



Til lovforslag nr. L 118

Folketinget 2014-15

Skriftlig fremsættelse (28. januar 2015)

Erhvervs- og vækstministeren (Henrik Sass Larsen):

Herved tillader jeg mig for Folketinget at fremsætte:

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

(Lovforslag nr. L 118)

Formålet med lovforslaget er at modernisere det offentlige forbrugerklagesystem for derved at sikre forbrugerne adgang til hurtig, billig og effektiv klagesagsbehandling samt implementere EU's direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med forbrugerklager (ATB-direktivet). Med lovforslaget udvides klageadgangen i det offentlige forbrugerklagesystem med ca. 45 nye sagsområder.

Det foreslås, at klagesagsbehandlingen i det offentlige forbrugerklagesystem fremadrettet opdeles i to faser. Opdelingen af sagsbehandlingen i to faser skal bidrage til, at der kan ske en hurtigere og mere fleksibel behandling af forbrugerklagesagerne.

Forbrugerklager vil fremadrettet først blive behandlet i en mediationsfase, hvor parterne kan få bistand fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at finde en løsning på tvisten. Forbrugeren betaler 100 kr. for mediationsfasen. Virksomhederne betaler ikke gebyrer for at deltage i mediationsfasen.

Hvis ikke der kan findes en løsning i mediationsfasen, kan forbrugeren vælge at bringe sagen videre til egentlig

nævnsbehandling i Forbrugerklagenævnet. Det koster forbrugeren et gebyr på 400 kr., som tilbagebetales, hvis der indgås forlig til forbrugeren fordel eller forbrugeren vinder sagen. Virksomhedernes gebyr for at tabe sager ved Forbrugerklagenævnet nedsættes til 6.000 kr., idet virksomhederne i dag risikerer at betale op til 13.600 kr. Virksomhedsgebyret for at indgå forlig under nævnsbehandlingen i Forbrugerklagenævnet nedsættes fra 3.100 kr. til 1.000 kr.

Det foreslås desuden, at undergrænserne for, hvornår der kan klages til det offentlige forbrugerklagesystem fastsættes til 1.000 kr., dog 650 kr. for tøj og sko.

Forslaget indeholder derudover en række bestemmelser, som følger af ATB-direktivet, herunder sagsbehandlingsfrister, krav til virksomheders informationsforpligtelse over for forbrugere og krav til tvistløsningsorganers uvildighed og uafhængighed. Endelig indebærer forslaget, at de private, godkendte ankenævn får mulighed for at indføre mediation i forbindelse med behandlingen af forbrugerklager. Vilklarene for mediation i de private, godkendte ankenævn vil blive fastlagt i en bekendtgørelse.

Idet jeg i øvrigt henviser til lovforslaget og de ledsagende bemærkninger, skal jeg hermed anbefale lovforslaget til det Høje Tings velvillige behandling.