brugerbetaling ved Forbrugerklagenævnet. En erhvervsdrivende, der taber en sag, skal således betale de gennemsnitlige, langsigtede omkostninger, der er forbundet med sagens behandling. De erhvervsdrivende betaler et forskelligt beløb, der udgør henholdsvis 4.400 kr., 8.300 kr. og 13.600 kr. Hvis sagen forliges til forbrugerens fordel efter, at der er indhentet en sagkyndig erklæring, skal den erhvervsdrivende betale 3.100 kr.

Forbrugeren betaler et klagegebyr, der tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen afvises som uegnet. Klagegebyret pristalsreguleres og udgør i dag 160 kr.

3.1.5. Regler om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning

Afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klage- eller ankenævn kan i dag under visse betingelser tvangsfuldbyrdes. Derudover giver loven bl.a. mulighed for, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan dække en forbrugers rimelige udgifter i forbindelse med en retssag på baggrund af en afgørelse truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat klage- eller ankenævn, hvor forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, og hvor den erhvervsdrivende ikke ønsker at følge nævnets afgørelse.

Dækning af udgifter kan opnås uafhængigt af forbrugerens indtægtsforhold, men er subsidiær i forhold til en eventuel retshjælpsdækning.

4. Lovforslagets indhold

4.1. Private godkendte tvistløsningsorganer

Det foreslås, at den nugældende lovs udgangspunkt om, at klager over varer og tjenesteydelser som udgangspunkt skal behandles i godkendte, private tvistløsningsorganer, fastholdes. Det er hensigten, at de respektive brancher - som det gør sig gældende i dag - skal tage ansvar for klager på egne områder ved at opretholde eller oprette tvistløsningsorganer, der godkendes efter det foreliggende lovforslag, og som dermed sikrer forbrugerne en nem, smidig og uvildig klagesagsbehandling. De nugældende principper for godkendelse efter lov om forbrugerklager vil i vidt omfang blive videreført. Det er fortsat erhvervs- og vækstministeren, der godkender oprettelse af og vedtægter for private tvistløsningsorganer. I tilknytning til lovforslaget vil der blive fastsat nærmere regler, der skal sikre, at ATB-direktivets krav bliver opfyldt i forhold til de godkendte private alternative tvistløsningsorganer. Reglerne vil bl.a. sikre, at tvistløsningsorganerne har den fornødne sagkundskab, at tvistløsningsorganets sammensætning og sagsbehandling er uvildig og betryggende for begge parter, og at fastsatte sagsbehandlingstider overholdes. De godkendte private tvistløsningsorganer vil som i dag være uafhængige, og der vil derfor ikke være rekursadgang til ministeren for så vidt angår de afgørelser, som organerne træffer.

4.2 Lovbestemte alternative tvistløsningsorganer

Det er ikke hensigten, at lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, nedsat efter anden lov end den foreslåede, skal godkendes af erhvervs- og vækstministeren. Som eksempel kan nævnes Advokatnævnet eller Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige. Disse tvistløsningsorganer skal imidlertid også opfylde ATB-direktivets krav.

4.3. Det offentlige forbrugerklagesystem

Udgangspunktet efter det foreliggende lovforslag er, at der kun behandles klager i det offentlige forbrugerklagesystem på områder, der ikke er dækket af et privat godkendt tvistløsningsorgan, eller en anden notificeret klageadgang. For at sikre en korrekt implementering af direktivet, der samtidig tager højde for de forventede omkostninger ved en udvidelse af klageområderne, foreslås det, at der foretages en gennemgribende modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem. Moderniseringen skal sikre et velfungerende og effektivt system, hvor forbrugeren fortsat nemt og billigt kan få behandlet klager over varer og tjenesteydelser. Som led i denne modernisering foreslås det, at alle de undtagelser, der i dag er fastsat i forhold til Forbrugerklagenævnets virksomhed, ophæves. Det betyder, at der på det offentlige klageområde vil være ca. 45 nye områder, der bliver dækket af en klageadgang. Dermed sikres det, at direktivets anvendelsesområde dækkes. Moderniseringen vil derudover bestå i en inddeling af behandlingen af forbrugerklager i det offentlige klagesystem i to faser: En mediationsfase og en fase med egentlig nævnsbehandling.

Alle forbrugerklager, der ikke er omfattet af en klageadgang til et godkendt privat tvistløsningsorgan eller et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, vil i første omgang blive behandlet ved mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Ligesom tilfældet er i dag, vil forudsætningen for, at en klage kan behandles, være, at klagegenstandens værdi overstiger et vist beløb. Det foreslås, at dette beløb, der vil fremgå af en særskilt bekendtgørelse udstedt af erhvervs- og vækstministeren med hjemmel i forslagets § 14, stk. 2, fastsættes til 1.000 kr., dog 650 kr. for tøj og sko. Beløbsgrænserne vil blive pristalsreguleret hvert 3 år. Derudover skal forbrugeren betale et gebyr på 100 kr. for styrelsens forsøg på at mediere i sagen. Dette beløb vil ikke blive tilbagebetalt, medmindre sagen viser sig at falde uden for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetence.

4.3.1. Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Formålet med mediationen er at skabe en dialog mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende og at tilskynde parterne til selv at finde den bedst mulige løsning på sagen. Mediationen vil blive gennemført af særligt uddannede medarbejdere i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil optræde som en uvildig tredjepart i sagen og vejlede faktuel om regler og praksis på området. Mediationen vil ske på baggrund af de oplysninger, som parterne selv kommer med, og sekretariatet vil ikke oplyse sagen yderligere. Der vil i mediationsfasen heller ikke blive indhentet sagkyndige erklæringer.

Hvorvidt en mediation lykkes, vil bero på begge parter vilje til at medvirke og finde en løsning. En erhvervsdrivende kan således ikke tvinges til at deltage. Bliver det hurtigt klart, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at medvirke, eller at det ikke er muligt at kontakte den erhvervsdrivende, vil sagen blive afsluttet og forbrugeren få mulighed for at gå videre med sagen til behandling i Forbrugerklagenævnet.

Der skal være lige klageadgang for alle forbrugere, uanset hvor i landet forbrugeren bor, ligesom der skal sikres en effektiv klagesagsbehandling i mediationen. Sekretariatet vil derfor efter en gennemgang af forbrugers klage og den erhvervsdrivendes svar kontakte parterne telefonisk – alternativt via videokonference. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil, når det er relevant, forud herfor aftale et tidspunkt, hvor begge parter har mulighed for at deltage. Der fastsættes tidsfrister for, hvornår Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise at behandle en klage, og for hvornår sagen skal være medieret, for derved at opfylde direktivets krav herom.

Hvis mediationsbehandlingen afsluttes, uden at der er indgået et forlig, kan forbrugeren vælge at gå videre med sagen til behandling i Forbrugerklagenævnet, eller at anlægge en sag ved domstolene. Konkurrence-

og Forbrugerstyrelsen vil vejlede forbrugeren, om hvordan forbrugeren kan gå videre med sagen. Forbrugerens klagegebyr er en betaling for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens forsøg på at mediere sagen, og vil derfor ikke blive tilbagebetalt uanset udfaldet af mediationen.

Hvis forbrugeren ønsker at gå videre med sagen, skal dette ske senest 4 uger efter, at sagen er afsluttet i mediationsfasen uden et forlig. Forbrugeren skal derudover betale et gebyr, der tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold i sagen, eller sagen forliges.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen får en dispensationsadgang til af egen drift med forbrugerens samtykke at bringe en sag videre til nævnsbehandling, selvom sagen falder under den fastsatte beløbsgrænse, når sagen er af principiel karakter, og/eller der ikke foreligger nævnspraksis på området, eller hvis styrelsen vurderer, at en virksomhed gentagne gange obstruerer mediationsprocessen. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen får endvidere mulighed for i særlige tilfælde at se bort fra det gebyr, der skal betales af forbrugeren eller den erhvervsdrivende for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet. ren.

4.3.2. Forbrugerklagenævnet

Hvis en forbruger vælger at indbringe en sag for Forbrugerklagenævnet, vil sagen overgå til fasen for nævnsbehandling. Forbrugeren vil skulle betale et klagegebyr, der foreslås fastsat til 400 kr., og som vil fremgå af den bekendtgørelse, der udstedes af erhvervs- og vækstministeren med hjemmel i forslagets § 14, stk. 2. Når gebyret er betalt, vil sagen blive behandlet efter de samme principper, som gælder for Forbrugerklagenævnets arbejde i dag. Klageren vil ved indgivelse af klagen få oplyst den forventede sagsbehandlingstid for nævnets afgørelse af sagen. Sekretariatet vil forberede sagen til nævnsbehandling, som tilfældet er i dag, og f.eks. indhente en sagkyndig erklæring mv., såfremt det skønnes nødvendigt. Sekretariatet vil ligeledes have mulighed for at medvirke til, at parterne forliger sagen. Sekretariatet kan eventuelt afvise sagen, hvis det f.eks. efter en sagkyndig erklæring viser sig, at sagen er åbenbart grundløs. Forbrugeren vil i så fald ikke få klagegebyret tilbagebetalt. Hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller der indgås forlig til forbrugerens fordel, vil forbrugeren få tilbagebetalt klagegebyret, og den erhvervsdrivende skal også betale et gebyr til delvis dækning af udgifterne til sagens behandling, hvilket også er tilfældet efter den nugældende lov.

Lovforslaget indebærer derfor også, at en lang række af de eksisterende regler i den nugældende lov om forbrugerklager videreføres. Det vil bl.a. fortsat være muligt at tvangsfuldbyrde afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsklageorgan.

4.4. Notifikation til EU-kommissionen

Danmark skal hvert år notificere EU-kommissionen om de tvistløsningsorganer, der opfylder kravene i ATB-direktivet.

Lovforslaget indebærer, at de godkendte private tvistløsningsorganer, de lovbestemte tvistløsningsorganer og mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal notificeres til EU-kommissionen.

De godkendte private tvistløsningsorganer skal som anført ovenfor godkendes af erhvervs- og vækstministeren.

De lovbestemte tvistløsningsorganer skal ikke godkendes. Da de er nedsat ved lov, er det formodningen, at de love, der regulerer de lovbestemte tvistløsningsorganer, sikrer, at sagsbehandlingen ved

tvistløsningsorganerne foregår i overensstemmelse med god forvaltningsskik og dermed i overensstemmelse med kravene i ATB-direktivet. Lovforslaget indeholder dog en hjemmel for erhvervs- og vækstministeren til at fastsætte nærmere regler for sagsbehandling, som lovbestemte tvistløsningsorganer også skal overholde, for at kunne notificeres til EU-Kommissionen.

Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal også overholde kravene i ATB-direktivet og skal også notificeres til EU-Kommissionen.

Hvis et godkendt privat tvistløsningsorgan eller et lovbestemt alternativ tvistløsningsorgan ikke opfylder kravene efter loven og derfor ikke kan notificeres til EU-Kommissionen, er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forpligtet til at behandle de klager, der ellers skulle være behandlet af det pågældende tvistløsningsorgan. Baggrunden herfor er, at ATB-direktivet pålægger medlemsstaterne en forpligtelse til at sikre, at alle forbrugerklager kan blive behandlet ved et alternativt tvistløsningsorgan, jf. afsnit 2.

Forbrugerklagenævnet er ikke omfattet af kravene i ATB-direktivet og skal ikke notificeres til EU-Kommissionen.

5. Informationspligt

Der er ikke efter lov om forbrugerklager i dag en pligt for erhvervsdrivende til at informere om de klageinstanser, der i givet fald kan behandle en klage over den erhvervsdrivende. For at gennemføre direktivets krav om informationspligt, foreslås det at indføre en generel pligt for erhvervsdrivende omfattet af direktivet til at oplyse om det eller de klageorganer, som kan behandle en eventuel tvist mellem dem selv og deres kunder. En erhvervsdrivende skal kun oplyse om det eller de klageorganer, som er notificerede til EU-Kommissionen. Oplysningerne skal være lettilgængelige på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes, og derudover indgå i de generelle aftalevilkår i det omfang den erhvervsdrivende anvender sådanne. Hvis der opstår en konkret tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og den erhvervsdrivende helt eller delvist afviser forbrugerens krav, skal den erhvervsdrivende oplyse om det relevante klageorgan på skrift eller andet varigt medium.

I forhold til gennemførelsen af forordningen om onlinetvistbilæggelse foreslås det at indføre en generel pligt for alle erhvervsdrivende, der sælger varer eller tjenesteydelser omfattet af direktivet via internettet, til at oprette et elektronisk link til platformen. Bestemmelsens primære formål er at øge kendskabet til platformen. En erhvervsdrivende skal også oplyse om sin e-mail på sine websteder. En erhvervsdrivende skal også give forbrugerne udtrykkelig information om muligheden for at anvende platformen i forbindelse med løsning af konflikter. Hvis den erhvervsdrivende fremsætter et tilbud til forbrugeren i en mail, skal linket også være i denne mail.

6. Lovovervågning

Loven vil blive evalueret, når den har været i kraft i to år, og der vil bl.a. blive set på, om loven har medført et mere smidigt og effektivt klagesystem. Erhvervs- og Vækstministeriet vil efterfølgende udarbejde en redegørelse, der efter høring af organisationer m.v. vil blive oversendt til Folketingets Erhvervsudvalg.

7. Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige

Lovforslaget indebærer merudgifter på 2,5 mio. kr. i 2015, 4,3 mio. kr. i 2016, 4,9 mio. kr. i 2017 og 5,4 mio. kr. i 2018 i forhold til den afsatte økonomiske ramme til Forbrugerklagenævnet. Forbrugerklagenævnet tilføres på Finansloven 2015 en merbevilling svarende til merudgifterne. Lovforslaget ventes ikke at have yderligere økonomiske eller administrative konsekvenser for det offentlige.

8. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet mv.

Lovforslaget ventes at have mindre administrative konsekvenser for erhvervslivet som følge af kravet om, at de erhvervsdrivende skal informere forbrugeren om klagemuligheder. De administrative konsekvenser for erhvervslivet er samlet set estimeret til at være under 10.000 timer årligt, og lovforslaget skal dermed ikke AMVAB-måles.

Lovforslaget vil desuden have mindre økonomiske konsekvenser for de erhvervsdrivende, som taber eller indgår forlig i forbindelse med Forbrugerklagenævnets behandling af forbrugerklager. Virksomhedsgebyret for tabte sager er 6.000 kr., mens gebyret for virksomheder, som indgår forlig under nævnsbehandlingen i fase 2 er 1.000 kr. Der er tale om en nedsættelse af virksomhedsgebyrerne. I dag betaler virksomhederne 3.100 kr. for at indgå forlig, hvis der er indhentet en sagkyndigerklæring forud for forliget og mellem 4.400 kr. og 13.600 kr. for tabte sager. Virksomhederne betalte i 2013 i gennemsnit 9.150 kr. for tabte sager ved Forbrugerklagenævnet.

9. Økonomiske og administrative konsekvenser for borgerne

Lovforslaget har ikke væsentlige økonomiske eller administrative konsekvenser for borgerne.

10. Miljømæssige konsekvenser

Lovforslaget har ikke miljømæssige konsekvenser.

11. Forholdet til EU-retten

Lovforslaget gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet)

12. Hørte myndigheder og organisationer mv.

13. Sammenfattende skema

	Positive konsekvenser/mindre udgifter	Negative konsekvenser/merudgifter
Økonomiske konsekvenser for stat, kommuner og regioner	Ingen	Lovforslaget indebærer merudgifter på 2,5 mio. kr. i 2015, 4,3 mio. kr. i 2016, 4,9 mio. kr. i 2017 og 5,4 mio. kr. i 2018 i forhold til den afsatte økonomiske ramme til Forbrugerklagenævnet. Forbrugerklagenævnet tilføres på Finansloven 2015 en merbevilling svarende til merudgifterne. Lovforslaget ventes ikke at have yderligere økonomiske eller administrative konsekvenser for det offentlige.
Administrative konsekvenser for	Ingen	Ingen

stat, kommuner og regioner		
Økonomiske konsekvenser for erhvervslivet	De maksimale gebyrer en virksomhed kan betale i forbindelse med en klagesag nedsættes fra 13.600 kr. til 6.000 kr., hvis sagen tabes og fra 3.400 kr. til 1.000 kr., hvis sagen forliges.	Ingen
Administrative konsekvenser for erhvervslivet	Flere erhvervsdrivende vil kunne henvise deres kunder til Forbrugerklagenævnet i forbindelse med klagesager. Forpligtelsen til at sælge konkursdækning bortfalder.	Lovforslagets bestemmelser om virksomhedernes oplysningspligt vil have mindre administrative konsekvenser for erhvervslivet. De administrative konsekvenser for erhvervslivet er dog samlet set estimeret til at være under 10.000 timer årligt og skal dermed ikke AMVAB-måles.
Miljømæssige konsekvenser	Ingen	Ingen
Administrative konsekvenser for borgerne	Ingen	Borgerne vil fremover skulle klage i 2 omgange afhængigt af, om klagen løses ved mediation i fase 1.

Bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

Til § 1

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1* fastlægger, at lovens hovedformål er at fastsætte rammerne for alternativ tvistløsning i forbrugerforhold og at sikre en effektiv og smidig klagesagsbehandling for forbrugere. Rammerne skal sikre, at en forbruger mod betaling af et mindre gebyr kan få behandlet en klage over en vare eller tjenesteydelse af et uvildigt og uafhængigt klageorgan effektivt og hurtigt.

Til § 2

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1* implementerer ATB-direktivets artikel 2, stk. 1, der fastsætter direktivets anvendelsesområde. Bestemmelsen angiver, at lovens anvendelsesområde er tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med et køb af en vare eller en tjenesteydelse. Lovens regler er i vid udstrækning en videreførelse af de gældende regler efter lov om forbrugerklager.

Der er ikke i den danske civilretlige forbrugerlovgivning udtrykkelige definitioner af begreberne forbruger og erhvervsdrivende. I stedet indeholder lovgivningen en definition af forbrugeraftaler (eller lignende), hvor begreberne erhvervsdrivende og forbruger forudsætningsvis fremgår, jf. eksempelvis købelovens § 4a, stk. 1. I bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager § 5 er begrebet defineret i overensstemmelse med den øvrige lovgivning, dvs. som en person, der hovedsageligt handler uden for sit erhverv. ATB-direktivet definerer en forbruger som en fysisk person, der ikke handler som led i sin handel, sin industri, sit håndværk eller sit liberale erhverv, jf. artikel 4, stk. 1, litra b. Direktivets forbrugerbegreb er således snævrere end efter Forbrugerklagenævnets praksis, hvor også juridiske personer efter omstændighederne kan blive betragtet som forbrugere. Da der er tale om et minimumsdirektiv, er direktivet ikke til hinder for, at en forbruger også fremover både vil kunne være en fysisk person og efter omstændighederne også en juridisk person. Der er ikke tilsigtet nogen ændring i forhold til anvendelsen af begrebet "forbruger" efter dansk praksis eller efter de nugældende regler i lov om forbrugerklager.

I forhold til de private tvistløsningsorganer (klage- eller ankenævn), der godkendes efter loven, vil der fortsat kunne tages hensyn til de særlige forhold, der gælder for de enkelte områder. Således vil der i forbindelse med godkendelsen kunne fastsættes bestemmelser, der giver mulighed for, at erhvervsdrivende i nærmere fastsat omfang kan sidestilles med forbrugere og dermed have klageadgang til det pågældende tvistløsningsorgan.

ATB-direktivet definerer en erhvervsdrivende som enhver fysisk eller juridisk person, uanset om der er tale om offentligt eller privat ejerskab, der handler som led i sin handel, sin industri, sit håndværk eller sit liberale erhverv, herunder en person, der optræder i vedkommendes navn eller på vedkommendes vegne.

Lige som det gør sig gældende for begrebet forbruger, findes der heller ikke i den danske civilretlige lovgivning en udtrykkelig definition af begrebet erhvervsdrivende. Begrebet indgår i forskellige sammensætninger f.eks. i lov om forbrugeraftaler, hvor en forbrugeraftale defineres som en aftale, som den erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv. Efter Forbrugerklagenævnets praksis skal begrebet erhvervsdrivende forstås bredt. Det kræves således ikke, at den pågældende udelukkende er beskæftiget som erhvervsdrivende, eller at vedkommende har et fast forretningssted. Det er heller ikke nødvendigt, at der tilsigtes opnået en økonomisk gevinst med virksomheden. Virksomheden må dog have et vist omfang og være af en vis varighed. Der er ikke med den foreslåede bestemmelse tilsigtet nogen ændring i fortolkningen af begrebet "erhvervsdrivende".

Offentlig virksomhed er ligeledes omfattet af begrebet erhvervsdrivende, hvis det har et erhvervmæssigt præg. Offentlig virksomhed er da også i udgangspunktet omfattet af Forbrugerklagenævnets virksomhed, jf. den nugældende § 10 i lov om forbrugerklager, idet erhvervs- og vækstministeren efter bestemmelsen kan fastsætte regler om, at klager over offentlig virksomhed, der kan sidestilles med ydelser fra private erhvervsvirksomheder, kan påklages til Forbrugerklagenævnet. Der er imidlertid i dag kun klageadgang for offentlige ydelser, hvis der er tale om levering af vand og godstransport. Med lovforslaget lægges der derimod op til at ophæve disse begrænsninger, således at der fremover vil være en bred klageadgang også for klager over offentlig virksomhed.

Det følger af den foreslåede bestemmelse, at en tvist skal udspringe af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller tjenesteydelse. Det vil bero på en konkret vurdering, om der dels foreligger en aftale og dels et køb.

ATB-Direktivet definerer en købsaftale som enhver aftale i henhold til hvilken, den erhvervsdrivende overdrager eller påtager sig at overdrage ejerskabet for varer til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller

påtager sig at betale prisen herfor, herunder enhver aftale, der omfatter både varer og tjenesteydelser, jf. artikel 4, stk. 1, litra c.

Begrebet købsaftale er ikke særskilt defineret i lov om forbrugerklager. Købeloven gælder for alle køb, bortset fra køb af fast ejendom, jf. § 1 a. I den juridiske litteratur er det imidlertid antaget, at der ved køb i traditionel forstand forstås en aftale om overdragelse af et formuegode mod vederlag i penge, jf. bl.a. Ussing, "Køb" (4. udgave ved Anders Vinding Kruse, 1967), s. 1. Ved formuegode forstås almindeligvis ting, dvs. løsøregerstande. Købelovens § 2 indeholder endvidere den præciserende bestemmelse, at bestillingskøb også anses som køb og dermed er omfattet af købelovens almindelige regler.

ATB-direktivets afgrænsning af købsaftale synes ikke at indebære nogen ændringer af gældende ret.

ATB-direktivet definerer en tjenesteydelsesaftale som enhver aftale, dog ikke en købsaftale, i henhold til hvilken den erhvervsdrivende leverer eller påtager sig at levere en tjenesteydelse til forbrugeren, og forbrugeren betaler eller påtager sig at betale herfor, jf. artikel 4, stk. 1, litra d.

Begrebet tjenesteydelse har ikke noget fast og entydigt juridisk indhold i dansk ret, men er ofte, f.eks. inden for erhvervs- og skattelovgivningen, anvendt i bred betydning omfattende alle ydelser, som er præsteret af erhvervsdrivende, og som falder uden for området for salg af løsøre eller fast ejendom, og som ikke omhandler arbejde i et ansættelsesforhold. Under tjenesteydelsesbegrebet falder således eksempelvis følgende aftaletyper: Leje af løsøre, pengelån, forsikring, arbejder på løsøre og arbejder på fast ejendom, andre arbejdsaftaler (bortset fra ansættelsesforhold), herunder serviceydelser og undervisning, samt aftaler om handel med værdipapirer.

Med direktivets meget brede definition af tjenesteydelsesaftaler, der på samme måde som den gældende definition af tjenesteydelse i dansk ret alene indeholder en negativ afgrænsning over for købsaftaler (dvs. aftaler vedrørende løsøregerstande), synes der ikke at være tale om nogen ændringer i forhold til gældende dansk ret.

Det følger af direktivets definition på en købsaftale og en tjenesteaftale i artikel 4, stk. 1, litra c og litra d, at det forudsættes, at der sker overdragelse af ejerskabet til en vare eller levering af en ydelse, mod at forbrugeren betaler eller påtager sig at betale herfor. Det vil bero på en konkret vurdering, om der foreligger en aftale og et køb, og om der foreligger en sådan grad af betaling, at ydelsen er omfattet af loven. Direktivet undtager udtrykkeligt ikke-økonomiske tjenesteydelser af almen interesse, men definerer ikke begrebet udover, at det er tjenesteydelser, som ikke udføres af økonomiske hensyn. Da det følger implicit af definitionen på en købsaftale, at overdragelsen sker som modydelse til forbrugeren betaling, er det ikke fundet nødvendigt specifikt at undtage begrebet ikke-økonomiske tjenesteydelser af almen interesse.

Det vil generelt bero på en konkret vurdering, om en tjenesteydelse er omfattet af loven. Offentlige ydelser, som ikke har nogen eller kun har en mindre grad af brugerbetaling, vil allerede af den grund falde uden for lovens anvendelsesområde. Det vil desuden afhænge af, hvordan ydelsen er organiseret og finansieret. Hvis en tjenesteydelse ydes af en privat erhvervsdrivende men overvejende finansieres af det offentlige, vil ydelsen næppe være omfattet af loven. Områder, hvor forbrugeren ikke selv betaler eller ikke selv har indflydelse på varen eller ydelsens betaling og/eller indhold, og hvor der derfor ikke er en gensidig bebyrdende aftale, falder ligeledes uden for.

Med det foreslåede *stk. 2* angives de områder, som loven ikke finder anvendelse på.

Det foreslåede *litra a* gennemfører ATB-direktivets artikel 2, stk. 2, litra h, der undtager visse sundhedsydelser, hvorfor disse også er undtaget fra lovens anvendelsesområde. Definitionen i direktivet svarer til definitionen i artikel 3, litra a, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/24/EU af 9. marts 2011 om patientrettigheder i forbindelse med grænseoverskridende sundhedsydelser.

Begrebet sundhedsydelse skal forstås i overensstemmelse med direktivets undtagelsesbestemmelse. En sundhedsydelse skal derfor leveres af en sundhedsprofessionel til en patient med henblik på at vurdere, bevare eller genetablere patientens sundhedstilstand, herunder ordinerer, udlevering og levering af lægemidler og medicin for at være omfattet af lovens undtagelsesbestemmelse. Det vil derfor være nødvendigt at inddrage disse faktorer, når det ud fra en konkret vurdering skal afgøres, om en konkret sundhedsydelse er undtaget loven. Sundhedsydelser f.eks. i form af alternativ behandling, der udføres uden en offentlig anerkendt uddannelse, vil ikke være omfattet af undtagelsesbestemmelsen.

Efter de nugældende regler er ydelser fra læger og tandlæger, ligesom tandteknikervirksomhed, terapeutvirksomhed og lignende personbehandlingsvirksomhed, der udøves i henhold til en offentlig autorisation eller på grundlag af en videregående offentlig anerkendt uddannelse, bortset fra optikervirksomhed, specifikt undtaget fra Forbrugerklagenævnets kompetence i bekendtgørelse om forbrugerklager. Fremover vil disse ydelser – på nær optikervirksomhed - også være omfattet af lovens undtagelsesbestemmelse, når ydelsen er leveret med henblik på at vurdere, bevare eller genetablere forbrugerens sundhedstilstand.

Det foreslåede *litra b* gennemfører direktivets artikel 2, stk. 2, litra i, der undtager videregående eller højere uddannelser udbudt af det offentlige. Det foreslås med *litra b*, at uddannelser udbudt af det offentlige undtages fra lovens anvendelsesområde. I Danmark er uddannelse udbudt af det offentlige generelt ikke vederlagsfinansieret, men finansieres gennem skatter og afgifter. Der vil dermed ikke foreligge en aftale om køb af en tjenesteydelse, hvilket er en forudsætning for, at ydelsen er omfattet af direktivet. Efter nugældende regler er tjenesteydelser inden for undervisningsområdet bortset fra fjernundervisning undtaget fra Forbrugerklagenævnets kompetenceområde.

Med lovforslaget vil klager over privatundervisning kunne påklages, såfremt der er tale om en aftale og et køb, hvor betalingen overvejende sker af forbrugeren.

Med den foreslåede bestemmelse i *litra c* fastslås det, at et alternativt tvistløsningsorgan ikke kan behandle en tvist, der allerede er endelig afgjort af domstolene eller ved gyldig bindende voldgift eller retsforlig. Bestemmelsen er en præcisering af gældende dansk ret, og fastlår, at alternative tvistløsningsorganer er underordnet domstolene. En klage, der er afgjort under sådanne omstændigheder, skal afvises, hvis klagen indbringes for et alternativt tvistløsningsorgan. Direktivet undtager ikke specifikt sådanne tvister, men det følger af artikel 5, stk. 4, litra a, at et alternativt klageorgan kan indføre procedureregler, der gør det muligt at afvise en klage, der tidligere er blevet behandlet af en domstol.

Med *litra d* foreslås det at undtage køb af fast ejendom fra lovens anvendelsesområde. Fast ejendom anses ikke som en vare efter dansk retspraksis, hvorfor området foreslås undtaget og er i øvrigt ikke omfattet af købelovens bestemmelser. Klager over tjenesteydelser vedrørende fast ejendom vil være omfattet, f.eks. klager over ejendomsmæglere, tilstandsrapporter o.l. Den foreslåede bestemmelse er en videreførelse af gældende ret. Direktivet har ikke udtrykkeligt undtaget dette forhold, men det forudsættes, at der ikke foreligger en aftale om køb af en vare eller tjenesteydelse, hvorfor det vurderes, at direktivet ikke er til hinder for, at dette område specifikt undtages.

Til § 3

Der er ikke i den gældende lov om forbrugerklager indsat bestemmelser, som samlet definerer lovens begreber.

Ved lovforslagets implementering af ATB-direktivet introduceres en række nye begreber, hvorfor det foreslås, at der indsættes en bestemmelse, som præciserer en række af de begreber, som enten er nye, eller som får en ny betydning med dette lovforslag.

Nogle af definitionerne implementerer ATB-direktivets artikel 4. Ved vurderingen af, hvilke af direktivets definitioner, som foreslås indsat i loven, har det været afgørende, om begrebet i forvejen - eventuelt indirekte – er defineret i dansk ret.

I det foreslåede *nr. 1* defineres begrebet alternativ tvistløsning, som en udenretlig tvistløsning, der opfylder lovens krav til bl.a. uafhængighed, effektivitet, uvildighed og retfærdighed.

I det foreslåede *nr. 2* defineres alternativt tvistløsningsorgan, som en fællesbetegnelse for de klageorganer, som er omfattet af loven, og som defineres efter de foreslåede bestemmelser i § 3, nr. 3, 4, 6 og 7.

I det foreslåede *nr. 3* defineres begrebet lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, som særlige klageorganer, der er oprettet efter anden lovgivning end denne lov, og som behandler civile tvister. Som eksempler på disse kan nævnes Advokatnævnet, som er oprettet i medfør af retsplejeloven, eller Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige, som er reguleret ved lov om beskikkede bygningsagkyndige, og som behandler klager over autoriserede bygningsagkyndige og tilstandsrapporter.

Dertil kommer offentlige myndigheder, der behandler visse klager fra forbrugere f.eks. på baggrund af EU-regulering, og hvor der ikke nødvendigvis er tale om en nævnskonstruktion. Det kan f.eks. være Trafikstyrelsen, der behandler klager efter luftfartsloven, herunder passagerrettigheder ved forsinkede eller aflyste flyafgange.

I det foreslåede *nr. 4* defineres et godkendt alternativt tvistløsningsorgan, som et privat klage- eller ankenævn godkendt efter loven. Et godkendt privat tvistløsningsorgan omfatter, som det gør sig gældende i dag for de godkendte private klage- eller ankenævn, bestemte brancher eller andre afgrænsede områder. Bag tvistløsningsorganet skal stå organisationer, der repræsenterer henholdsvis erhvervslivets og forbrugernes interesser på det pågældende område. Driften af tvistløsningsorganet finansieres af den pågældende branche. For at blive godkendt, skal tvistløsningsorganet opfylde en række betingelser, som vil blive fastsat dels i loven dels i bekendtgørelse. Til eksempel kan nævnes, at tvistløsningsorganets sammensætning og sagsbehandling skal være betryggende for parterne, og at tvistløsningsorganet skal have den fornødne sagkundskab og være uafhængigt og uvildigt.

I det foreslåede *nr. 5* defineres begrebet mediation, som den specifikke tvistløsning hvor der ikke træffes afgørelse i tvisten. Formålet med mediationen er at skabe en dialog mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, og dermed tilskynde sagens parter til at finde den bedst opnåelige løsning på sagen..

I det foreslåede *nr. 6* defineres begrebet mediation ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, som den specifikke tvistløsning, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som alternativt tvistløsningsorgan forestår, og hvor der ikke træffes afgørelse i tvisten. Formålet med mediationen er at skabe en dialog mellem

forbrugeren og den erhvervsdrivende, og dermed tilskynde sagens parter til at finde den bedst opnåelige løsning på sagen. Mediationen gennemføres af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der optræder som uvildig tredjepart i sagen.

I det foreslåede *nr. 7* defineres Forbrugerklagenævnet som det offentlige tvistløsningsorgan, nedsat efter loven, der behandler klager, hvor der ikke er fundet en løsning via mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, og hvor forbrugeren træffer et aktivt valg om at indbringe sagen for nævnet forudsat at prisen for varen eller tjenesteydelsen overstiger en nærmere fastsat beløbsgrænse. Forbrugerklagenævnets klagebehandling vil forudsætte, at klagen først har været forsøgt medieret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

I det foreslåede *nr. 8* defineres onlineplatformen som den europæiske platform for tvistløsning online, som er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/20014 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet). OTB-forordningen vedrører etableringen af en fælles indgangsportal for forbrugere og erhvervsdrivende, som ønsker udenretslig bilæggelse af tvister, der er opstået i forbindelse med onlinetransaktioner. Platformen er et tilbud, der gælder for både nationale og grænseoverskridende onlinetvister. Platformen identificerer den kompetente ATB-instans og overfører klagen til den ATB-instans, som parterne har aftalt at benytte. I Danmark kan dette være Forbrugerklagenævnet eller et af de godkendte private klage- eller ankenævn. Platformen giver mulighed for at indgive klager på alle EU-institutionernes officielle sprog. EU-Kommissionen er ansvarlig for OTB-plattformens udvikling, drift og vedligeholdelse og sørger for alle nødvendige tekniske faciliteter, herunder elektroniske oversættelser, der er nødvendige for tvistbilæggelsen. OTB-plattformen skal være etableret senest den 9. januar 2016.

Til § 4

Den foreslåede bestemmelse i § 4, *stk. 1 og stk. 2*, gennemfører direktivets artikel 13.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1*, fastsætter en generel oplysningspligt for erhvervsdrivende i forbrugerforhold om alternativ tvistløsning. Pligten omfatter kun erhvervsdrivende, der sælger varer og/eller tjenesteydelser, der er omfattet af lovens anvendelsesområde. Efter bestemmelsen skal den erhvervsdrivende oplyse forbrugerne om det eller de alternative tvistløsningsorganer, som kan behandle en eventuel tvist mellem parterne. Informationsforpligtelsen omfatter kun alternative danske tvistløsningsorganer, der er notificeret til EU-Kommissionen. Der er pligt til at oplyse om det relevante tvistløsningsorgans adresse og hjemmeside på en lettilgængelig måde på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes. Derudover skal oplysningerne indgå i de generelle aftalevilkår i det omfang den erhvervsdrivende anvender sådanne. Bestemmelsen finder således kun anvendelse i det omfang, den erhvervsdrivende har et websted, der retter sig mod forbrugere, og/eller anvender generelle aftalevilkår.

Ifølge direktivet omfatter artikel 13, *stk. 1 og 2*, kun erhvervsdrivende, der er forpligtet til eller frivilligt har forpligtet sig til at anvende alternative tvistløsningsorganer til at bilægge tvister med forbrugere. Der er ikke i dansk lovgivning regler, der etablerer en forpligtelse for erhvervsdrivende til at løse tvister med forbrugere gennem alternativ tvistløsning. En erhvervsdrivende kan ikke forhindre, at en klagesag indgivet af en forbruger behandles af f.eks. Forbrugerklagenævnet eller et privat godkendt klage- eller ankenævn, men den erhvervsdrivende kan ikke tvinges til at medvirke. Hvis den erhvervsdrivende ikke medvirker, kan

nævnet imidlertid vælge at lade det få processuel skadesvirkning. Derimod kan en erhvervsdrivende frivilligt forpligte sig til at løse tvister med forbrugere ved alternativ tvistløsning. En sådan forpligtelse kan f.eks. opstå ved et medlemskab af en brancheforening, der udtrykkeligt kræver af sine medlemmer, at de skal efterleve en afgørelse fra et privat klage- eller ankenævn e.l.

Det vurderes, at en tekstmær implementering af artikel 13, stk. 1, vil kunne indebære, at det fremstår vilkårligt og uklart, hvem informationsforpligtelsen omfatter. Da direktivet er et minimumsdirektiv, er direktivet ikke til hinder for, at der indføres en generel informationsforpligtelse, der gælder for alle erhvervsdrivende, som foreslået i stk. 1. Kravene til oplysningspligten er delvist gennemført i lov om forbruger aftaler, hvor § 8, nr. 22, fastsætter en oplysningspligt om klageadgang for aftaler vedrørende varer og ikkefinansielle tjenesteydelser indgået uden for den erhvervsdrivendes forretningssted eller ved fjernsalg. Efter bestemmelsen skal den erhvervsdrivende, hvor det er relevant, oplyse om mulighed for klageadgang og i givet fald om fremgangsmåden ved klage. Det følger af bestemmelsen, at pligten kun består, i det omfang der er en klageadgang. Tilsvarende efter samme lovs § 14, nr. 9, hvor der fastsættes en oplysningspligt vedrørende klageadgang for fjernsalgsaftaler vedrørende finansielle tjenesteydelser. Bestemmelsen finder ligeledes kun anvendelse i det omfang, der er en klageadgang.

Med implementeringen af ATB-direktivet og det foreliggende lovforslag, vil alle erhvervsdrivende, der sælger varer eller tjenesteydelser omfattet af direktivets anvendelsesområde, fremover være forpligtet til at oplyse om det eller de alternative tvistløsningsorganer, som kan behandle en eventuel tvist, og som er notificeret til EU-Kommissionen.

Med den foreslåede bestemmelse i *stk. 2*, gennemføres direktivets artikel 13, stk. 3, der pålægger erhvervsdrivende at give forbrugere information om alternativ tvistløsning, når der opstår en konkret tvist, der ikke kan løses mellem parterne.

Den erhvervsdrivende skal i tilfælde af, der opstår en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og den erhvervsdrivende helt eller delvist afviser forbrugerens krav, give forbrugeren information om det eller de alternative tvistløsningsorganer, som kan behandle en klage efter denne lov. Informationskravet indebærer, at den erhvervsdrivende må tilpasse informationen til hvert enkelt tilfælde, afhængigt af hvad tvisten vedrører. Den erhvervsdrivende skal informere om det relevante alternative tvistløsningsorgans adresse og websted og oplysningerne skal gives skriftligt eller på et varigt medium. Informationen kan gives på papir eller på en e-mail. Det vil også opfylde kravene, hvis oplysningerne fremgår af en hjemmeside, forudsat at oplysningerne sikkert kan bevares i sin oprindelige tilstand. Det væsentlige i bestemmelsen er, at den erhvervsdrivende kan identificere det relevante tvistløsningsorgan og informere forbrugeren herom. Derefter vil det være op til forbrugeren at finde ud af, om den konkrete tvist kan behandles i det organ, der er henvist til. Bestemmelsen gælder alle erhvervsdrivende, der sælger varer og/eller tjenesteydelser, der er omfattet af lovens anvendelsesområde.

Efter ATB-direktivet er det et krav, at den erhvervsdrivende også skal oplyse, om den erhvervsdrivende agter at benytte det relevante klageorgan til at bilægge tvisten. En sådan pligt ville kunne få den utilsigtede effekt, at forbrugeren fejlagtigt kunne få den opfattelse, at en klage ikke kan behandles, hvilket ikke er udgangspunktet efter det danske klagesystem. Det foreslås derfor, at gennemførelsen af artikel 13, stk. 3, alene sker som angivet. En erhvervsdrivende har således ikke efter den foreslåede bestemmelse en pligt til at oplyse, om den erhvervsdrivende agter at medvirke til at lade sagen blive behandlet i et alternativt tvistløsningsorgan, men blot en pligt til at oplyse om det relevante tvistløsningsorgan. Forbrugeren kan herefter vurdere, om forbrugeren vil gå videre med sagen.

Til § 5

Den foreslåede bestemmelse er en supplerende regel til forordningen om onlinetvistløsning. Bestemmelsen fastsætter en generel pligt for alle erhvervsdrivende, der sælger varer eller tjenesteydelser via internettet, som er omfattet af direktivets anvendelsesområde, til at oprette et elektronisk link til platformen. Bestemmelsens primære formål er at øge kendskabet til platformen. En erhvervsdrivende skal også oplyse om sin e-mail på sine websteder. Den erhvervsdrivende skal også give forbrugerne udtrykkelig information om muligheden for at anvende platformen med henblik på at løse konflikter.

Til § 6

Den foreslåede bestemmelse i § 6, stk. 1, er en hjemmel til erhvervs- og vækstministeren til at godkende private tvistløsningsorganer efter loven. Bestemmelsen er en delvis videreførelse af den nuværende hjemmel i § 5 i lov om forbrugerklager. Godkendelse efter den foreslåede bestemmelse er en forudsætning for, at et privat tvistløsningsorgan, der ikke er oprettet efter anden lovgivning, kan notificeres til EU-Kommissionen som et kvalificeret tvistløsningsorgan. Det er erhvervs- og vækstministeren, der fastlægger kriterierne for godkendelse af private alternative tvistløsningsorganer. I forbindelse med godkendelse efter stk. 1, skal der ved fastlæggelsen af disse kriterier bl.a. lægges vægt på, at nævnet opfylder direktivets krav om uafhængighed, uvildighed, sagkundskab, åbenhed, effektivitet, retfærdighed og habilitet.

Formålet med et godkendt privat tvistløsningsorgan er at afgøre tvister mellem en klager og en erhvervsdrivende, som ellers måtte indbringes for domstolene. En klage vil som i dag kunne angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, men klagen skal dog have karakter af en konkret og aktuel konflikt mellem parterne, som med rimelighed kan danne grundlag for et civilretligt søgsmål. Har et klagepunkt ikke en sådan konkret og aktuel karakter, kan tvistløsningsorganet afvise at tage stilling til det pågældende klagepunkt.

Et privat tvistløsningsorgan kan godkendes for en bestemt branche eller andre afgrænsede områder, og skal have et klart defineret sagsområde. Godkendelse vil som efter gældende ret ske efter ansøgning på baggrund af vedtægter, som de stiftende organisationer har udarbejdet. I forbindelse med godkendelsen vil de konkrete kriterier blive endeligt fastlagt. Der vil i den forbindelse blive taget hensyn til eventuelle særlige forhold, der gør sig gældende for den pågældende branche eller område, som nævnet dækker. Lovforslaget hindrer ikke, at der parallelt med de alternative tvistløsningsorganer, der notificeres til EU-Kommissionen, kan eksistere private branchenævn eller andre klagesystemer, der ikke er godkendt efter loven. Sådanne nævn/systemer kan være velfungerende og udfylde en vigtig funktion for forbrugere, der er havnet i en tvist med en erhvervsdrivende inden for visse brancher. Direktivet forudsætter imidlertid, at der er en klageadgang inden for hele direktivets anvendelsesområde, der opfylder direktivets kvalitetskrav. I det omfang, der ikke er et notificeret tvistløsningsorgan på et område, vil Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen være forpligtet til at behandle eventuelle tvister inden for det pågældende område, selvom der eksempelvis måtte være et privat branchenævn eller lignende, der kunne løse den pågældende tvist.

I forslagets *stk. 2*, fremgår de mest centrale betingelser, der skal til, for at et alternativt tvistløsningsorgan kan godkendes. Som det er tilfældet efter de gældende regler, vil det også fremover være en forudsætning for godkendelse, at det alternative tvistløsningsorgans handlinger er upartiske, og at tvistløsningsorganet

fremtræder neutralt, at der er åbenhed omkring sagsbehandlingsprocedurer, at parterne har mulighed for at fremkomme med deres synspunkter, herunder også til eventuelle ekspertudtalelser, at klagegebyrerne er moderate, at eventuelle undergrænser er rimelige, og at afgørelserne begrundes. Af bekendtgørelsen, der udmønter bemyndigelsen, vil det derudover bl.a. fremgå, at det er en betingelse for godkendelse, at et alternativt tvistløsningsorgan giver mulighed for, at parterne kan udveksle information om sagen både elektronisk og pr. post, at både nationale og grænseoverskridende klager behandles, at fastsatte sagsbehandlingsfrister overholdes, at tvistløsningsorganerne forpligtes til at oplyse sagen af egen drift og vejlede parterne om deres rettigheder, og at afgørelser forkyndes. Klageorganet pålægges også en pligt til at oplyse om ændrede forhold i relation til den opnåede godkendelse, så det kan sikres, at tvistløsningsorganet til alle tider opfylder kravene for notifikation til EU-Kommissionen eller i givet fald fjernes fra listen. Det bemærkes, at det vurderes, at de eksisterende godkendte private klage- og ankenævn allerede i dag i udgangspunktet opfylder de krav, der stilles til nævnsbehandlingen efter direktivet.

Med forslaget *stk. 3*, skabes der hjemmel til, at ministeren kan fastsætte nærmere regler om betingelserne for godkendelse, herunder de betingelser, som et privat tvistløsningsorgan skal opfylde for at blive godkendt til at anvende mediation i sagsbehandlingen. Det er hensigten, at bemyndigelsen vil blive udmøntet i en bekendtgørelse, hvor de nærmere vilkår fastsættes. Ministeren kan efter bestemmelsen også tidsbegrænse og tilbagekalde godkendelsen. Der er tale om en delvis videreførelse af den nugældende § 5, stk. 2-4, i lov om forbrugerklager, hvor grundbetingelserne for godkendelse fremgår, og af den nugældende lovs § 16 og 17. Det følger af den nugældende § 16, at en forbruger skal betale et gebyr for behandling af en klage. Af den nugældende § 17 fremgår det, at ministeren kan fastsætte regler om, at en erhvervsdrivende skal betale et beløb til et godkendt privat klage- eller ankenævn for nævnets udgifter til en sags behandling, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forliges. Ministeren kan endvidere fastsætte regler om, at en erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til nævnets drift, skal betale et højere gebyr, end en erhvervsdrivende, der bidrager til nævnets drift.

Det er fortsat hensigten, at beløbenes størrelse vil blive fastsat af ministeren på grundlag af oplysninger fra det enkelte nævn om nævnets gennemsnitlige udgifter til sagernes behandling. Der vil fortsat kunne fastsættes differentierede beløb, således at de erhvervsdrivende, som ikke bidrager til nævnets løbende drift, skal betale et højere beløb. Beløbet vil også omfatte de mere generelle omkostninger, der er forbundet med den konkrete sag, men vil ikke have pønalt effekt. Beløbenes størrelse vil således ikke skulle fastsættes efter et konkret skøn i den enkelte sag.

Det er hensigten, at godkendelse af private alternative tvistløsningsorganer i udgangspunktet vil basere sig på de samme principper, som gælder efter nugældende regler, hvor de overordnede principper for godkendelse er udmøntet i bekendtgørelse om forbrugerklager, jf. § 1. De mere specifikke krav fremgår af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vejledning af 7. januar 2011 om godkendelse af bekendtgørelse om forbrugerklager. Det er hensigten, at de nærmere kriterier for ansøgning og godkendelse fremover skal udmøntes i en bekendtgørelse. Det vil bl.a. komme til at fremgå, at parterne skal underrettes om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller anden juridisk bistand, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere af tredjemand i alle faser af proceduren.

Det gældende udgangspunkt om, at et godkendt privat klage- eller ankenævn skal behandle klager over alle erhvervsdrivende på det pågældende område, dvs. også erhvervsdrivende, som ikke er tilsluttet en brancheorganisation, som står bag nævnet, foreslås opretholdt. Hvis der åbnes op for, at et branchenævn ikke omfatter alle men kun nogle erhvervsdrivende på et givent område, vil det betyde, at der kun kan

klages over visse erhvervsdrivende inden for en branche, ligesom der bliver mulighed for flere klagenævn på samme område. Dette vil skabe den bedste gennemsigtighed for forbrugerne, da flere klagesteder kan skabe forvirring. Derfor skal et privat tvistløsningsorgan som udgangspunkt være branchedækkende for at blive godkendt, med mindre særlige grunde taler for at fravige kravet om branchedækning.

Det vil også fremover være muligt for et privat tvistløsningsorgan at få godkendt bestemmelser om, at tvistløsningsorganet kan behandle klager fra erhvervsdrivende eller vedrørende erhvervs-mæssige forhold.

I dag godkendes de private nævn for 3 år, og der er ikke tilsigtet ændringer i denne godkendelsesperiode. Det vil dog efter en konkret vurdering være muligt at godkende et privat tvistløsningsorgan for mere end 3 år ad gangen. Et godkendt privat tvistløsningsorgan er ligesom Forbrugerklagenævnet uafhængigt af ministeren. Det indebærer, at ministeren ikke kan ændre eller omgøre tvistløsningsorganets afgørelser. Konkrete afgørelser kan således ikke indbringes for ministeren, men parterne vil også fremover have mulighed for at anlægge sag ved domstolene. Herudover kan ministeren heller ikke tvinge organet til at genoptage en allerede afgjort tvist eller behandle sager, som efter organets vurdering, ikke er omfattet af deres kompetence. Ligesom i dag vil ministeren imidlertid have mulighed for at tilbagekalde godkendelsen af organet, hvis betingelserne for godkendelse ikke længere er opfyldt. Efter direktivets artikel 20, stk. 2, 3. afsnit, er det ligeledes et krav, at et tvistbilæggelsesorgan, der ikke længere opfylder kravene for notifikation, fjernes fra listen.

Til § 7

Med § 7 foreslås det, at den gældende § 6 i lov om forbrugerklager, hvorefter Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat for godkendte private klage- eller ankenævn mod betaling, videreføres. Bestemmelsen tager sigte på, at visse brancher kan være så små, at det ikke økonomisk kan svare sig at oprette et klageorgan med eget sekretariat. Derfor kan en branche, der gerne vil markere, at man tager hånd om klagerne på et område under visse nærmere fastsatte kriterier oprette et brancheklageorgan, men lade Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fungere som sekretariat og dermed behandle organets sager. Tanken er, at det kun er mindre brancher med forholdsvis få klager, der kan benytte denne mulighed. I dag fungerer Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som sekretariat for 3 godkendte private ankenævn.

Bestemmelsen i *stk. 2*, giver erhvervs- og vækstministeren hjemmel til at fastsætte nærmere regler for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens funktion som sekretariat for et godkendt privat klageorgan. Der er i dag fastsat regler om, at den indtægtsdækkede virksomhed sker i overensstemmelse med Finansministeriets retningslinjer om indtægtsdækket virksomhed.

Til § 8

Med § 8 foreslås det, at der skabes hjemmel til, at erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler for sagsbehandling, som lovbestemte alternative tvistløsningsorganer skal opfylde, for at kunne blive notificeret til EU-Kommissionen. Det er ikke hensigten, at klageorganer, som er oprettet i eller i medfør af lov, skal søge om godkendelse efter den foreslåede lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager. Det gælder f.eks. Advokatnævnet og Trafikstyrelsen, der bl.a. behandler klager over flypassagerrettigheder efter EU forordning 261/2004. For at disse alternative tvistløsningsorganer skal kunne notificeres til EU-Kommissionen som kvalificerede klageorganer, skal reguleringen være i

overensstemmelse med ATB-direktivets krav. Der vil bl.a. blive stillet krav om, at de lovbestemte tvistløsningsorganer opfylder de krav til sagsbehandlingsfrister, der fremgår af § 18 og § 19. Der henvises til bemærkningerne til disse bestemmelser. En tilpasning af reguleringen kan ske ved, at kravene fuldt ud tages ind i sektorlovgivningen eventuelt ved at der i sektorlovgivningen henvises helt eller delvist til lov om alternativ tvistløsning.

Til § 9

Bestemmelsen angiver, at klager fremover kan indbringes til behandling for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forudsat, at klagen udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med et køb af en vare eller en tjenesteydelse. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fungerer som alternativt klageorgan og en klage kan således angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne. Klagen skal dog have karakter af en konkret og aktuel konflikt, som med rimelighed kan danne grundlag for et civilretligt søgsmål. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetence til at behandle klager begrænses således alene af den foreslåede bestemmelse i § 10. Der henvises til bemærkningerne til § 10.

Til § 10

Med den foreslåede § 10 afgrænses Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetenceområde i forbindelse med mediation, idet det i nr. 1-6, angives, hvilke klager styrelsen ikke kan behandle. Den foreslåede bestemmelse sammenholdt med § 9 sikrer, at der er en klageadgang for alle klager omfattet af direktivets anvendelsesområde, og indebærer, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal fungere som residualklageorgan for klager på de områder, hvor der ikke eksisterer alternative tvistløsningsorganer, som er notificeret til EU-Kommissionen. Forbrugerklagenævnets kompetence er også i dag negativt afgrænset, idet der i bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager er fastsat en række undtagelser til nævnets kompetence. Det gælder f.eks. fødevarer, campingvogne, både, antikviteter, og bestanddele og tilhører til fast ejendom. Disse undtagelser vil blive ophævet for både Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed og for Forbrugerklagenævnets virksomhed. Det vurderes, at det vil medføre, at ca. 45 nye områder bliver omfattet af det offentlige forbrugerklagesystem. Det estimeres, at det vil medføre en stigning i antallet af klager fra ca. 2.600 til ca. 4.000 om året.

Nr. 1 er en delvis videreførelse af den gældende bestemmelse i § 7 i lov om forbrugerklager, hvorefter Forbrugerklagenævnet kun behandler klager i det omfang, disse ikke hører under et godkendt privat klage- eller ankenævn. Bestemmelsen finder tilsvarende anvendelse på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, når styrelsen forestår mediation. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal som alternativt tvistløsningsorgan være indgangen til en eventuel klagebehandling i Forbrugerklagenævnet. Udgangspunktet er fortsat, at behandling i det offentlige klagesystem kun sker, hvis der ikke er et godkendt privat tvistløsningsorgan.

Nr. 2 er en delvis videreførelse af den gældende § 8 i lov om forbrugerklager, hvorefter Forbrugerklagenævnet ikke behandler klager, hvor der er en særlig klageadgang. Bestemmelsen finder tilsvarende anvendelse på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, når styrelsen forestår mediation, og det følger af bestemmelsen, at klager kun behandles i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvis der ikke er en anden klageadgang; her i form af lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, som er notificeret til EU-Kommissionen. Bestemmelsen tilsigter ligeledes at udelukke, at en sag behandles flere steder.

Nr. 3 fastslår, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kun behandler klager, hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger inden for bestemte beløbsgrænser. Der henvises til bemærkningerne til § 14, stk. 2.

Den foreslåede bestemmelse i nr. 4 gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra a, der er en af de udtrykkelige afvisningsgrunde, som direktivet tillader medlemslandene at opretholde eller indføre. Nr. 4 viderefører princippet efter den gældende lov om forbrugerklager om, at det er en forudsætning for, at en klage kan behandles, at forbrugeren først forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende. Det er forbrugeren, der skal bevise, at forbrugeren har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende. Forbrugeren skal blot dokumentere, at forbrugeren har klaget til den erhvervsdrivende, og at den erhvervsdrivende ikke har villet imødekomme forbrugers krav.

Med forslaget til stk. 2 præciseres det, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise en klage, såfremt den er omfattet af stk. 1, nr. 1-4. Udover de tilfælde, som er angivet i § 10, stk. 1, kan styrelsen efter bestemmelsen i § 17 afvise at behandle forskellige klagesager angivet i § 17, nr. 1-6. Da bestemmelsen i § 17 samtidig regulerer de tilfælde, hvor private tvistløsningsorgan kan afvise forskellige klagesager, er der sammenfald mellem § 10, nr. 3 og § 17, nr. 3 samt mellem § 10, nr. 4 og § 17, nr. 1.

Til § 11

Den foreslåede bestemmelse i § 11 angiver rammerne for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens klagebehandling og er et centralt element i moderniseringen af det offentlige forbrugerklagesystem. Efter bestemmelsen skal Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen mediere mellem parterne i de klagesager, der indbringes for styrelsen.

Allerede i dag afsluttes ca. 50 % af klagesagerne i det offentlige forbrugerklagesystem med et forlig mellem parterne. Forbrugerklagenævnets sekretariat følger en fast procedure i den indledende sagsbehandling, der tilstræber en forligsmæssig løsning i visse sager, så ikke alle sager behøver at gå hele vejen til Forbrugerklagenævnet. Der foretages i dag en juridisk vurdering af, hvordan sagen vil falde ud ved en afgørelse, og der lægges vægt på de retsregler og praksis, der finder anvendelse på området, ligesom sandsynligheden for, om forbrugeren vil få medhold i en afgørelse ved nævnet, overvejes. En undersøgelse foretaget af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i 2013 viste, at netop muligheden for hurtigt at få en afklaring i en sag var en af de faktorer, som de forbrugere, der havde klaget til Forbrugerklagenævnet, vægtede højest.

Med den foreslåede bestemmelse lovfæstes et nyt princip om, at alle klagesager, der potentielt vil kunne indbringes for Forbrugerklagenævnet, i første omgang skal søges løst ved mediation. Formålet med mediationen er at søge at skabe en positiv dialog mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, og dermed tilskynde dem til selv at finde den bedst mulige løsning på sagen.

Mediationen vil blive gennemført af medarbejdere i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der vil blive specielt uddannet og oparbejde en erfaring inden for forligsforhandling. Til forskel fra den forligsprocedure, der i dag følges af Forbrugerklagenævnets sekretariat, vil der ikke ved styrelsens mediation blive foretaget konkrete juridiske vurderinger i den enkelte sag, ligesom der ikke vil blive truffet nogen administrative afgørelser. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil optræde som en uvildig tredjepart i sagen og vejlede faktisk om de generelle regler på området, bidrage til at genskabe en god dialog mellem parterne, vejlede om Forbrugerklagenævnets praksis på området og pege på muligheder, som parterne måske ikke har tænkt på. Mediationen tilstræber at bringe parterne sammen med henblik på, at de selv finder en løsning.

Mediationen skal på den måde sikre et mere smidigt og effektivt klagesystem. Mediationen vil ske på baggrund af de oplysninger, som parterne selv kommer med, og sekretariatet vil ikke oplyse sagen yderligere. Der vil i mediationsfasen heller ikke blive indhentet sagkyndige erklæringer.

Parterne vil blive underrettet om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller anden juridisk bistand, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere af tredjemand i alle faser af proceduren.

Mediation kan i praksis ske på mange måder. Når Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal mediere, er der særligt to ting, der skal lægges vægt på. Der skal være lige mulighed for mediation for alle forbrugere uanset, hvor i landet forbrugeren bor, ligesom der skal sikres en effektiv behandling af sagerne i mediationsfasen.

Styrelsens medarbejdere vil derfor efter en gennemgang af forbrugers klage og den erhvervsdrivendes svar kontakte parterne telefonisk – alternativt via videokonference. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil forud herfor aftale et tidspunkt, hvor begge parter har mulighed for at deltage. I forbindelse med samtalerne vil styrelsens medarbejder neutralt oplyse om den anden parts betragtninger og forslag til løsning. Styrelsen kan, hvis der er ønske herom, også tilbyde parterne et telefonmøde, hvor styrelsens medarbejder, forbrugeren og den erhvervsdrivende deltager. I forbindelse med udviklingen af mediationsproceduren, vil Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afsøge mulighederne for at optimere sagsbehandlingen og forøge forligschancerne gennem ny teknologi. Det kan f.eks. være anvendelse af Skype, telefonapplikationer, chat mv.

Hvorvidt en mediation lykkes, vil bero på begge parter vilje til at medvirke og finde en løsning. En erhvervsdrivende kan således ikke tvinges til at deltage. Bliver det hurtigt klart, at den erhvervsdrivende ikke ønsker at medvirke, eller at det ikke er muligt at kontakte den erhvervsdrivende, vil sagen blive afsluttet og forbrugeren få mulighed for at gå videre med sagen til behandling i Forbrugerklagenævnet.

Hvis parterne indgår forlig på baggrund af mediationen, udsender Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen et brev, hvor det fremgår, at parterne har indgået en aftale som løsning på sagen. Der er dermed tale om en juridisk bindende aftale på linje med de forlig, som Forbrugerklagenævnets sekretariat indgår i dag. Hvis den erhvervsdrivende ikke efterlever aftalen, vil forbrugeren kunne bringe med sagen videre til fase to, hvor Forbrugerklagenævnet vil træffe afgørelse i sagen. Hvis den erhvervsdrivende forholder sig passivt, vil forbrugeren herefter kunne få tvangsfuldbyrdet nævnets afgørelse i fogedretten.

Hvis mediationsbehandlingen afsluttes, uden at der er indgået et forlig, kan forbrugeren vælge at gå videre med sagen til behandling i Forbrugerklagenævnet mod betaling af et gebyr, eller at anlægge en sag ved domstolene.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelses mediation er omfattet af de fælles procedureregler, som fremgår af de foreslåede bestemmelser i kapitel 5, herunder de fastsatte frister for sagsbehandling.

De foreslåede bestemmelser om mediation udgør en central del af gennemførelsen af ATB-direktivet.

Bestemmelsen i § 12 anfører, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ud fra en konkret vurdering skal afslutte sagen, hvis det på baggrund af mediationen konstateres, at det ikke er muligt at nå frem til en mindelig løsning, og at parterne skal underrettes herom. Dette kan eksempelvis være tilfældet, hvis den erhvervsdrivende nægter at samarbejde eller parterne i øvrigt ikke kan nå til enighed om en løsning af den pågældende tvist. Det fremgår derudover, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal oplyse forbrugeren om muligheden for at gå videre med sagen til Forbrugerklagenævnet. De foreslåede frister for sagsbehandling, jf. § 19 finder tilsvarende anvendelse.

Til § 13

Bestemmelsen er ny og angiver i *stk. 1*, at forbrugeren skal betale et gebyr for sagens behandling ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. I dag betaler en forbruger et gebyr for at få behandlet en klage i Forbrugerklagenævnet. Gebyret tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold i klagen, eller sagen afvises som uegnet til behandling. Ved en mediation tilskyndes parterne til selv at finde den bedst opnåelige løsning på sagen, og der træffes ikke nogen afgørelse i sagen. Gebyret tilbagebetales derfor kun, hvis det viser sig, at sagen ikke er omfattet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetence, jf. § 10.

Det betyder, at gebyret for mediation betales for styrelsens bistand til at hjælpe parterne til at finde en forligsmæssig løsning. Gebyret tilbagebetales således ikke i situationer, hvor forsøget på mediation ikke fører til noget resultat, f.eks. fordi den ene part ikke ønsker at medvirke til en forligsforhandling.

Med *stk. 2*, foreslås det, at erhvervs- og vækstministeren bemyndiges til at fastsætte nærmere regler om størrelsen af gebyret samt betalingen heraf, herunder om obligatorisk elektronisk betaling. Det er hensigten, at klagegebyret i de nærmere regler vil blive fastsat til 100 kr. Det vurderes, at en fastsættelse på dette niveau er i overensstemmelse med direktivets krav efter artikel 8, litra c, om at en klagebehandling skal være gratis eller kun forbundet med et symbolsk gebyr for forbrugeren.

Til § 14

Med den foreslåede bestemmelse i § 14, *stk. 1*, skabes der hjemmel for erhvervs- og vækstministeren til at fastsætte nærmere regler for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed efter loven.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 2*, tilsigter at gennemføre direktivets artikel 5, *stk. 4*, litra d. Bestemmelsen er en bemyndigelsesbestemmelse for ministeren til at fastsætte regler om, at en klage ikke kan indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvis prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller overstiger en bestemt grænse. Efter nugældende regler har ministeren en tilsvarende hjemmel til at fastsætte bestemmelser om over- og undergrænser for indgivelse af klager til Forbrugerklagenævnet. Denne hjemmel er udnyttet, og der er således fastsat en undergrænse for klager over sko og tøj på 500 kr. mens grænsen for alle øvrige varer og tjenesteydelser er på 800 kr. De nuværende undergrænser har ikke været reguleret siden loven trådte i kraft i 2004.

Henset til den forestående betragtelige udvidelse af klageadgangen, som er anført under bemærkningerne til forslaget § 11, er det hensigten, at der ved bekendtgørelse fastsættes en undergrænse for sko og tøj på 650 kr. og for øvrige varer og tjenesteydelser på 1.000 kr., hvorved der opnås en mere hensigtsmæssig balance mellem værdien af det, der klages over, og det offentlige omkostninger ved at behandle sagerne.

Direktivets artikel 5, stk. 4, litra d, giver mulighed for, at medlemsstaterne kan fastsætte procedureregler, der gør det muligt for dem at afvise at behandle en tvist, hvis sagsgenstandens værdi ligger under eller over en på forhånd fastsat beløbsgrænse. Medlemsstaterne skal ved fastsættelsen af sådanne beløb sikre, at grænserne ikke fastsættes til et niveau, hvor de betydeligt forringer forbrugernes adgang til klagebehandling. Der skal også ligeledes tages hensyn til, at en tvists reelle værdi kan variere mellem de enkelte medlemsstater, og at fastsættelsen af en uforholdsmæssig høj tærskel i en medlemsstat kan forringe klageadgangen for forbrugere fra andre lande. Beløbene vurderes at være i overensstemmelse med direktivets krav. Det er hensigten, at beløbene fremadrettet pristalsreguleres hver tredje år og på baggrund af Finansministeriets sats for det generelle pris – og lønindeks. For så vidt angår fastsættelsen af en eventuel overgrænse, henvises til bemærkningerne til § 23, stk. 3.

Med bestemmelsen i *stk. 3*, foreslås det, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bemyndiges til i særlige tilfælde at se bort fra den fastsatte undergrænse, jf. forslaget § 14, stk. 2. Det er en delvis videreførelse af den gældende bestemmelse i § 3, stk. 2 og 6, i bekendtgørelse om forbrugerklager, der giver formanden for Forbrugerklagenævnet mulighed for at se bort fra undergrænsen. Kompetencen i den foreslåede bestemmelse tillægges fremover Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Særlige tilfælde, hvor styrelsen kan fravige undergrænsen efter *stk. 3*, kan i overensstemmelse med den nugældende praksis hos Forbrugerklagenævnets sekretariat foreligge i følgende tilfælde:

Hvis det skønnes, at forbrugeren kan få medhold i et samlet krav på 1.000 kr. eller derover. Dette princip bliver blandt andet anvendt i rensesager, hvor vederlaget for rensningen ofte vil være under undergrænsen, men hvor der kan være et erstatningskrav ved siden af, fordi tøj eller møbler er blevet ødelagt i forbindelse med rensningen.

I vurderingen lægges der vægt på, hvor stor sandsynlighed der er for, at forbrugeren vinder sagen, eller hvorvidt sagen er egnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet. Er det oplagt, at forbrugeren vil kunne få medhold, vil sekretariatet i nogle tilfælde se bort fra undergrænsen, selvom kravet, som forbrugeren kan få medhold i, er under 1.000 kr.

Jo højere omkostningerne/ressourceanvendelsen er, desto mindre sandsynligt vil det være, at undergrænsen fraviges. Der ses på f.eks. udgifterne til en sagkyndig undersøgelse eller sagsbehandlingstimer, som sekretariatet skal bruge f.eks. på at indhente viden om fremmed/international ret.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil fremover følge de samme principper, som Forbrugerklagenævnet anvender efter gældende ret, og vil herudover efter den foreslåede bestemmelse kunne se bort fra undergrænsen i konkrete sager af generel eller principiel interesse. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil således kunne se bort fra undergrænsen i sagskomplekser, hvor der modtages mange klager over en bestemt sagstype eller en bestemt virksomhed.

Til § 15

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1*, er ny og gennemfører direktivets artikel 5, stk. 1, hvorefter medlemsstaterne er forpligtet til at sikre, at tvister, der er omfattet af direktivet, og som omfatter en erhvervsdrivende, der er *etableret* på medlemsstatens område, kan indbringes for et alternativt tvistløsningsorgan, der opfylder direktivets krav. Bestemmelsen ændrer på det udgangspunkt, der gælder efter nugældende regler, hvorefter Forbrugerklagenævnet og de godkendte private klagenævn følger

domstolenes almindelige værnetingsregler ved afgørelse af spørgsmålet om, hvem der kan indklages for et klagenævn.

Fremover vil udgangspunktet for et godkendt privat tvistløsningsorgan og for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetence i forbindelse med mediation efter denne lov være, at den erhvervsdrivende er etableret i Danmark. Et godkendt privat tvistløsningsorgan og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil skulle håndtere både nationale og grænseoverskridende klager, men klagen skal som udgangspunkt omhandle en dansk etableret erhvervsdrivende. Bestemmelsen er bl.a. begrundet i det forhold, at de nuværende regler ofte skaber problemer i de sager, der er ved Forbrugerklagenævnet, hvor der er værneting i Danmark, men hvor den erhvervsdrivende er etableret i et andet EU-land og ikke driver virksomhed i Danmark. Forbrugeren vil i disse tilfælde ofte have vanskeligt ved at få tvangsfuldbyrdet sit krav, når den erhvervsdrivende vælger ikke at efterleve afgørelsen. En afgørelse truffet af Forbrugerklagenævnet mod en erhvervsdrivende uden for Danmark har således ingen værdi for den pågældende forbruger. Det skyldes, at erfaringerne viser, at udenlandske erhvervsdrivende ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser, samt at nævnets afgørelser ikke kan tvangsfuldbyrdes i et andet EU-land. Det vil endvidere være en langvarig proces for en forbruger at indbringe sagen for domstolene i Danmark for at få en retsafgørelse, som vil kunne danne grundlag for tvangsfuldbyrdelse i et andet EU-land. Da direktivet indebærer, at der fremover vil være en alternativ tvistløsning i alle medlemsstater, og da en erhvervsdrivende må antages at være mere villig til at deltage i en alternativ tvistløsning, der er baseret på de regler, hvor den erhvervsdrivende er etableret – typisk den erhvervsdrivendes hjemland, forekommer det mest hensigtsmæssigt, at følge direktivets udgangspunkt om etableringskravet. En forbruger vil derfor som udgangspunkt skulle indbringe en sag i den medlemsstat, hvor den erhvervsdrivende, som forbrugeren har indgået aftale med, er etableret.

Direktivet sonderer i forhold til etableringsbegrebet mellem fysiske personer og juridiske personer, jf. artikel 4, stk. 2. Hvis en erhvervsdrivende er en fysisk person, anses den erhvervsdrivende for at være etableret dér, hvor den pågældende har sit forretningssted. Hvis den erhvervsdrivende er et selskab eller en anden juridisk person eller en sammenslutning af fysiske eller juridiske personer, er den erhvervsdrivende etableret dér, hvor det pågældende selskab, den pågældende juridiske person eller sammenslutning af fysiske eller juridiske personer har sit vedtægtsmæssige hjemsted, hovedkontor eller forretningssted, herunder en filial, et agentur eller en anden virksomhed.

Det foreslås dog, at et godkendt privat tvistløsningsorgan og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen også kan behandle klager mod erhvervsdrivende, som forbrugeren har indgået aftale med, og som er etableret i udlandet, hvis sagen har en større tilknytning til Danmark eller hvis parterne er enige herom. Dette harmonerer med OTB-forordningens udgangspunkt om, at en klage kun bliver viderebehandlet på platformen, hvis parterne ikke er enige om, hvilket alternativt tvistløsningsorgan, der skal behandle klagen. Hvis sagen afvises som følge af, at sagen har en større tilknytning til et andet land, skal afvisningen ledsages af sådanne oplysninger vedrørende eventuelle udenretlige klageinstanser i det pågældende land, som nævnet er i besiddelse af. Såfremt nævnet ikke er i besiddelse af oplysninger herom, skal afvisningen ledsages af oplysninger om, hvor klageren i det pågældende land kan søge oplysninger om eventuelle udenretlige klageinstanser, forudsat at nævnet er i besiddelse af disse oplysninger eller forholdsvis enkelt kan fremskaffe dem.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 2*, tager højde for den situation, at en erhvervsdrivende er etableret i flere lande. En erhvervsdrivende vil herefter kunne være omfattet af flere alternative tvistløsningsorganer, hvilket er i overensstemmelse med direktivet. En klage kan herefter afvises, hvis klagen har en større tilknytning til et andet land. Dette gælder også selvom den erhvervsdrivende er etableret i et andet land end en medlemsstat.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 3*, svarer i det væsentligste til den gældende regel i § 2, stk. 2, i lov om forbrugerklager, idet bestemmelsen dog udvides til også at omhandle Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Ifølge *stk. 3*, vil en bestemmelse om voldgift i f.eks. en standardkontrakt ikke være til hinder for, at der forinden kan indgives klage til et godkendt privat tvistløsningsorgan eller til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. På den måde sikres det, at forbrugeren ikke afskæres fra at gå til et alternativt tvistløsningsorgan. Hvis den erhvervsdrivende selv indbringer tvisten for den aftalte voldgiftsmyndighed, har myndigheden som følge af bestemmelsen pligt til at stille sagen i bero, indtil tvistløsningsorganet har taget stilling til en eventuel klage fra forbrugeren over den samme tvist. Der henvises i den forbindelse til § 16, stk. 3, hvorefter voldgiftssager m.v. skal udsættes, hvis sagen ønskes indbragt for et alternativt tvistløsningsorgan. Det understreges, at også en direkte udelukkelse af et alternativt tvistløsningsorgans kompetence i en voldgiftsklausul ikke afskærer et tvistløsningsorgan fra at behandle klagen.

Til § 16

Den foreslåede bestemmelse i § 16 afskærer sagens parter fra at indbringe en sag for domstolene, når sagen allerede verserer i forbrugerklagesystemet. Det svarer i det væsentligste til den gældende regel i § 3 i lov om forbrugerklager, idet den blot udvides til at omfatte sager, der er indbragt til mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og andre alternative tvistløsningsorganer, der er notificeret til EU-Kommissionen. Reglen har kun praktisk betydning for den erhvervsdrivende, idet forbrugeren når som helst kan trække sin klage tilbage og dermed afskære fortsat behandling ved det alternative tvistløsningsorgan.

Bestemmelserne i *stk. 1* og *2*, er nødvendige for at undgå dobbeltbehandling af sagerne. I *stk. 2*, præciseres det, at domstolene skal sende en sag videre til et alternativt tvistløsningsorgan på opfordring fra forbrugeren, med mindre det er åbenbart, at forbrugeren ikke kan få medhold eller sagen skønnes uegnet til behandling hos organet.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 3*, præciserer, at hvis en sag er rejst ved en voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker at indbringe den for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, skal sagen udsættes.

Til § 17

Den foreslåede bestemmelse er ny og gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra a – f, der angiver de årsager, der kan berettige, at et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afviser at behandle en klage. For at sikre, at alternative tvistløsningsorganer fungerer effektivt, åbner direktivet op for, at klageorganerne under særlige omstændigheder kan afvise at behandle klager. Det skal samtidig sikre, at sådanne sagsbehandlingsregler ikke væsentligt forringer forbrugerens klageadgang, herunder i tilfælde af grænseoverskridende klager. Direktivets liste er udtømmende, men skal sammenholdes med især direktivets præambel nr. 25.

Nr. 1 viderefører princippet efter lov om forbrugerklager, hvorefter det er en forudsætning for, at en klage kan behandles, at forbrugeren forinden har taget kontakt til den erhvervsdrivende for at løse tvisten direkte med den erhvervsdrivende. Princippet fremgår alene af bemærkningerne til den nugældende § 7 i lov om forbrugerklager og fremgår derudover af vedtægterne for de godkendte private klage- eller

ankenævn. Det foreslås derfor at indføre en udtrykkelig hjemmel i loven. Bestemmelsen gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra a.

Nr. 2 gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra b, hvorefter en klage kan afvises, hvis klagen er useriøs eller unødig. En klage vil kunne angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, men vil dog skulle have karakter af en konkret og aktuel konflikt, som med rimelighed kan danne grundlag for et civilretligt søgsmål. Klagen kan f.eks. afvises, hvis den er for upræcis til, at det kan afgøres, hvad forbrugeren ønsker hjælp til.

Nr. 3 gennemfører direktivets § 5, stk. 4, litra d. Bestemmelsen viderefører det gældende princip efter lov om forbrugerklager om, at der kan fastsættes beløbsmæssige grænser i det omfang, det findes rimeligt. Hvis en klage vedrører en sagsgenstand, der falder under eller over sådanne fastsatte grænser, vil det alternative tvistløsningsnævn kunne afvise klagen. For de godkendte private tvistløsningsorganer skal beløbsgrænserne godkendes af erhvervs- og vækstministeren. I forbindelse med denne godkendelse skal det sikres, at grænserne ikke fastsættes til et niveau, hvor de betydeligt forringer forbrugers adgang til klagebehandling. Der skal også ligeledes tages hensyn til, at en tvists reelle værdi kan variere mellem de enkelte medlemsstater, og at fastsættelsen af en uforholdsmæssig høj tærskel i en medlemsstat vil kunne forringe klageadgangen for forbrugere fra andre lande.

Nr. 4 er ny og gennemfører direktivets artikel 4, stk. 5, litra c. Bestemmelsen indebærer, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et godkendt privat tvistløsningsorgan kan afvise at behandle en klage, der er under behandling af eller har været behandlet af et andet alternativt klageorgan, der er notificeret til EU-Kommissionen. Bestemmelsen skal sikre, at klagesager ikke bliver dobbeltbehandlet og at forbrugeren ikke kan "forumshoppe" for at opnå et særligt udfald af sagen. Der er dog ikke en pligt til at afvise sagen efter bestemmelsen og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et godkendt privat tvistløsningsorgan kan således vælge at behandle sagen alligevel.

Bestemmelsen omhandler også sager afgjort af domstolene, hvilket også følger eksplicit af lovforslagets § 2, stk. 2. Her er der dog tale om en decideret pligt til at afvise sagen.

Nr. 5 viderefører princippet om at en sag kan afvises, hvis sagen ikke skønnes egnet til behandling ved et godkendt privat tvistløsningsorgan eller ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Bestemmelsen vil f.eks. kunne finde anvendelse i de sager, hvor en afgørelse af sagen forudsætter en egentlig bevisførelse f.eks. i form af afhøring af parterne eller vidner under strafansvar. I et sådant tilfælde vil sagen kunne afvises. Bestemmelsen vil være mindre relevant i forhold til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation, idet en sag ikke nødvendigvis er uegnet til behandling ved mediation som følge af bevisomstændighederne.

Nr. 6 gennemfører direktivets artikel 4, stk. 5, litra f. Bestemmelsen anfører, at en klage efter omstændighederne kan afvises ud fra et effektivitetshensyn. Bestemmelsen tager sigte på de situationer, hvor en klage vanskeligt kan behandles uden, at det går ud over tvistløsningsorganets effektivitet. Det kan være tilfældet, hvis de forhold, der klages over, eller sagens faktiske omstændigheder er komplicerede eller uoverskuelige, eller hvis afgørelsen beror på komplicerede juridiske afvejsninger eller skøn eller anvendelse af fremmed ret. Hvis afklaring af et af disse forhold forudsætter et uforholdsmæssigt ressourceforbrug, vil sagen være bedre egnet til behandling i det ordinære retssystem. Efter gældende praksis kan sådanne klager allerede i dag afvises som uegnet til behandling. Der er således i et vist omfang sammenfald mellem bestemmelserne i nr. 5 og nr. 6.

Hvorvidt en klage kan afvises på grund af klageorganets effektivitetshensyn, vil bero på en afvejning af hensynet til klageorganets effektivitet og forbrugerens mulighed for at få sin klage behandlet af et notificeret klageorgan.

Til § 18

Forslaget til 18, stk. 1, gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, andet afsnit. Bestemmelsen er ny og indfører en tidsfrist for, hvornår en klage skal afvises, såfremt den ikke kan behandles, fordi den er omfattet af en af de grunde, der er anført i § 17. Det følger af direktivets artikel 5, stk. 4, andet afsnit, at et klageorgan, der ikke er i stand til at behandle en klage, senest tre uger efter at have modtaget klagesagen skal give parterne en begrundet redegørelse for, hvorfor det ikke kan behandle klagen. Der er ikke i dag frister for, hvornår en sag kan afvises af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat anke- eller klagenævn. Bestemmelsen tager sigte på den situation, hvor det klart fremgår af klagens indhold, at den ikke kan behandles af tvistløsningsorganet. I et sådant tilfælde har tvistløsningsorganet 3 uger, fra klagen er modtaget, til at afvise klagen. Der er ikke i direktivet fastlagt en frist for at afvise klager, hvor det først efterfølgende konstateres, at klagen f.eks. ikke er egnet til behandling, fordi den kræver en bevisførelse, der ligger uden for klageorganets rammer. Dette vil ofte først konstateres undervejs i behandlingen af klagen. Det foreslås, at såfremt en årsag til afvisning ikke er åbenbar, men først viser sig på et senere tidspunkt, skal tvistløsningsorganet afvise klagen hurtigst muligt efter, at afvisningsårsagen konstateres. En afvisning, der meddeles 7 dage efter, at årsagen er konstateret, anses for at være rettidig.

Af den foreslåede bestemmelse i stk. 2, fremgår det, at afvisningen skal ledsages af en begrundet redegørelse, der skal sendes til begge parter. De foreslåede tidsfrister i stk. 1 og stk. 2, finder ikke anvendelse på Forbrugerklagenævnet. Baggrunden er, at Forbrugerklagenævnet ikke er omfattet af direktivet, idet implementeringen i forhold til den offentlige klagebehandling sker ved gennemførelsen af de foreslåede bestemmelser i kapitel 1-7.

Til § 19

Forslaget til § 19, gennemfører direktivets artikel 8, litra e, 1 pkt., der anfører, at resultatet af ATB-proceduren skal offentliggøres inden 90 kalenderdage fra datoen for ATB-instansens modtagelse af den fuldstændige klagesag.

Bestemmelsen i stk. 1, er ny og fastsætter en tidsfrist på 90 dage inden for hvilken Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et godkendt privat tvistløsningsorgan, der er godkendt til at anvende mediation, skal afslutte mediationen. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor sagen er oplyst.

Den foreslåede bestemmelse i stk. 2, anfører, at et godkendt privat tvistløsningsnævn, der ikke anvender mediation, skal afgøre en klage inden for 90 dage fra det tidspunkt, hvor klagen er fuldt oplyst.

Direktivet er ikke klart i forhold til, hvornår 90-dagesfristen skal begynde at løbe, jf. udtrykket modtagelse af den fuldstændige klagesag. I direktivets artikel 8, litra d, fremgår det imidlertid, at et alternativt tvistløsningsorgan skal give parterne besked, når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget. Det vurderes, at bestemmelsen i litra d, skal forstås således, at parterne skal have besked, når sagen er klar til at blive afgjort. Sammenholdes disse to bestemmelser vurderes det, at direktivet rummer en tidsfrist, der løber fra det øjeblik, hvor sagen er fuldt oplyst – eller klar til at blive afgjort.

Med *stk. 3*, gennemføres direktivets artikel 8, litra e, 2. pkt. og medfører, at 90-dagesfristen efter *stk. 1*, i særlige tilfælde kan forlænges, og at tvistløsningsorganet i så fald skal give parterne oplysning om, hvornår sagen kan forventes afgjort henholdsvis afsluttet. Fristen vil f.eks. kunne forlænges, hvis der er tale om meget komplicerede sager.

Den foreslåede bestemmelse *stk. 4*, er ny, og giver et alternativt tvistløsningsorgan en udtrykkelig hjemmel til at udsætte behandlingen af en klage, hvis det vurderes, at resultatet af en retssag vil kunne få betydning for den omhandlede sag.

Fristerne efter *stk. 1* og *stk. 2* finder ikke anvendelse på Forbrugerklagenævnet. Baggrunden er, at Forbrugerklagenævnets virksomhed ikke er omfattet af implementeringen af ATB-direktivet. Der vil imidlertid blive fastsat bestemmelser om, at Forbrugerklagenævnets sekretariat ved modtagelsen af klagen skal oplyse om, hvor lang tid, der kan forventes af gå, før sagen bliver afgjort.

Til § 20

Bestemmelsen angiver, at forbrugere kan indbringe en klage for Forbrugerklagenævnet, såfremt klagen udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med et køb af en vare eller en tjenesteydelse. Klageadgangen begrænses af den foreslåede bestemmelse i § 21.

Det foreslåede *stk. 2*, fastsætter en frist for forbrugeren på 4 uger til at indbringe en klage for Konkurrence og Forbrugerstyrelsen. Fristen regnes fra det tidspunkt, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har meddelt parterne, at sagen er afsluttet i mediationsfasen uden en løsning.

Til § 21

Den foreslåede bestemmelse er ny og angiver de grundbetingelser, der skal være opfyldt for, at en Forbrugerklagenævnet kan behandle en klage.

Af *stk. 1, nr. 1* fremgår det, at det er en forudsætning for, at klagen kan behandles af Forbrugerklagenævnet, at klagen først har været forsøgt medieret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. En klage, der ikke først har været søgt medieret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil blive afvist.

Af *stk. 1, nr. 2*, fremgår det derudover, at kun klager, hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen falder inden for bestemte beløbsgrænser fastsat af erhvervs- og vækstministeren med hjemmel i forslaget § 24, kan behandles. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til § 23, stk. 2.

Klager, der indbringes for Forbrugerklagenævnet, vil i øvrigt blive behandlet efter de samme regler og principper, som gælder i dag efter lov om forbrugerklager, når bortses fra de foreslåede ændringer til gebyrstrukturen. Sagsbehandlingen vil fortsat foregå på skriftligt grundlag, og sekretariatet vil som i dag drage omsorg for sagens oplysning og fremskaffe det fornødne retlige og faktiske grundlag for, at nævnet kan træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet vil også fremover indhente sagkyndige erklæringer i det omfang, det skønnes nødvendigt. En sag vil ligeledes kunne søges forliget mellem parterne, og sekretariatet vil også kunne afvise klagen, såfremt betingelserne herfor foreligger.

Det følger af det foreslåede *stk. 2*, at Forbrugerklagenævnet kan behandle klager, der forelægges på initiativ af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til § 23.

Af *stk. 3* fremgår, at § 10, nr. 1-4 finder tilsvarende anvendelse på Forbrugerklagenævnet. Forbrugerklagenævnets kompetenceområde afgrænses således på samme måde, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens. Forbrugerklagenævnet kan f.eks. ikke behandle klager, der hører under et godkendt privat tvistløsningsorgan. Der henvises til bemærkningerne til § 10. Derudover behandler Forbrugerklagenævnet ligeledes som udgangspunkt kun klager over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark. Der henvises til bemærkningerne til § 15. Ved henvisningen til § 16 videreføres den gældende § 3 i lov om forbrugerklager, for bl.a. at sikre, at der ikke sker dobbeltbehandling af sager ved Forbrugerklagenævnet og domstolene. Der henvises til bemærkningerne til § 16.

Til § 22

Den foreslåede bestemmelse er i det væsentligste en videreførelse af den gældende § 14 i lov om forbrugerklager. Bestemmelsen i *stk. 1* angiver, at Forbrugerklagenævnet, som det er tilfældet i dag, træffer afgørelse i klager, der indbringes for nævnet. Som anført i § 21 vil det være en forudsætning, at klagen først uden resultat har været søgt medieret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Nævnet kan efter *stk. 2*, afvise klager, der ikke skønnes egnet til behandling, ligesom det er tilfældet i dag. Det kan være, hvis sagens faktiske omstændigheder er komplicerede eller uoverskuelige, hvis der forudsættes en egentlig bevisførelse, eller hvis afgørelsen beror på et vanskeligt, juridisk skøn eller anvendelse af fremmed ret, og det derfor vurderes, at det vil kræve et uforholdsmæssigt ressourceforbrug at træffe afgørelse i sagen. Nævnet kan endvidere efter *stk. 3*, afvise sager, hvor det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold. Det kan f.eks. være fordi, der er reklameret for sent, kravet er forældet eller lignende.

Forbrugerklagenævnet er uafhængigt af erhvervs- og vækstministeren. Dette indebærer, at ministeren ikke kan ændre eller omgøre nævnets afgørelser. Konkrete afgørelser kan således ikke indbringes for ministeren, men parterne har mulighed for at anlægge sag ved domstolene. Det vil heller ikke i den forbindelse være muligt for ministeren at anmode nævnet om genoptagelse af den pågældende sag.

Stk. 4 viderefører gældende praksis og bestemmer, at nævnets sekretariat kan bemyndiges til at afvise klager, som ikke skønnes egnede til behandling, og klager hvor det er åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold. Bestemmelsen er i dag udnyttet således, at sekretariatet kan afvise de nævnte sager. Det er hensigten, at dette også fremover skal være tilfældet.

Til § 23

Bestemmelsen i *stk. 1*, svarer i det væsentligste til den gældende lov om forbrugerklagers § 10, der giver erhvervs- og vækstministeren hjemmel til at fastsætte nærmere regler om Forbrugerklagenævnets virksomhed. Det foreslås derudover, at ministeren får hjemmel til at fastsætte regler om etablering af et forretningsudvalg for nævnet samt regler for forretningsudvalgets kompetence.

Det er tanken, at forretningsudvalget som i dag skal bestå af formanden og fire repræsentanter – to som repræsenterer forbrugerinteresser og to, som repræsenterer erhvervsinteresser.

Det er hensigten, at forretningsudvalget alene skal have besluttende kompetence i forhold til at fastlægge retningslinjerne for hvilke sager, som sekretariatet bemyndiges til at træffe afgørelse i efter den foreslåede § 22, stk. 4. Herudover fungerer forretningsudvalget som repræsentanter for nævnets medlemmer og nævnets formandskab og sekretariat kan via forretningsudvalget orientere nævnet om relevante emner samt høre nævnet i spørgsmål, hvor der skønnes at være behov herfor. Nævnets formandskab og sekretariat er ikke bundet af udtalelser fra forretningsudvalget.

Ifølge *stk. 2*, kan ministeren som i dag fastsætte over- og undergrænser for indgivelse af klager. I dag er der fastsat undergrænser for klager over sko og tøj på 500 kr. mens grænsen for alle øvrige vare eller tjenesteydelser er på 800 kr. De nuværende undergrænser har ikke været reguleret siden loven trådte i kraft i 2004. Der er i dag en overgrænse for alle varer og tjenesteydelser på 100.000 kr. Det er hensigten, at bemyndigelsen vil blive udmøntet i en bekendtgørelse, hvor der fastsættes beløbsmæssige undergrænser på samme niveau, som de beløbsgrænser, der skal fastsættes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation. Det er ikke hensigten, at der pt skal fastsættes beløbsmæssige overgrænser for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens mediation eller for Forbrugerklagenævnets virksomhed. Muligheden for at fastsætte sådanne overgrænser bør imidlertid fortsat være til stede, hvis der f.eks. viser sig at være et behov for at regulere i ndtaget af klager, der overstiger et vist beløb. Da Forbrugerklagenævnets kompetenceområde afgrænses på samme måde som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens, der efter lovforslaget kommer til at fungere som residualklageorgan, udstrækkes ministerens hjemmel ikke til at fastsætte regler, der begrænser Forbrugerklagenævnets virksomhed i øvrigt.

Med bestemmelsen i *stk. 3*, foreslås det, at der indføres en bemyndigelse for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til i særlige tilfælde at se bort fra den fastsatte undergrænse. Det er en delvis videreførelse fra den gældende bestemmelse i § 3, stk. 2 og 6, i bekendtgørelse om forbrugerklager, der giver formanden for Forbrugerklagenævnet mulighed for at se bort fra undergrænsen. Kompetencen i den foreslåede bestemmelse tillægges fremover Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Særlige tilfælde, hvor styrelsen kan fravige undergrænsen efter *stk. 3*, kan i overensstemmelse med den nugældende praksis hos Forbrugerklagenævnets sekretariat foreligge i følgende tilfælde:

Hvis det skønnes, at forbrugeren kan få medhold i et samlet krav på 1.000 kr. eller derover. Dette princip bliver blandt andet anvendt i rensesager, hvor vederlaget for rensningen ofte vil være under undergrænsen, men hvor der kan være et erstatningskrav ved siden af, fordi tøj eller møbler er blevet ødelagt i forbindelse med rensningen.

I vurderingen lægges der vægt på, hvor stor sandsynlighed der er for, at forbrugeren vinder sagen, eller hvorvidt sagen er egnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet. Er det oplagt, at forbrugeren vil kunne få medhold, vil sekretariatet i nogle tilfælde se bort fra undergrænsen, selvom kravet, som forbrugeren kan få medhold i, er under 1.000 kr.

Jo højere omkostningerne/ressourceanvendelsen er, desto mindre sandsynligt vil det være, at undergrænsen fraviges. Der ses på f.eks. udgifterne til en sagkyndig undersøgelse eller sagsbehandlingstimer, som sekretariatet skal bruge f.eks. på at indhente viden om fremmed/international ret.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil fremover følge de samme principper, som Forbrugerklagenævnet anvender efter gældende ret, og vil herudover efter den foreslåede bestemmelse kunne se bort fra undergrænsen i konkrete sager af generel eller principiel interesse. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil

således kunne se bort fra undergrænsen i sagskomplekser, hvor der modtages mange klager over en bestemt sagstype eller en bestemt virksomhed.

Endvidere vil Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen af egen drift kunne dispensere fra undergrænsen i tilfælde, hvor den erhvervsdrivende gentagne gange ikke har bidraget til en mediationsløsning i mediationsfasen.

Det foreslås, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen bemyndiges til at træffe afgørelse om dispensation, og at der tages udgangspunkt i de principper og den praksis, som anvendes i dag.

Efter den foreslåede bestemmelse i *stk. 4*, vil Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i ganske særlige tilfælde kunne se bort fra det gebyr, der skal betales af forbrugeren eller den erhvervsdrivende for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet. Det vil eksempelvis kunne være tilfældet, hvis ny lovgivning ændrer retsgrundlaget for et område, og der derfor ikke foreligger praksis.

Til § 24

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 1*, viderefører den gældende § 9, stk. 1 i lov om forbrugerklager, og angiver, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fungerer som nævnets sekretariat, dvs. at sekretariatet forbereder sagen, hører parterne, forelægger sagen for nævn, udsender afgørelsen mv.

Det foreslåede *stk. 2*, viderefører den gældende bestemmelse efter § 9, stk. 2 i lov om forbrugerklager, og hvorved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen får til opgave at vejledeerhvervslivet og forbrugerne med henblik på at forebygge klagesager og bistå erhvervslivet i forbindelse med oprettelsen af godkendte, alternative tvistløsningsorganer.

Til § 25

Efter den foreslåede bestemmelse videreføres den gældende § 11 i lov om forbrugerklager, der angiver, at betegnelsen "Forbrugerklagenævnet" er forbeholdt det i lovens kapitel 7 omhandlede nævn. Erhvervs- og vækstministeren kan forbyde anvendelsen af betegnelser, der kan forveksles hermed.

Til § 26

Bestemmelsens *stk. 1*, er i det væsentligste en videreførelse af den gældende bestemmelse i § 12 i lov om forbrugerklager. Bestemmelsen angiver, at nævnet består af en formand og mindst en næstformand og et antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. *Stk. 2*, angiver, at nævnets medlemmer udnævnes af erhvervs- og vækstministeren. Formanden og næstformanden skal være dommere og kan være dommere fra de overordnede retter. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

Det er hensigten, at formanden og næstformænd samt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, som det er tilfældet i dag, vil blive udnævnt for 4 år ad gangen med mulighed for

genudnævnelse. Stk. 2 indeholder en hjemmel til, at ministeren kan fastsætte nærmere regler om antal og sammensætning af nævnsrepræsentanter.

Nævnsmedlemmerne honoreres i overensstemmelse med de nugældende regler for deres deltagelse i nævnsmøderne i overensstemmelse med et af Finansministeriet fastsat vederlag.

Til § 27

Bestemmelsen er en videreførelse af den gældende bestemmelse i § 13 i lov om forbrugerklager. Ud over formanden eller næstformanden skal der medvirke lige mange repræsentanter for forbrugerne og erhvervslivet. For at sikre en reel meningsudveksling under nævnsbehandlingen, vil det normalt ikke være hensigtsmæssigt, at der deltager mindre end to fra hver side. Et større antal medvirkende virker omvendt ikke hensigtsmæssigt og vil nemt kunne hindres af arbejdsmæssige grunde. Der er efter loven mulighed for afvikle nævnsmøderne med deltagelse af kun en repræsentant fra hver side. Dette anvendes imidlertid ikke i praksis i dag.

Til § 28

Med *stk. 1*, foreslås det, at en forbruger - som det også er tilfældet efter gældende regler - skal betale et gebyr for at indgive en klage til Forbrugerklagenævnet. Finansieringen af klagebehandlingen ved Forbrugerklagenævnet er efter den gældende lov baseret på delvis brugerbetaling, idet forbrugeren kun betaler et mindre beløb (pt. 160 kr.) for at få behandlet en klage. Dette udgangspunkt bibeholdes, jf. dog bemærkningerne nedenfor til stk. 3. Klagegebyrer for de godkendte private tvistløsningsorganer vil blive fastsat i bekendtgørelse foruden i de vedtægter, der ligger til grund for nævnenes godkendelse.

Det foreslåede *stk. 2*, svarer til den nugældende bestemmelse, for så vidt angår en forbrugers mulighed for at få et klagegebyr tilbage. Forbrugeren vil få klagegebyret tilbage, hvis forbrugeren får medhold i klagen, eller sagen afvises som uegnet til behandling, eller fordi klagen ikke er omfattet af nævnets kompetence. Der foreslås endvidere en lovfæstelse af Forbrugerklagenævnets praksis, hvorefter et klagegebyr tillige tilbagebetales, hvis sagen forliges. Hvis forbrugeren ikke får medhold i sagen, tilbagebetales gebyret ikke.

Forbrugerklagenævnet har på baggrund af lovens forarbejder til den gældende § 17, stk. 1, der omhandler de erhvervsdrivendes brugerbetaling, fastlagt en praksis, hvorefter der som hovedregel opkræves omkostninger af den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren får medhold i mindst 25 procent af det omtvistede krav i en nævnsafgørelse, mens forbrugeren ved forlig skal have fået medhold i mindst 50 procent af det fremsatte krav, jf. bemærkningerne nedenfor til nr. 4. Der er med forslaget ikke tilsigtet nogen ændring af denne praksis.

Med *stk. 3*, foreslås det, at erhvervs- og vækstministeren, som efter den gældende bestemmelse i § 16, stk. 2 i lov om forbrugerklager, bemyndiges til at fastsætte nærmere regler om størrelsen af gebyret samt betalingen heraf, herunder om obligatorisk elektronisk betaling. Det er hensigten, at klagegebyret i de nærmere regler vil blive forhøjet til 400 kr. Med dette beløb sikres en mere rimelig balance mellem de udgifter, der er til behandlingen af en sag ved Forbrugerklagenævnet og de udgifter, den tabende part skal betale. I dag koster det i gennemsnit ca. 10.500 kr. at behandle en klage.

Til § 29

Med stk. 1, foreslås det at fastholde udgangspunktet i den gældende lov, hvorefter en erhvervsdrivende i forbindelse med en konkret klagesag skal betale et gebyr til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for de omkostninger, som Forbrugerklagenævnet har ved at skulle behandle en klage, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forliges. Bestemmelsen svarer i det væsentligste til den gældende § 17, stk. 1. Det foreslås dog, at der i forbindelse med forlig også opkræves et gebyr, selv om der ikke har været indhentet en sagkyndig erklæring, når blot sagen i det væsentligste forliges til forbrugeren fordel. Beløbet fastsættes, når sagsbehandlingen i Forbrugerklagenævnet fører til en afgørelse fra nævnet, som giver forbrugeren medhold i klagen. Det er således nævnet, som beslutter, om der skal betales for sagens behandling.

Af forarbejderne til lov om forbrugerklager fremgår det, at medhold er, når der træffes en afgørelse, der på alle eller visse punkter imødekommer klagers krav. Ikke-medhold er, når afgørelsen ikke eller kun i begrænset omfang imødekommer klagers krav. Medhold relaterer sig til såvel den juridiske problemstilling, sagen vedrører, som det krav, forbrugeren måtte have gjort gældende. Vedrører en sag eksempelvis et krav om at få pengene tilbage på grund af en mangel ved en vare, vil en afgørelse, som giver klageren ret til at hæve købet, fordi genstanden lider af en væsentlig mangel, være at betragte som medhold på alle punkter, og den erhvervsdrivende vil blive pålagt at betale for sagens behandling. Får en forbruger, der har krævet 1.000 kr. i erstatning for en dårlig rensbehandling, alene medhold i, at der ikke er foretaget en tilstrækkelig efterbehandling i form af strygning, vil forbrugeren typisk skulle have rensvederlaget tilbage. Dette tilfælde vil være at betragte som medhold i begrænset omfang, hvorfor der ikke vil blive pålagt den erhvervsdrivende at betale for sagens behandling. Et andet eksempel er en forbruger, der har købt en knallert til 20.000 kr., som viser sig at have en fejl ved blinklyset. Forbrugeren indgiver en klage med påstand om, at knallerten lider af en væsentlig mangel, og kræver derfor at hæve købet og få sine penge tilbage. Der er ganske rigtigt en fejl ved blinklyset, der dog ikke berettiger forbrugeren til at hæve købet, men alene til at få et lille afslag i prisen. Også i dette tilfælde har forbrugeren kun i begrænset omfang fået medhold i sin klage, og den erhvervsdrivende skal ikke betale for sagens behandling.

Forbrugerklagenævnet har fastlagt en praksis, hvorefter der som hovedregel pålægges omkostninger, hvis forbrugeren får medhold i mindst 25 procent af det omtvistede krav, mens forbrugeren ved forlig skal have fået medhold i mindst 50 procent af det fremsatte krav. Der er ikke med lovforslaget tilsigtet nogen ændring af denne praksis.

Med forslaget til stk. 2, bemyndiges erhvervs- og vækstministeren til at fastsætte nærmere regler om gebyrernes størrelse samt om betaling m.v. I dag er klagesagerne inddelt i tre sagsgrupper, der afspejler sagernes kompleksitet, og for hver gruppe er der fastsat et standardbeløb foruden et særskilt beløb for forlig. Ved vedtagelsen af den gældende lov var det forudsat, at gebyrerne skulle ligge i en størrelsesorden på 2.700 – 5.000 kr. Beløbene er efterfølgende reguleret to gange og udgør i dag henholdsvis 13.600 kr., 8.300 kr., eller 4.400 kr. samt 3.100 kr. for forlig, jf. bekendtgørelse om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet nr. 191 af 13. marts 2008, som ændret ved bekendtgørelse nr. 1114 af 10. september 2010. Det er hensigten, at der modsat i dag fremover skal fastsættes ét fælles gebyr for alle sagstyper. Dette gebyr foreslås fastsat til 6.000 kr. Derudover foreslås et gebyr for forligte sager på 1.000 kr. Der foreslås dermed en ikke uvæsentlig gebyrnedsettelse, der bl.a. skal sikre, at omkostningerne ved at tage en sag ved Forbrugerklagenævnet ikke bliver for byrdefulde for den enkelte virksomhed.

Bemyndigelsen for erhvervs- og vækstministeren til at fastsætte nærmere regler om betaling omfatter som noget nyt i forhold til den gældende bestemmelse også mulighed for at fastsætte nærmere regler om, at betaling af gebyrerne skal ske som en elektronisk betaling. Endvidere omfatter bemyndigelsen mulighed for at fastsætte regler om betaling af rykkergebyrer ved manglende betaling.

Til § 30

Den foreslåede bestemmelse i § 30, stk. 1, ændrer på det udgangspunkt, der gælder i dag, hvorefter Forbrugerklagenævnet følger domstolenes almindelige værnetingsregler ved afgørelse af spørgsmålet om, hvem der kan indklages for Forbrugerklagenævnet. Fremover vil udgangspunktet for Forbrugerklagenævnets kompetence være, at en erhvervsdrivende skal være etableret i Danmark, for at Forbrugerklagenævnet kan behandle en klage mod den erhvervsdrivende. Den foreslåede bestemmelse sikrer, at der er overensstemmelse mellem de erhvervsdrivende, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan behandle klager over, og de erhvervsdrivende, som Forbrugerklagenævnet kan behandle klager over. Der henvises til bemærkningerne til § 15, stk. 1.

Den foreslåede bestemmelse i stk. 2, tager højde for den situation, at en erhvervsdrivende er etableret i flere lande. En klage vil kunne afvises, hvis klagen har en større tilknytning til et andet land. Dette gælder også selvom den erhvervsdrivende er etableret i et andet land end en medlemsstat.

Den foreslåede bestemmelse i stk. 3, svarer i det væsentligste til den gældende regel i § 2, stk. 2, i lov om forbrugerklager. Der henvises til bemærkningerne til § 15, stk. 3.

Til § 31

Den foreslåede bestemmelse i § 16 svarer i det væsentligste til den gældende regel i § 3 i lov om forbrugerklager, idet den blot udvides til at omfatte sager, der er indbragt til mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og andre alternative tvistløsningsorganer, der er notificeret til EU-Kommissionen.

Bestemmelserne i stk. 1 og 2 er nødvendige for at undgå dobbeltbehandling af sagerne. I stk. 2 præciseres, at retten kun kan tage hensyn til ønsker fra forbrugeren om at få en sag, der er anlagt ved domstolene, indbragt for et alternativt tvistløsningsorgan. Rettens ophævelse af sagen er obligatorisk.

Til § 32

Bestemmelserne i §§ 32-40 er bestemmelser om tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning for afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller godkendte private tvistløsningsorganer. Der er tale om delvis afskrivning af de tidligere bemærkninger til bestemmelserne §§ 4-4h i lov om forbrugerklager. I bemærkningernes til de foreslåede bestemmelserne §§ 32-40 anvendes udtrykket "nævn" eller "nævnet" som en fælles forkortelse for Forbrugerklagenævnet og et godkendt privat tvistløsningsorgan, idet de sidstnævnte jf. definitionen i § 3, nr. 4 er godkendte private klage- eller ankenævne.

Den foreslåede bestemmelse i § 32 er en videreførelse af den gældende § 4 i lov om forbrugerklager. Bestemmelsen indebærer, at Forbrugerklagenævnet og de godkendte private tvistløsningsorganer skal forkynde en afgørelse for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller delvist medhold.

Ved forkyndelsen sikres det, at den erhvervsdrivende modtager afgørelsen og dermed får den fornødne tid til at tage stilling til, om den pågældende vil acceptere at være bundet af afgørelsen.

Da lovforslaget alene regulerer den erhvervsdrivendes forhold, er der ikke behov for, at der også sker forkyndelse af afgørelsen i forhold til forbrugeren.

Pligten og udgiften til at forkynde en afgørelse påhviler efter bestemmelsen det enkelte nævn. Da pligten til forkyndelse er begrænset til at omfatte afgørelser, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold og derudover kun skal ske i forhold til den erhvervsdrivende, begrænses de administrative og økonomiske byrder, der er forbundet hermed. Forkyndelsen skal ske i overensstemmelse med reglerne herom i retsplejelovens kapitel 17.

Det foreslås endvidere i bestemmelsen, at den erhvervsdrivende i forbindelse med forkyndelsen skal have oplysning om indholdet af §§ 33-35. Om indholdet af disse bestemmelser henvises til bemærkningerne nedenfor.

Til § 33

Den foreslåede bestemmelse i § 33 er en videreførelse af den gældende § 4 a i lov om forbrugerklager og indebærer, at den erhvervsdrivende fremover pålægges en pligt til at reagere inden en vis frist, hvis den pågældende ikke ønsker at være bundet af nævnsafgørelsen.

Den erhvervsdrivende skal således, hvis den pågældende ikke ønsker at være bundet af en afgørelse, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold, skriftligt meddele dette til nævnet inden 30 dage, fra afgørelsen er forkyndt. Meddelelsen skal være skriftlig, men behøver ikke at være ledsaget af en begrundelse. Meddelelsen kan afgives både med ordinær post og elektronisk, f.eks. pr. e-mail eller telefax. Meddelelsen skal være modtaget i nævnet inden udløbet af fristen. En rettidigt modtaget meddelelse indebærer, at den erhvervsdrivende ikke er bundet af afgørelsen, som således ikke kan tvangsfuldbyrdes. Ønsker forbrugeren at gå videre med sagen, må forbrugeren derfor anlægge en civil sag mod den erhvervsdrivende.

Til § 34

Den foreslåede bestemmelse i § 34 er en videreførelse af den gældende § 4 b, og vedrører den erhvervsdrivendes mulighed for at begære en sag genoptaget i det tilfælde, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold i en nævnsafgørelse. Fristen er sammenfaldende med fristen efter § 33 og forudsætter således ligeledes, at afgørelsen er forkyndt og dermed modtaget. Er begæringen fremsat rettidigt, det vil sige skriftligt indgivet til nævnet inden udløbet af fristen på 30 dage, får begæringen opsættende virkning. Fristen efter § 33 regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse enten er blevet afvist, eller nævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen. Efter udløbet af fristen på 30 dage kan sagen ikke længere genoptages.

Forbrugerens adgang til at begære en sag genoptaget er ikke omfattet af reglen og er derfor ikke begrænset af en 30 dages frist.

Til § 35

Den foreslåede nye bestemmelse i § 35 er sammenfaldende med den gældende § 4 c, og indebærer, at en afgørelse, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold, kan tvangsfuldbyrdes efter udløbet af fristerne i §§ 33 og 34. Det gælder dog ikke, hvis den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til nævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, jf. forslaget til § 33.

Som det fremgår af forslaget til § 32, skal nævnet i forbindelse med afgørelsens forkyndelse gøre udtrykkeligt opmærksom på indholdet af §§ 33-35, således at den erhvervsdrivende kender sin retsstilling.

Har nævnet inden fristens udløb modtaget en skriftlig meddelelse fra den erhvervsdrivende om, at denne ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, må forbrugeren - som det også er tilfældet efter gældende ret - indbringe sagen for domstolene og opnå dom over den erhvervsdrivende for på denne måde at få et tvangsfuldbyrdesgrundlag. En erhvervsdrivende, der er uenig i nævnets afgørelse, vil selvsagt også kunne indbringe sagen for domstolene.

Hvis forbrugeren ikke er tilfreds med nævnets afgørelse, fordi forbrugeren kun har fået delvist medhold – f.eks. hvis forbrugeren ønsker at hæve et køb, men kun har fået medhold i et ønske om afslag i købesummen – og efterfølgende selv indbringer sagen for domstolene, er den erhvervsdrivende ikke bundet af nævnsafgørelsen, selv om fristen på de 30 dage er udløbet.

Stk. 2 fastlægger de nærmere krav til forbrugerens anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse af en nævnsafgørelse. Anmodningen skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for fristerne i forslaget til § 33 og § 34 har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen. Hvis den erhvervsdrivende ikke har afgivet rettidig meddelelse til nævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, udfærdiger nævnet således på anmodning fra forbrugeren en erklæring (f.eks. i form af et brev) herom, som forbrugeren skal anvende i forbindelse med anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse af afgørelsen.

Adgangen til tvangsfuldbyrdelse efter forslaget til § 35 omfatter ikke de sagsomkostninger, der er forbundet med en sags behandling i klagenævnet, og som nogle nævn i medfør af lov om forbrugerklager pålægger de erhvervsdrivende, idet disse omkostninger efter gældende ret kan inddrives ved udpantning efter lov om inddrivelse af gæld til det offentlige.

Til § 36

Forslaget til § 36, svarer til indholdet af den gældende bestemmelse i § 4 d om parternes adgang til at indbringe en sag for domstolene, når der er truffet afgørelse i en klagesag. Udgangspunktet efter bestemmelsen er, at hver af parterne frit kan indbringe sagen for domstolene, når der er truffet afgørelse i en klagesag. Derudover giver bestemmelsen mulighed for, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hvis en afgørelse truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, på forbrugerens anmodning kan indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil vejlede forbrugeren om muligheden for at få dækket sagsomkostninger ved en retssag gennem en retshjælpsdækning eller efter de foreslåede regler om omkostningsdækning efter lovforslaget.

Til § 37

Den foreslåede bestemmelse svarer til indholdet af den gældende § 4 e i lov om forbrugerklager. Efter den foreslåede bestemmelse i § 37, stk. 1, kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen efter ansøgning give tilsagn om at dække en forbrugers udgifter i forbindelse med et sagsanlæg, når forbrugeren har fået helt eller delvis medhold i Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan. Bestemmelsen finder alene anvendelse på sager, der ikke er dækket af en retshjælpsforsikring. Bestemmelsen skal sammen med bestemmelsen i § 38 sikre, at en forbruger ikke af økonomiske årsager afholder sig fra at forfølge sit krav i det tilfælde, hvor den erhvervsdrivende efter lovens § 33, har meddelt nævnet, at afgørelsen ikke vil blive efterlevet, og hvor forbrugeren derfor må indbringe sagen for domstolene for at få gennemført kravet. Der opereres ikke med en bagatelgrænse, og lovforslaget omfatter således også sager vedrørende meget små krav. Bistand efter lovforslaget kan endvidere opnås uafhængigt af forbrugeren indtægtsforhold, ligesom det også vil være muligt at få dækket omkostninger, der må anses for at være uvæsentlige i forhold til ansøgerens indtægtsgrundlag. En forbruger, der ville have kunnet opnå fri proces efter retsplejelovens regler, vil altid kunne opnå dækning efter den foreslåede ordning.

Det følger af forslaget til § 37, stk. 2, der svarer til indholdet af den gældende § 4 e, stk. 2 i lov om forbrugerklager, at der kan gives omkostningsdækning til en retssag i 1. instans. Bestemmelsen omfatter både udgifter til en retssag anlagt af forbrugeren til opfyldelse af nævnets afgørelse eller et forlig indgået for nævnet og udgifter til en retssag, som den erhvervsdrivende har anlagt til ændring af nævnets afgørelse eller et forlig indgået for tvistløsningsorganet. For at et forlig skal kunne indbringes for domstolene og være omfattet af reglerne om dækning af udgifter efter lovforslaget, skal det være indgået skriftligt, og det skal fremgå klart, hvilke rettigheder og forpligtelser parterne pålægges. Som nævnt indgås en del forlig ved Forbrugerklagenævnet formløst – f.eks. pr. telefon – og sådanne forlig vil ikke være tilstrækkeligt præcise til, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på forbrugeren anmodning kan indbringe sagen for domstolene på forbrugeren vegne. Hvis et sådant formløst forlig ikke efterleves, vil sagen blive genoptaget og afsluttet med en nævnsafgørelse.

Hvis et forlig opfylder betingelserne i retsplejelovens § 478, stk. 1, nr. 4, herunder navnlig, at det udtrykkeligt er bestemt, at det kan tjene som grundlag for fuldbyrdelse, vil det umiddelbart kunne tvangsfuldbyrdes ved fogedretten.

Efter den foreslåede bestemmelse kan der ikke gives omkostningsdækning, hvis det er åbenbart, at forbrugeren ikke vil få medhold i sagen ved domstolene. Der ligger ikke heri, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i hvert enkelt tilfælde skal foretage en nærmere vurdering af forbrugeren mulighed for at få medhold under en retssag. Udgangspunktet efter bestemmelsen er, at når en forbruger har fået helt eller delvis medhold af et klagenævn, vil forbrugeren kunne få dækket udgifter i forbindelse med et sagsanlæg. Der vil dog ikke kunne opnås bistand, hvis det må anses for åbenbart, at forbrugeren ikke vil kunne få medhold, fordi der f.eks. efterfølgende er afsagt en dom, der strider imod nævnsafgørelsen. Hensigten med bestemmelsen er at give hjemmel til at afslå dækning i det tilfælde, hvor det på baggrund af nye oplysninger må anses for åbenbart, at forbrugeren ikke vil få medhold i sagen. Det er ikke hensigten, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i forbindelse med vurderingen af en ansøgning på grundlag af en afgørelse fra et godkendt privat klage- eller ankenævn generelt skal foretage en vurdering af, om nævnets afgørelse vil medføre det samme resultat ved domstolene

Efter den foreslåede bestemmelse i § 37, stk. 3, der svarer til den gældende § 4 e, stk. 3, i lov om forbrugerklager, finder retsplejelovens §§ 331-335 tilsvarende anvendelse i sager omfattet af § 37.

Henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 1-4, medfører for det første, at forbrugeren ikke skal betale afgifter i henhold til lov om retsafgifter.

Henvisningen indebærer dernæst, at forbrugeren får beskikket en advokat til at udføre sagen mod vederlag af statskassen. Derudover indebærer henvisningen, at forbrugeren kan få godtgjort udgifter fra statskassen, som med føje er afholdt i forbindelse med sagen. Endelig medfører henvisningen, at forbrugeren ikke skal erstatte modparten sagens omkostninger.

De foreslåede regler om omkostningsdækning i forbrugerklageloven omfatter også sager, der behandles efter retsplejelovens regler om behandling af sager om mindre krav i kapitel 39. Sådanne sager skal i relation til omkostningsdækning efter lovforslagets regler behandles på samme måde, som sager hvor der er givet fri proces efter retsplejelovens regler. I sager omfattet af disse regler indebærer det, at der først vil blive beskikket en advokat i forbindelse med hovedforhandlingen.

Selv om retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 5, der vedrører fri proces i skiftesager, ikke vil være relevant i de sager, der er omfattet af den foreslåede omkostningsdækning, er der ikke fundet tilstrækkelig anledning til særskilt at undtage denne bestemmelse fra den generelle henvisning til retsplejelovens regler om retsvirkningerne af fri proces.

Henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 2, indebærer, at der er hjemmel til, at omkostningsdækningen kan indskrænkes til enkelte af de i retsplejelovens § 331, stk. 1, nævnte begunstigelser. Bortset fra i skiftesager anvendes retsplejelovens § 313, stk. 2, imidlertid meget sjældent i praksis, og henvisningen hertil forventes ikke at få nogen praktisk betydning i de sager, der er omfattet af den foreslåede omkostningsdækning. Der er dog ikke fundet tilstrækkelig anledning til særskilt at undtage denne bestemmelse fra den generelle henvisning til retsplejelovens regler om retsvirkningerne af fri proces.

Henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 3, medfører, at dækningen efter lovforslaget omfatter hele sagen i den pågældende instans, herunder den procedure, der er nødvendig for at opnå ny foretagelse af sagen for samme ret. Derudover indebærer henvisningen, at forbrugeren vil kunne få dækket eventuelle udgifter i forbindelse med tvangsfuldbyrdelse af dommen, såfremt forbrugeren har erhvervet et krav, der kan tvangsfuldbyrdes. Endvidere omfatter dækningen de foranstaltninger, som af hensyn til forberedelsen af sagsanlægget med føje er foretaget inden meddelelse af fri proces.

Henvisningen til § 331, stk. 4, medfører, at dækningen også omfatter behandling af sagen i 2. og 3. instans, såfremt sagen er indbragt for højere ret af modparten, og forbrugeren har fået helt eller delvis medhold i den foregående instans.

Henvisningen til § 331, stk. 5, indebærer, at en bevilget omkostningsdækning ikke ophører, hvis forbrugeren dør under retssagen. Dødsboet eller arvingerne vil således kunne videreføre retssagen med omkostningsdækning.

Henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 6, indebærer, at en Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens tilsagn kan tilbagekaldes, når de forudsætninger, under hvilke det er meddelt, viser sig ikke at være til stede eller er bortfaldet.

Henvisningen til retsplejelovens § 332, stk. 1, indebærer, at det er retten, der træffer afgørelse om betaling af sagsomkostninger, og at det sker efter reglerne om fri proces. Dette indebærer, at afgørelsen om

sagsomkostninger træffes, som hvis der ikke var ydet tilsagn om omkostningsdækning, herunder et skønsmæssigt beløb svarende til de afgifter, der efter sagsgenstandens værdi skulle have været betalt. Det medfører derudover, at i det omfang, der skal betales sagsomkostninger til modparten, afholdes disse af statskassen med refusion fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller Økonomi- og Erhvervsministeriet. Tilsvarende medfører henvisningen, at i det omfang, det pålægges modparten at betale sagsomkostninger, tilfalder beløbet statskassen. Hvis forbrugeren selv har afholdt udgifter i anledning af sagen, eksempelvis fordi forbrugeren har fremsat et krav, der ligger udover det, der er fastsat i nævnets afgørelse eller forliget, fordeler retten dog beløbet mellem statskassen og forbrugeren. Forbrugeren kan dog ikke få tilkendt et større beløb, end det forbrugeren har afholdt.

Med henvisningen til retsplejelovens § 332, stk. 2, foreslås det endvidere, at retten også i sager, der er omfattet af den foreslåede bestemmelse i § 36, kan pålægge en forbruger helt eller delvis at erstatte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens eller Erhvervs- og Vækstministeriets udgifter ved ordningen, i det omfang udgifterne ikke pålægges modparten, når partens forhold, herunder som disse er efter sagens udfald, taler for det. Dette kan være tilfældet, hvis en forbruger får tilkendt et større pengebeløb, eller hvor en forbruger har givet vildledende eller forkerte oplysninger i en klagesag, og på den måde fejlagtigt har fået medhold i afgørelsen ved klagenævnet.

Henvisningen til retsplejelovens § 333, stk. 1-4, indebærer, at de advokater, der af justitsministeren er antaget til at udføre sager for parter, der har fri proces, også vil blive beskikket i en sag omfattet af § 37.

Derudover indebærer henvisningen, at den advokat, der har været beskikket under behandlingen af en sag omfattet af § 38 i den foregående instans, også kan beskikkes til at føre sagen for den overordnede ret, såfremt advokaten er mødeberettiget for denne ret.

Henvisningen indebærer endvidere, at en advokat, der ikke er antaget ved vedkommende ret, efter partens anmodning kan beskikkes, såfremt det findes forsvarligt, og advokaten er mødeberettiget for retten og villig til at lade sig beskikke.

Derudover medfører henvisningen, at en autoriseret advokatfuldmægtig eller en advokat, der ikke har møderet for landsret, kan beskikkes i en sag, der anmeldes som prøvesag, hvis det findes forsvarligt. Det forudsættes dog, at sagen ikke skønnes uegnet som prøvesag, og at forbrugeren har meddelt samtykke hertil.

Selv om retsplejelovens § 333, stk. 5, der indebærer, at de advokater, der er antaget til at udføre sager for parter, der har fri proces, også skal yde retshjælp efter retsplejelovens § 323, stk. 1, 2. pkt., ikke vil være relevant i de sager, der er omfattet af den foreslåede omkostningsdækning, er der ikke fundet tilstrækkelig anledning til særskilt at undtage denne bestemmelse fra den generelle henvisning til retsplejelovens regler om retsvirkningerne af fri proces.

Henvisningen til § 334, stk. 1, medfører, at retten i sager omfattet af § 37, beskikker en advokat.

Henvisningen til retsplejelovens § 334, stk. 2, medfører, at der tilkommer den beskikkede advokat et passende salær samt godtgørelse for udlæg, herunder rejseudgifter, som advokaten med føje har haft i forbindelse med hvervet.

Det følger af henvisningen til § 334, stk. 3, at hvis forbrugeren anmoder om at få beskikket en bestemt advokat, kan retten betinge beskikkelsen af, at advokaten helt eller delvis frafalder krav mod statskassen om godtgørelse af rejseudgifter.

Henvisningen til retsplejelovens § 334, stk. 4, indebærer, at det er retten, der med udgangspunkt i de vejledende salærtakster foretager en vurdering af arbejdets omfang, sagens beskaffenhed, det opnåede resultat m.v. med henblik på udmåling af et rimeligt vederlag. Advokaten vil derfor få et salær, der svarer til det, han ville have fået, hvis der var meddelt fri proces efter retsplejelovens regler.

Det følger derudover af henvisningen til § 334, stk. 5, at en advokat i en sag omfattet af lovforslagets § 37 ikke må modtage salær eller godtgørelse ud over de beløb, der er fastsat af retten. Forbrugeren kan dermed ikke mødes med et salærkrav fra advokaten. Det kan dog aftales, at forbrugeren betaler rejseudgifter, der ikke dækkes af statskassen, fordi forbrugeren har ønsket en bestemt advokat, jf. ovenfor om § 334, stk. 3.

Henvisningen til retsplejelovens § 335 indebærer, at statskassen (repræsenteret af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen) indtræder i sikredes (forbrugers) krav mod forsikringsselskabet, såfremt omkostninger ved sagen er dækket af en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, i det omfang statskassen har ydet dækning efter de foreslåede regler om omkostningsdækning.

Henvisningen vil have betydning i de tilfælde, hvor et forsikringsselskab har afslået at yde forsikringsdækning, og hvor en forbruger derfor har kunnet opnå omkostningsdækning efter de foreslåede regler i § 37, stk. 1 og 2, men hvor der efterfølgende findes grundlag for at rejse krav mod forsikringsselskabet, fordi forsikringsselskabets afslag på retshjælpsforsikringsdækning blev givet med urette.

Statskassens regres mod forsikringsselskabet omfatter ikke dækning i form af fritagelse for retsafgifter efter retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 1, i de tilfælde, hvor forbrugeren opfylder de økonomiske betingelser for fri proces efter retsplejelovens § 325. Når forbrugeren opfylder de økonomiske betingelser for fri proces, afholdes fritagelsen for retsafgifter således endeligt af statskassen, jf. retsplejelovens § 335, 2. pkt.

Hvis forbrugeren ikke opfylder de økonomiske betingelser for fri proces, omfatter statskassens regres mod forsikringsselskabet derimod også fritagelsen for retsafgifter efter retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 1, jf. forslaget til § 37, stk. 3, 2 pkt., som gør undtagelse fra reglen i retsplejelovens § 335, 2. pkt., i de tilfælde, hvor forbrugeren ikke opfylder de økonomiske betingelser for fri proces.

Til § 38

Den foreslåede bestemmelse i § 38 er en videreførelse af den gældende § 4 f i lov om forbrugerklager. Efter bestemmelsen i § 38, stk. 1, kan Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen efter ansøgning fra en forbruger, der har en retshjælpsforsikring, der dækker udgifter ved en retssag, dække den del af omkostningerne ved retssagen, der overstiger retshjælpsforsikringens maksimum. Bestemmelsen bygger på retsplejelovens § 336 og giver mulighed for efterfølgende at dække omkostninger ved sagen ud over forsikringens maksimum, såfremt betingelserne i de foreslåede regler i § 37 er opfyldt, og der derfor ville have været ydet dækning, hvis der ikke havde foreligget en retshjælpsforsikring, og sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt kan begrunde, at omkostningerne ikke har kunnet holdes inden for forsikringens maksimum. En retshjælpsforsikring er således primær i forhold til den foreslåede dækning efter lovforslaget. En forbruger må derfor udtømme en eventuel retshjælpsforsikring først. Mange forbrugere har en retshjælpsforsikring, og det forventes, at de fleste sager vil være omfattet af retshjælpsdækning. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i givet fald vejlede forbrugeren om den rette fremgangsmåde i forbindelse med anmeldelse af sagen til forsikringsselskabet. Efter de generelle forsikringsbetingelser for retshjælpsdækning skal en advokat, der har påtaget sig at føre sagen, afholde sig

fra at gøre salærkrav gældende mod forbrugeren. Dette gælder dog ikke selvrisiko og eventuelle beløb ud over forsikringens dækning, eller udgifter, aftalt med sikrede inden eller senest samtidig med beslutningen om udgiftens afholdelse, når udgiften falder uden for forsikringsdækningen.

Bestemmelsen tager navnlig sigte på de tilfælde, hvor det først på et sent tidspunkt, eventuelt først ved sagens afslutning, viser sig, at omkostningerne ved sagen ikke har kunnet holdes inden for forsikringens maksimum. Det kan for eksempel være, når der kun er tale om en mindre overskridelse af maksimummet, eller der kan være tilfælde, hvor ansøgeren har fået medhold i første instans, men taber efter appel og derfor pålægges at betale (fulde) sagsomkostninger til modparten for to instanser. Bestemmelsen er dog ikke begrænset hertil og kan således anvendes, selv om ansøgeren på et tidligt tidspunkt kunne forudse, at omkostningerne ved sagen ikke ville kunne holdes inden for forsikringens maksimum. En ansøgning imødekommes, når de almindelige betingelser efter ordningen er opfyldt, og sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt kan begrunde, at omkostningerne ikke har kunnet holdes inden for forsikringens maksimum. En ansøgning kan i øvrigt indgives på et hvilket som helst tidspunkt af sagens behandling ved retten.

Det fremgår af den foreslåede bestemmelses *stk. 1, 2. pkt.*, at bestemmelserne i § 37, stk. 1 og 2, finder tilsvarende anvendelse. Forbrugeren skal således også her have fået medhold i Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat klage- eller ankenævn, ligesom der ikke kan gives omkostningsdækning, hvis det er åbenbart, at forbrugeren ikke vil få medhold i sagen. Omkostningsdækningen gives også her til en retssag, når sagen er anlagt af forbrugeren til opfyldelse af nævnets afgørelse eller et forlig indgået for nævnet, eller retssagen er anlagt af den erhvervsdrivende til ændring af nævnets afgørelse eller forlig indgået for nævnet.

Den foreslåede bestemmelse i § 38, *stk. 2*, fastlægger omfanget af dækningen. Det fremgår således, at omkostninger dækkes i det omfang statskassen, hvis der havde været meddelt omkostningsdækning efter § 38, ville have ydet dækning efter § 37, stk. 3, jf. retsplejelovens §§ 331, 332 og 334. Imødekommes en ansøgning om supplerende dækning, får ansøgeren således ret til at få erstattet de omkostninger ved sagen, som kan dækkes efter den foreslåede bestemmelse i § 37, men som ligger ud over forsikringens maksimum. Ved den konkrete beløbsmæssige udmåling må de samlede omkostninger ved sagen, som ville kunne dækkes efter den foreslåede § 37, derfor opgøres og fra dette beløb fratrækkes forsikringsdækningen, hvorefter differencen udbetales. Den konkrete udmåling, af hvilket beløb der kan fås dækket, foretages således af retten. Der henvises i øvrigt til bemærkningerne til § 37 vedrørende retsplejelovens §§ 331, 332 og 334.

Lovforslaget er udformet således, at det er retten, der træffer afgørelse om størrelsen af den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, på samme måde, som det efter retsplejelovens § 336 er tilfældet i de sager, hvor statskassen efterfølgende godtgør omkostninger efter reglerne om fri proces. Baggrunden herfor er, at det er retten, der har behandlet sagen og derfor bedst kan vurdere sagens omkostninger.

Den foreslåede bestemmelses *stk. 3* fastlægger, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, når denne har truffet afgørelse om, at betingelserne for dækning er opfyldt, skal sende sagen til den ret, der behandler eller har behandlet sagen, hvorefter retten fastsætter, hvilket beløb, der dækkes, jf. *stk. 2*. Det følger af den

foreslåede bestemmelse, at en ansøgning kan indgives, både mens retssagen verserer og efter afslutningen af denne.

Den foreslåede bestemmelses *stk. 4* indebærer, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen efter ansøgning kan godtgøre en forbruger udgifter til en selvrisko i henhold til en retshjælpsforsikring, der dækker omkostninger ved en retssag som nævnt i forslaget § 37, stk. 1 og 2. Det sikres på denne måde, at en forbruger, der har en retshjælpsforsikring, ikke skal have udgifter i forbindelse med en retssag, og at forbrugeren ikke af økonomiske grunde afstår fra at føre sagen. Der vil ske dækning af afholdte udgifter efter fremsendelse af dokumentation til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Til § 39

Den foreslåede bestemmelse i § 39 er en videreførelse af den gældende § 4 g i lov om forbrugerklager

Den foreslåede bestemmelse i § 39 sikrer, at en forbruger ikke skal have udgifter i forbindelse med tvangsfuldbyrdelse af en afgørelse eller et forlig omfattet af bl.a. § 35. Udgifter til tvangsfuldbyrdelse bliver normalt pålagt den erhvervsdrivende, der ikke opfylder dommen eller forliget. Lovforslaget skal give mulighed for at godtgøre en forbruger udgifter til fogedretten, der med føje er afholdt, i det tilfælde hvor den erhvervsdrivende viser sig at være ude af stand til at betale omkostningerne, eller hvor fogedretten på baggrund af den bevisførelse, der kan ske ved fogedretten, finder det betænkeligt at fremme sagen, og hvor forbrugeren derfor bliver pålagt nogle omkostninger i forbindelse med indbringelse af sagen for fogedretten. Godtgørelse af udgifter vil ske efter fremsendelse af dokumentation for afholdte udgifter til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. De udgifter, der vil kunne blive tale om at dække, vil f.eks. være afgift til fogedretten samt eventuelle udlæg til udkørende fogedforretning. Der vil i sjældnere tilfælde kunne være behov for advokatbistand i forbindelse med behandlingen af en sag i fogedretten.

Den foreslåede bestemmelse omfatter som udgangspunkt alene tvangsfuldbyrdelse af afgørelser og forlig. I de tilfælde, hvor forbrugeren har fået en dom, og erhvervet et krav, der kan tvangsfuldbyrdes, følger det af henvisningen til retsplejelovens § 331, stk. 1, nr. 3, og stk. 3, at udgifter hertil dækkes direkte efter den foreslåede bestemmelse i § 36.

Der foreslås indsat en bemyndigelsesbestemmelse i lovforslaget, der giver erhvervs- og vækstministeren mulighed for at fastsætte nærmere regler for fremgangsmåden ved ansøgning om dækning af udgifter, herunder om formkrav til ansøgningen. Der vil blandt andet kunne fastsættes tidsfrister for indgivelse af ansøgningen i forhold til, hvornår afgørelsen er truffet. Det vil blive sikret, at en forbruger får rimelig tid til at overveje, om den pågældende ønsker at gå videre med sagen og at søge om dækning af udgifter i forbindelse med et sagsanlæg. Det vil endvidere blive præciseret, at en forbruger i forhold til udgifter efter den foreslåede bestemmelse i § 37, hvor forbrugeren ikke har en retshjælpsforsikring, skal indsende en ansøgning forud for et sagsanlæg med henblik på at opnå et forhåndstilsagn om, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil dække udgifter i forbindelse med retssagen.

I forhold til godtgørelse af en eventuel selvrisko efter den foreslåede bestemmelse i § 38, stk. 4, vil der blive fastsat regler om, at godtgørelse vil ske efter fremsendelse af dokumentation. Tilsvarende gælder for godtgørelse af udgifter til tvangsfuldbyrdelse, hvor dokumentation vil kunne bestå i udskrift fra fogedretten.

Til § 40

Forslaget til § 41 er en videreførelse af den gældende § 4 h i lov om forbrugerklager og indebærer, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelse efter forslagets bestemmelser §§ 37-39 ikke vil kunne indbringes for anden administrativ myndighed.

Til § 41

Bestemmelsen er en videreførelse af den gældende bestemmelse i § 15 i lov om forbrugerklager og angiver, at Erhvervs- og Vækstministeren kan fastsætte regler om offentliggørelse af information og statistik om forskellige forhold inden for forbrugerklageområdet, herunder om klagenævnenes afgørelse, og at offentliggørelse kan ske elektronisk.

Til § 42

Den foreslåede *stk. 1* giver erhvervs- og vækstministeren hjemmel til at fastsætte regler om, at skriftlig kommunikation til og fra Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om forhold, som er omfattet af lov om alternativ tvistløsning i forbrugerforhold eller regler, som er udstedt i medfør af loven skal foregå digitalt. Bestemmelsen er en videreførelse af § 10 a, stk. 1 i lov om forbrugerklage, bortset fra, at bestemmelsen foreslås udvidet til også at omfatte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Om bestemmelsens indhold og anvendelse i øvrigt henvises til tidligere forarbejder, jf. lovforslag L 16 af 3. oktober 2012, Folketingstidende tillæg A, s. 127-128.

Efter det foreslåede *stk. 2* er der mulighed for at der i bekendtgørelse kan specificeres krav om anvendelse af bestemte it-systemer, digitale formater og digital signatur. Bestemmelsen er en videreførelse af den gældende § 10 a, stk. 2, jf. lovforslag L 16 af 3. oktober 2012, Folketingstidende tillæg A, s. 128.

Det foreslåedes *stk. 3* fastsætter, hvornår en digital meddelelses må anses for at være kommet frem til adressaten for meddelelsen. Bestemmelsen er en videreførelse af den gældende § 10 a, stk. 3 i lov om forbrugerklager. Om bestemmelsens indhold og anvendelse henvises til tidligere forarbejder, jf. lovforslag L 16 af 3. oktober 2012, Folketingstidende tillæg A, s. 128.

Det foreslåede *stk. 4* er en videreførelse af den gældende § 10 b, stk. 1 i lov om forbrugerklager, og giver erhvervs- og vækstministeren bemyndigelse til at fastsætter regler om at Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan udstede afgørelser og andre dokumenter efter lov om alternativ tvistløsning i forbrugerforhold eller regler udstedt i medfør af loven uden underskrift. Om bestemmelsens indhold og anvendelse henvises til tidligere forarbejder, jf. lovforslag L 16. af 3. oktober 2012, Folketingstidende tillæg A, s. 128.

Efter det foreslåede *stk. 5* giver mulighed for, at afgørelser og andre dokumenter, der udelukkende er truffet eller udstedt på grundlag af elektronisk databehandling kan udsendes alene med Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som afsender som hidtil. Om

bestemmelsens indhold og anvendelse henvises til tidligere forarbejder, jf. lovforslag L 16. af 3. oktober 2012, Folketingstidende tillæg A, s. 128.

Til § 43

Forslaget er en videreførelse af den gældende bestemmelse i § 18 i lov om forbrugerklager, og giver erhvervs- og vækstministern bemyndigelse til at fastsætte regler om, at Konkurrence- og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelser skal være administrativt endelige i de tilfælde, hvor ministeren overfører opgaver til styrelsen. Det afgøres konkret, hvilke opgaver der er behov for at overføre til Konkurrence- og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, men vil tage udgangspunkt i områder af styrelsesfaglig karakter. Afskæring fra administrativ rekurs berører ikke adgangen til at indbringe afgørelser for domstolene.

Til § 44

Bestemmelsen i *stk. 1*, er en videreførelse af den nugældende § 19, *stk. i* lov om forbrugerklager, og angiver, at erhvervs- og vækstministeren i medfør af § 25, *stk. 2*, kan fastsætte straf i form af bøde for overtrædelse af regler udstedt i medfør af denne bestemmelse.

Efter den foreslåede bestemmelse i *stk. 2*, kan der pålægges juridiske personer bødeansvar.

Den foreslåede bestemmelse i *stk. 3*, anfører, at en erhvervsdrivendes overtrædelse af informationsforpligtelsen efter § 4 og § 5, kan straffes med bøde. Det foreslås, at Forbrugerombudsmanden skal føre tilsyn med bestemmelsens overholdelse.

Til § 45

Bestemmelsen vedrører lovens ikrafttrædelsestidspunkt. Det foreslås, at loven træder i kraft den 1. oktober 2015. Dog foreslås det, at § 5 først træder i kraft den 9. januar 2016, som er det tidspunkt, hvor OTB-plattformen skal fungere.

Til § 46

Bestemmelsen vedrører lovens territoriale gyldighed og indebærer, at loven ikke gælder for Færøerne og Grønland. Loven kan ved kongelig anordning sættes helt eller delvis i kraft sættes i kraft for Færøerne og Grønland med de ændringer, som de færøske eller grønlandske forhold tilsiger