

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
Att.: Tina Madsen



### Høringssvar vedr. forslag til lov om ny forbrugerklagelov

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har den 19. november 2014 sendt forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklage-loven) i høring. Forsikring & Pension og Ankenævnet for Forsikring har valgt at lave et fælles høringssvar og takker for muligheden for at komme med bemærkninger til forslaget.

Forsikring & Pension og Ankenævnet for Forsikring er generelt positive over for forslaget og har følgende bemærkninger:

#### § 6, godkendte private tvistløsningsorganer

##### *Krav om elektronisk udveksling af informationer:*

I § 6, stk. 2, gives der bemyndigelse til, at ministeren kan fastsætte nærmere krav til de private tvistløsningsorganer. I bemærkningerne til denne bestemmelse nævnes bl.a., at en betingelse for godkendelse er, at nævnet giver parterne mulighed for at udveksle information om sagen både elektronisk og pr. post.

Det er ikke helt klart, hvordan kravet om elektronisk udveksling af information skal fortolkes. For at overholde kravene i persondataloven vedr. (elektronisk) udveksling af personfølsomme oplysninger, vil det kræve en særlig sikker og krypteret mailforbindelse, som ikke i dag findes og derfor vil være administrativt byrdefuld. Det bør præciseres, at det er tilstrækkeligt for det godkendte private tvistløsningsorgan at modtage/afsende personfølsomme oplysninger via post, da det ellers vil være unødigt ressourcekrævende at skulle oprette en sikker og krypteret mailforbindelse for den type oplysninger.

##### *Sagsoplysning:*

I bemærkningerne til § 6 nævnes, "at tvistløsningsorganerne forpligtes til at oplyse sagen af egen drift...". Dette (og de andre nævnte) krav i bestemmelsen skal være opfyldt, for at tvistløsningsorganet kan notificeres af EU-Kommissionen. Samtidig nævnes, at det er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens vurdering, at bl.a. oplysningskravet allerede er opfyldt i gældende regler. For at sikre, at forståelsen af oplysningskravet fortolkes i overensstemmelse med de allerede gældende regler, kunne formuleringen med fordel være den samme formulering, som allerede på nuværende tidspunkt bruges i bekendtgørelse nr. 460 af 29. april 2010 om forbrugerklager; nævnet drager iht. bekendtgørelsen

17.12.2014

Forsikring & Pension  
Phillip Heymans Allé 1  
2900 Hellerup  
Tlf. 41 91 91 91  
Fax 41 91 91 92  
fp@forsikringogpension.dk  
www.forsikringogpension.dk

Louise Vagner  
Konsulent  
Dir. 41 91 91 39  
lva@forsikringogpension.dk

Vores ref. LVA/lva  
Sagsnr. GE5-2013-00403  
DokID 348292

Brancheorganisation  
for forsikringsselskaber  
og pensionskasser

omsorg for sagens oplysning og "fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen".

Forsikring & Pension

#### Pkt. 2.1. Krav til klagesystemet i ATB-direktivet

I de almindelige bemærkninger nævnes side 15f. en række krav om uafhængighed, effektivitet, gennemsigtighed, ekspertise og rimelighed, som skal være opfyldt. Bl.a. nævnes det, at "sagsbehandlingstiden må som udgangspunkt ikke være længere end 90 dage". Terminologien "sagsbehandlingstiden" er ikke i overensstemmelse med ordlyden i § 19, hvor der tales om, at "en klage skal afgøres inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst".

Vores ref. LVA/lva

Sagsnr. GES-2013-00403

DokID 348292

Tidsmæssigt er der – efter vores vurdering – ikke nødvendigvis overensstemmelse mellem de to formuleringer. 90-dages fristen begynder ifølge lovbemærkningerne at løbe, fra sagen er fuldt oplyst, hvorimod sagsbehandlingen starter (kan starte) på det tidspunkt, hvor nævnet begynder at få oplysninger mv. fra parterne.

#### § 16 – når sagen verserer for et godkendt privat tvistløsningsorgan

Det synes ikke afspejlet i hverken lovtekst eller bemærkninger, at en forbruger til hver en tid kan trække sig ud af en sag, der verserer for et godkendt privat tvistløsningsorgan. Dette kunne med fordel præciseres, da det vil fjerne en evt. tvivl om, hvorvidt dette er muligt. Det kunne f.eks. stå i § 16 eller bemærkningerne til denne bestemmelse.

#### § 17, stk. nr. 4, afvisning af en klage

I § 17, stk. 1, nr. 4, er der mulighed for at afvise en klage, hvis klagen er under behandling eller har været behandlet af "et andet godkendt privat tvistløsningsorgan...". Med denne formulering synes det ikke muligt at afvise en klage, hvor sagen allerede behandles eller er blevet behandlet af et udenlandsk tvistløsningsorgan. Efter direktivet er der lagt op til, at en sag kan afvises, hvis den allerede er behandlet eller er under behandling af et godkendt tvistløsningsorgan – uanset i hvilken medlemsstat tvistløsningsorganet befinder sig. Ordlyden i § 17, stk. 1, nr. 4, er derfor for snæver, idet godkendte private tvistløsningsorganer kun er organer, der er godkendt efter denne lov, jf. § 3, stk. 1, nr. 4. Det bemærkes i den forbindelse, at § 3, stk. 1, nr. 2, om alternative tvistløsningsorganer også er begrænset til at angå organer, der er "omfattet af loven, og som er defineret i § 3, nr. 3, 4, 6 og 7". Udenlandske tvistløsningsorganer må formodes ikke at være omfattet af denne lov.

Det anbefales derfor, at § 17, stk. 1, nr. 4, formuleres således, at bestemmelsen udtrykkeligt også omfatter udenlandske tvistløsningsorganer.

#### § 18, sagsbehandlingsfrister

I bemærkningerne til § 18 nævnes, at en afvisning, der meddeles 7 dage efter, at årsagen er konstateret, anses for at være rettidig. Efter praksis vil sager, hvor afvisningsårsagen først konstateres senere i forløbet normalt blive forelagt nævnet (eventuelt nævnets formand) til afgørelse, idet klageren hermed har sikkerhed for, at det er det uvildige nævn – herunder en dommer - der har vurderet sagen og har fundet, at der foreligger en afvisningsårsag. Dette bør – af retssikkerhedsmæssige grunde - også være muligt efter den nye lov. Teksten i bemærkningerne bør derfor præciseres. Dette kunne ske ved at anvende følgende formulering:

“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. En afvisning, der meddeles x dage efter, at årsagen er konstateret, anses for at være rettidig. Forelægges en sådan sag af tvistløsningsorganets sekretariat for det beslutningsdygtige organ (det vil sige for nævnet eller for nævnets formand) anses en afvisning, der meddeles x dage efter, at nævnet eller formanden har truffet sin afgørelse, for at være rettidig”.

Hvis der skulle opstå spørgsmål vedr. ovenstående bemærkninger, uddybes dette gerne.

Med venlig hilsen

Louise Vagner

Forsikring & Pension

Vores ref. LVA/Iva

Sagsnr. GES-2013-00403

DokID 348292

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

[pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk)

c.c.: [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

17. december 2014

Dok. 146155/

## Høring over lovudkast vedr. alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har fremsendt udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager. Lovudkastet erstatter den gældende lov om forbrugerklager og er en udmøntning af en politisk aftale mellem regeringen, Venstre og Det Konservative Folkeparti.

Forbrugerrådet Tænk kan ikke støtte lovforslaget, som vi finder forringer forbrugernes klageadgang. I forbindelse med vedtagelse af ADR-direktivet blev det stillet i udsigt, at det kunne implementeres i Danmark, uden at det betød en forringelse af forbrugerbeskyttelsen. Det lever forslaget ikke op til.

Som et mindstemål skal vi især foreslå,

- at gebyret på 100 kr. for at få en sag optaget til mediation bør tilbagebetales til forbrugeren i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende obstruerer eller undlader at medvirke, samt i tilfælde hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen videregiver sagen til Forbrugerklagenævnet som principiel, og
- at gebyret for klage til Forbrugerklagenævnet nedsættes mindst til 250 kr.

Det uddybes nedenfor sammen med en række bemærkninger til forslagets enkeltheder.

### ADR/ ATB direktivet

Lovudkastet er en implementering af ADR-direktivet og ODR-forordningen, der blev forhandlet og vedtaget under det danske formandskab i maj 2013.

Baggrunden for de to EU-retsakter var et ønske fra bl.a. den europæiske forbrugerorganisation BEUC om at sikre, at alle forbrugere fik muligheden for en alternativ tvistbilæggelse både nationalt og over grænserne i et indre marked. Undersøgelser havde vist, at mange forbrugere var tilbageholdende med at udnytte det indre marked, fordi de var bekymrede for, hvordan deres klager ville blive behandlet i de andre lande. Ligeledes var de forskellige regler både til skade for forbrugere og erhvervslivet. Det "alternative" drejer sig om, at det normalt vil være dyrt og kompliceret at gå til domstolene.

Det danske system, som består af det statslige Forbrugerklagenævn samt en række private klagenævn godkendte af Erhvervs- og Vækstministeriet – og stort set alle indgået mellem Forbrugerrådet Tænk og de respektive brancher – har været beundret af forbrugerorganisationer over hele Europa for sit høje niveau, bl.a. med hensyn til forbruger- og erhvervsdeltagelse i beslutningsprocessen samt deltagelse af en dommer for bordenden.

Desværre har EU-direktivet ikke samme høje niveau som det system, som gælder i dag.

Direktivet gør det fx ikke obligatorisk for den erhvervsdrivende at deltage i processen, hvilket betyder, at den udenlandske erhvervsdrivende kan henholde sig til, at han ikke underkaster sig klagebehandling. Ej heller er der krav om, at afgørelserne skal træffes med deltagelse af forbruger- og erhvervsrepræsentanter, ligesom det er tilstrækkeligt for at overholde direkti-

vet, at der sker en forhandling af en enkelt person. Det betyder, at der fortsat vil være store forskelle imellem landene.

### **Modernisering?**

Regeringen betegner de nye regler som en modernisering og nævner bl.a. i den forbindelse, at der på det offentlige klageområde foreslås, at de områder, der i dag er undtaget fra behandling i Forbrugerklagenævnet, ophæves. Der vil herefter være ca. 45 nye områder, der bliver dækket, men det er ikke et led i en modernisering; det er et krav for at overholde direktivet.

Det lyder jo fint, men denne udvidelse betyder en merudgift på ca. 20-25 mio. kr., hvis den skulle håndteres inden for det eksisterende system. Og hvilke områder er der så tale om: Det er fx hesteavl, køb af lystbåde, kunst- og gallerivirksomhed, udlejning af både og lastbiler, landskabspleje og lystbådehavne, samt frugt og grønt, fiske- og slagterforretninger mv....

Selv om det blev lovet af myndighederne i forbindelse med forhandlingerne i 2013, at man i Danmark ville beholde det system, vi kendte – gerne med forbedringer – har regeringen for at undgå den ekstra udgift, som forhandlingerne medførte, besluttet, at pengene skal hentes hjem ved at ændre reglerne for at få en sag behandlet i Forbrugerklagenævnet, med henblik på at opnå, at forbrugerne bliver mere tilbageholdende med at klage til nævnet.

Det er aldrig blevet drøftet med hverken forbruger- eller erhvervsorganisationerne eller så vidt vides med Folketinget, om denne pris var værd at betale for at opnå en udvidelse af klagefeltet på de nævnte områder.

### **Mediation**

Regeringen har besluttet, at der skal være en tvungen mediation, hvilket betyder, at der til det formål skal oprettes en særlig enhed i styrelsen, da mediationen skal være uvildig og ikke en del af den evt. senere klagesagsbehandling. Herfor betales et beløb på 100 kr., der ikke bliver tilbagebetalt.

***Forbrugerrådet Tænk finder***, at mediationsgebyret på 100 kr. bør tilbagebetales til forbrugeren i de tilfælde, hvor den erhvervsdrivende obstruerer eller undlader at medvirke. Det kan ikke være hensigten, at staten indfører en tvungen mediation (som er en forudsætning for, at klagen kan viderebehandles i Forbrugerklagenævnet), som medfører omkostninger for den ene part, hvis den anden part slet ikke medvirker. I de tilfælde, hvor det besluttes af styrelsen, at det er vigtigt at videreføre en principiel sag, bør beløbet også tilbagebetales.

Forbrugerrådet Tænk finder som udgangspunkt, at det er en god ting, at der skabes en dialog mellem de implicerede parter, selv om erfaringen viser, at der vil være sager og områder hvor det kan meget vel kan svært at opnå. Mediationen føres på baggrund af parternes oplysninger, ligesom sekretariatet ikke skal vurdere sagen juridisk, ikke søge sagen oplyst yderligere eller indhente sagkyndige erklæringer.

Ideen med at "bringe parterne sammen" og "genskabe en god dialog" er i princippet god, men ifølge professionelle mediatorer fungerer mediation kun som et frivilligt instrument - ikke som et tvungent redskab. I disse tilfælde vil der oveni kunne være en meget stor forskel på klagers og indklagedes muligheder for at gennemskue, hvad der er en god afslutning i forhold til, hvad man egentlig måtte have krav på. Forskellen mellem traditionel mediation - som ofte anvendes i situationer, hvor parterne fortsat skal kunne omgås (fx i familieretssager) - og en handel, hvor man ikke ønsker at se den pågældende mere, er betydelig.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen *forliger imidlertid allerede i dag 50% af sagerne*, så det er svært at se moderniseringen, bortset fra at der anvendes et andet ord. Under disse forlig ydes der imidlertid kvalificeret rådgivning. Det forekommer derfor tendentiøst, at mediationsystemet i bemærkningerne omtales som "mere smidigt og effektivt" end forlig.

Den egentlige baggrund for at indføre den særskilte og obligatoriske mediation som en del af klageprocessen er, at det i forhold til EU-direktivet herefter alene er mediationsdelen, som betragtes som direktivimplementering. Hermed undgås, at behandlingen i Forbrugerklagenævnet skal leve op til direktivets krav med hensyn til lave klagegebyrer og tidsfrister for sagsbehandlingen.

Det kan derfor ikke undre, at mediation i bemærkningerne omtales som "en central del af gennemførelsen af ATB direktivet". Uden mediation kan direktivet nemlig ikke opfyldes inden for den afsatte økonomiske ramme.

### **Behandlingen ved selve klagenævnet**

Hvis mediationen ikke lykkes, hvilket kan have mange årsager, koster det 400 kr. at klage videre til Forbrugerklagenævnet, hvilket betyder, at det koster 500 kr. at få behandlet en sag imod 160 kr. i dag. Et beløb, som forbrugeren mister, hvis klageren ikke får medhold. Det vil sige, at man risikerer at skulle betale ca. 3 gange det, som det koster i dag. Det kan Forbrugerrådet Tænk selvsagt ikke støtte.

**Forbrugerrådet Tænk finder**, at gebyret for at få sagen behandlet ved klagenævnet (100 + 400 kr.) er for højt og bør nedsættes til (100 + 250 kr.), hvilket er i bedre overensstemmelse med prisreguleringen, ligesom beløbet ikke bør virke hindrende for, at der overhovedet klages. Andre er tilsyneladende tilfredse med, at forbrugernes klagemønster adfærdsreguleres med gebyrer.

### **Bemærkninger til enkelte bestemmelser**

#### ***§ 17 om afvisning af klager***

Reglerne stammer fra direktivet, hvilket imidlertid ikke medfører, at de skal gennemføres i dansk ret. Nogle af formuleringerne er tvivlsomme, fx. § 17, 2) hvorefter klager kan afvises, hvis de er useriøse eller unødige. I bemærkningerne står der, at der skal være tale om en konkret konflikt, der ikke må være upræcis. Det er vanskeligt at se, at det er en fortolkning af ordene "useriøs og unødig", som giver et langt større (uønsket) spillerum for vurderinger. Det bemærkes, at reglen også gælder for godkendte ankenævn.

**Forbrugerrådet Tænk finder**, at ordlyden af reglen i § 17,2) i højere grad bør afspejle bemærkningerne.

§ 17, stk. 6, omhandler, at man kan afvise en sag, der vanskeligt lader sig behandle, uden at den går ud over nævnets eller styrelsens effektivitet. Reglen angives at afspejle de gældende bestemmelser om komplicerede eller juridisk vanskelige sager.

**Forbrugerrådet Tænk finder**, at det bør angives i bemærkningerne, at bestemmelsen bør anvendes med måde, i betragtning af de sparehensyn, der gennemsyrrer hele ændringen af den gældende lovgivning. Sidste sætning i bemærkningerne går i samme retning.

#### ***§ 18-19 om frister***

**Forbrugerrådet Tænk skal bemærke**, at § 18 om 3 ugers fristen for at afvise klager lægger større byrder på de godkendte klagenævn end på Forbrugerklagenævnet, da styrelsen jf. ovenfor har valgt at undtage nævnet fra at opfylde direktivet. Undtagelsen gælder også den begrundede redegørelse til klageren mv.

**Forbrugerrådet Tænk skal ligeledes bemærke**, at § 19 om 90 dages-fristen af samme årsag kun gælder for de godkendte ankenævn og ikke for forbrugerklagenævnet. Her nævnes

det imidlertid, at der vil blive indført regler, hvorefter Forbrugerklagenævnet skal oplyse om, hvor lang tid der forventes at gå, før sagen bliver afgjort.

### ***§ 23 om forretningsudvalg***

I § 23, stk. 1, omtales etablering af et forretningsudvalg for nævnet.

***Forbrugerrådet Tænk skal opfordre til***, at der også etableres en følgegruppe, der kan følge styrelsens mediationsvirksomhed, som jo implementerer direktivet.

### **Erhvervs- og vækstministerens hjemmel til at fastsætte nærmere regler**

Igennem hele loven er der utallige henvisninger /delegering til ministeren om at fastsætte beløb, regler, retningslinjer mv. på dette område.

***Forbrugerrådet Tænk finder***, at det er vigtigt, at alle disse regler fastsættes efter høring af de involverede parter og skal anmode om, at dette præciseres i bemærkningerne.

### **Private godkendte ankenævn**

Som nævnt er stort set alle godkendte ankenævn indgået mellem Forbrugerrådet Tænk og de respektive brancher. Disse nævn skal også opfylde direktivet, men deres vedtægter er foreløbigt godkendt frem til den 1. oktober 2015. Forbrugerrådet Tænk vil i begyndelsen af det nye år tage kontakt til organisationerne bagved vores ankenævn for at drøfte, hvorledes reglerne skal opfyldes.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsøe  
Vicedirektør

Benedicte Federspiel  
Chefkonsulent

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Pr. mail: [pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk), c.c.: [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

Ballerup, den 17. december 2014

**Høring over udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)**

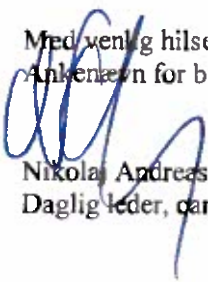
Organisationerne bag Ankenævn for biler samt Asfaltindustrien, som er ansvarlig for den daglige drift af ankenævnet, har modtaget ovennævnte høring. Undertegnede skal på vegne af organisationerne fremkomme med bemærkninger til den del af forslaget, som omhandler godkendte private tvistløsningsorganer.

Det fremsendte udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) ses ikke at indeholde bestemmelser, som væsentligt ændrer på den måde, hvorpå nævnet allerede fungerer. Ankenævn for biler ses således at kunne fortsætte som hidtil. Sidstnævnte er dog i særdeleshed baseret på en forudsætning om,

- at afvisningsfristen på 3 uger kun kommer til at gælde i sager, hvor det på indbringelsestidspunktet er helt indlysende, at tvisten falder uden for nævnets kompetenceområde (§ 18, stk. 1)
- at afgørelsesfristen på 90 dage først kommer til at løbe fra det tidspunkt, hvor sagen rent faktisk er fuldt oplyst, og hvor det har været muligt for nævnsekretariatet at konstatere dette (§ 19, stk. 2)

Bortset fra ovenstående finder organisationerne bag ankenævnet samt Asfaltindustrien ikke anledning til at fremkomme med yderligere bemærkninger til den del af lovforslaget, som omhandler godkendte private tvistløsningsorganer.

Med venlig hilsen  
Ankenævn for biler



Nikolaj Andreasen  
Daglig leder, cand.jur.





17. december 2014

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Dansk Industri  
Confederation of Danish Industry

Sendt til: pol@kfst.dk  
Kopi til: tma@kfst.dk

### **Høring over udkast til forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)**

DI takker for muligheden for at kommentere ovenstående og sender her bemærkninger til forslaget.

DI er positivt stemt over for modellen med to faser i den offentlige behandling af forbrugerklager med henholdsvis en mediationsfase og en nævnsbehandlingsfase i forventning om, at det overordnet vil bidrage til en mere effektiv klagesagsbehandling.

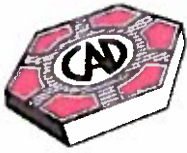
DI mener endvidere, at der med den politiske aftale om det offentlige forbrugerklagesystem, der blev indgået mellem regeringen, Venstre og Det Konservative Folkeparti i november måned, er fundet en rimelig balance i gebyrerne for henholdsvis forbrugere og erhvervsdrivende. Det er vigtigt, at denne balance fastholdes fremadrettet.

DI har store betænkeligheder ved den foreslåede § 44 stk. 3, som indebærer, at den erhvervsdrivendes overtrædelse af § 4 og § 5 straffes med bøde. I relation til overtrædelsen af § 4 er det, med det danske forslag til implementering, som går videre end direktivet, ikke givet, at den erhvervsdrivende er bekendt med eksistensen af et eventuelt relevant privat tvistløsningsorgan. DI mener, at der, for så vidt angår førstegangsovertrædelser af både § 4 og § 5, bør gælde mere lempelige straffebestemmelser.

DI står naturligvis til rådighed for en uddybning af ovenstående synspunkter.

Med venlig hilsen

Lars William Wesch  
Underdirektør



## Brancheorganisation for værksteder

CAD, Autobranchens Hus, Kirkevej 1-3,  
2630 Taastrup  
Tlf.: 4399 6633  
E-mail: cad@cad.dk

Konkurrence- og forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Fremsendt pr. e-mail: [pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk); [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk).

Taastrup, den 17. december 2014

Deres j. nr.: POL-14-11801/21; Høring over udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven).

---

CAD (Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark) har modtaget ovennævnte høring i udkast, og henviser høringsmæssigt i det væsentligste til høringssvaret fra Håndværksrådet, især i forhold til rimelighedsbetragtningerne.

Det skal især påpeges, at det virker meget konkurrenceforvridende, at de allerede etablerede ankenævn, såsom Ankenævn for Biler, skal opkræve væsentlig mere i sagsomkostninger overfor den erhvervsdrivende, som taber en sag, end Forbrugerklagenævnet, der fremover kun skal opkræve et ganske beskedent beløb på 6.000 kr.

Som Håndværksrådet så rigtigt anfører, er der en væsentlig risiko for, at allerede etablerede ankenævn vil forsøge at nedlægge sig selv af omkostningsmæssige årsager.

Nedlæggelse af ankenævn, der oprettes af og for de enkelte brancher, med særlig fokus på branchekendskab, herunder i ikke uvæsentligt omfang teknisk og håndværksmæssigt kendskab, vil alt andet lige forringe såvel forbrugerens som den erhvervsdrivendes retssikkerhed.

Forslaget kan således ikke indstilles til vedtagelse.

Venlig hilsen

CAD (Centralforeningen af Autoreparatører i Danmark)

  
Erik S. Rasmussen, direktør

Direkte 40 41 43 99 - [esr@cad.dk](mailto:esr@cad.dk)

CAD er brancheorganisation for autoværksteder i Danmark, og er med sine 1770 værkstedsmedlemmer branchens største interesseorganisation. CAD arbejder for at skabe de bedste rammevilkår, og tilbyder forskellige ydelser til autoværkstedene. CAD varetager værkstedernes interesser over for politikere og offentlige myndigheder, samt beslægtede organisationer i spørgsmål af betydning for branchen.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Sendt via mail til

[pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk)

[tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

Islands Brygge 26  
Postbox 1990  
2300 København S

tlf. 33 93 20 00  
fax 33 32 01 74

[hvr@hvr.dk](mailto:hvr@hvr.dk)  
[hvr.dk](http://hvr.dk)

Den 17. december 2014

### **Vedr. høring over udkast til lov om alternativ tvisteløsning i forbindelse med forbrugerklager**

Håndværksrådet takker for det fremsendte materiale og muligheden for at afgive bemærkninger hertil.

Håndværksrådets medlemmer repræsenterer en bred vifte af forskellige brancher, hvoraf flere har oprettet deres egne godkendte ankenævne, herunder Håndværkets Ankenævn og Ankenævn for biler.

Det nye lovforslag indfører en række regler, der har stor indflydelse på, hvorledes ankenævnene skal indrette sig, både i forhold til sagsbehandlingen og til klagegebyrer, herudover indføres nye administrative byrder for virksomhederne i forhold til oplysning om klagemuligheder for forbrugeren i tilfælde af tvister.

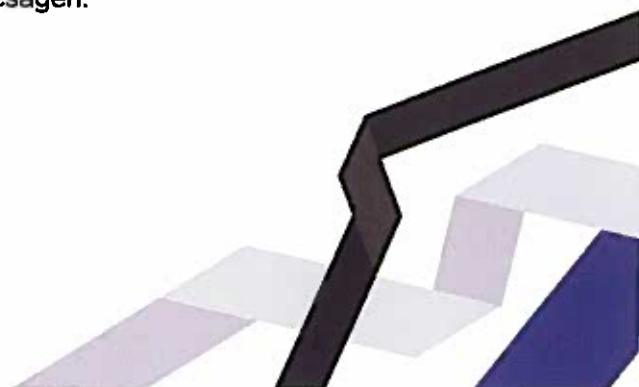
Det fremgår dog af udkastet, at flere af bestemmelserne, der regulerer de private godkendte ankenævne skal udmøntes ved bekendtgørelse. Da indholdet af disse bekendtgørelser ikke kendes, er det derfor svært at vurdere udkastets præcise konsekvenser for de private godkendte ankenævne.

Samlet set indeholder forslaget nye administrative byrder for virksomhederne og nye omkostningsfulde tiltag for de private godkendte ankenævne. Håndværksrådet er derfor stærkt kritisk overfor flere elementer i det fremsatte forslag.

Nedenfor skal redegøres for de nærmere grunde.

#### **Information til forbrugere**

I § 4 indføres en pligt for virksomhederne til at oplyse forbrugeren om, hvorvidt virksomheden er tilknyttet et ankenævn, der kan behandle klagesagen.



Håndværksrådet er opmærksom på, at bestemmelsen blot implementerer direktivets bestemmelse, men vil dog gøre opmærksom på den ekstra unødvendige administrative byrde, virksomhederne pålægges. Den pågældende information er i nogle tilfælde ofte allerede givet til virksomheden en gang i forbindelse med aftales indgåelse, såfremt aftalen er indgået uden for virksomhedens faste forretningssted i henhold til forbrugeraftaleloven. Dermed vil virksomheden skulle afgive den samme information til forbrugeren flere gange. Håndværksrådet vil derfor foreslå, at bestemmelsen ændres således, at informationen skal afgives senest i forbindelse med tvistens opståen, hvis informationen ikke tidligere er givet til forbrugeren.

### **Mediation**

Lovforslaget giver de private godkendte ankenævn mulighed for at indføre sagsbehandling i to faser i lighed med den foreslåede nye opbygning af Forbrugerklagenævnet, således at tvisten indledningsvist søges løst ved mediation. Lykkes dette ikke, kan sagen indbringes til nævnens behandling. Dette alene for at opfylde ADR-direktivets krav i forhold til tidsfrister og symbolske gebyrer.

I de private godkendte ankenævn, i hvert fald i Håndværkets Ankenævn, som Håndværksrådet er medstifter af, vil det ofte ikke være de tidsmæssige aspekter, der vil begrunde, at der indføres en faseopdelt sagsbehandling med indledende mediation, idet sagsbehandlingstiden ikke overskrider 90 dage fra sagen er fuldstændig oplyst.

Derimod kan forslagens krav om, at forbrugeren kun må opkræves et symbolsk beløb, samtidig med Styrelsens udmelding om, at Styrelsen vil anse kr. 300 for et rimeligt beløb, medføre, at de private godkendte ankenævn vil blive nødsaget til at indføre en faseopdelt sagsbehandling.

I dag opkræves forbrugeren et klagegebyr på kr. 300 ved klage til Håndværkets Ankenævn. Såfremt forbrugeren ikke får medhold i sin klage, kan forbrugeren pålægges at betale omkostninger for nævnets behandling af sagen på op til kr. 3.000. Disse omkostninger skal blandt andet dække udarbejdelse af sagkyndig erklæring.

Af lovforslaget fremgår ikke klart, hvorvidt lovforslaget medfører, om ankenævnet kan videreføre sin sagsbehandling og gebyrstruktur i sin nuværende form eller om der skal ske enten en drastisk reduktion i forbrugers betaling eller indførelse af mediation i første fase.

Det kan i den forbindelse argumenteres for, at den symbolske betaling skal vurderes i forhold til de omhandlede værdier i sagerne. Det vil være forkert at sætte et standardbeløb for hvornår betalingen er symbolsk uden at tage hensyn til sagsgenstandens værdi. Der er stor forskel på om betalingen kan anses for symbolsk, alt efter om sagen vedrører køb af en bluse til kr. 1000 eller ombygning af et hus til 100.000. kr. I det sidste tilfælde

må betaling af kr. 3000, hvis forbrugeren taber sagen, anses for at være en symbolsk betaling.

Såfremt det ikke måtte være muligt for ankenævnet at videreføre sin nuværende sagsbehandlings- og betalingsstruktur, kan det være nødvendigt at indføre mediation, idet en så drastisk reduktion af gebyrerne vil underminere ankenævnenes økonomi.

Skulle det vise sig, at de private godkendte ankenævn bliver nødt til at indføre mediation for at opfylde lovens krav og få økonomien til at hænge sammen, er det Håndværksrådets holdning, at dette bør tilbydes i regi af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på samme vilkår, som for de brancher, der er omfattet af Forbrugerklagenævnet, dvs. uden betaling.

Såfremt de private godkendte ankenævn vælger at indføre mediation i eget regi, har Håndværksrådet erfaret, at det er Styrelsens holdning, at mediation ikke kan ske i de eksisterende sekretariater, da de ikke anses for uafhængige. Det vil i givet fald medføre en voldsom ekstra økonomisk byrde for ankenævnene. Dette element negligeres i øvrigt fuldstændigt i bemærkningerne til lovforslaget om forslagets økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet mv. Her omtales kun forslagets positive konsekvenser ved, at virksomhedernes gebyr for sager tabt i Forbrugerklagenævnet nedsættes, men ikke de store økonomiske og administrative konsekvenser forslaget får for de ankenævn, som de erhvervsdrivende er med til at finansiere via deres brancheorganisationer. Dette finder Håndværksrådet uacceptabelt, da det ikke giver et retvisende billede af forslagets konsekvenser.

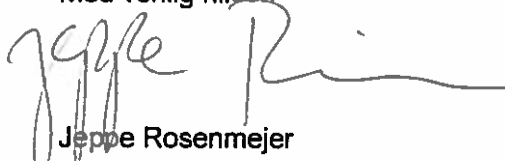
Det vil være udtryk for en markant forskelsbehandling af konkurrenceforvridende karakter, hvis brancher der ikke selv har oprettet godkendte ankenævn, kan få gratis mediation gennem Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og en ankenævnsbehandling til en reduceret pris ved Forbrugerklagenævnet. Til gengæld skal alle brancher, der har oprettet godkendte ankenævn, som sidestilles med Forbrugerklagenævnet, fortsat betale samtlige omkostninger ved ankenævnsdriften, og nu oven i det tillige betale for en mediation, som skal leveres af eksterne mediatorer. Man straffer derved de organisationer, der allerede har udvist ansvarlighed og har oprettet og finansierer et eget ankenævn, i stedet for blot at lade stå til og derved blive omfattet af Forbrugerklagenævnet. Det er helt uacceptabelt.

Opretholdelsen af de private godkendte ankenævn kan således blive så uattraktivt, at de brancher, der har oprettet egne godkendte ankenævn, vælger at nedlægge ankenævnene og lade sig omfatte af Forbrugerklagenævnet, da dette vil være billigere for såvel organisationerne bag, som for de enkelte virksomheder. Herved ville Forbrugerklagenævnet blive pålagt en stor ekstra sagsbyrde og tilhørende omkostninger.

Håndværksrådet skal derfor opfordre til, at loven sikrer ligebehandling på alle områder uanset om brancherne vælger at lade sine sager behandle ved Forbrugerklagenævnet eller vælger at oprette og drive et eget privat godkendt ankenævn.

På denne måde kan de private godkendte ankenævn videreføre driften i uændret form, hvilket er i tråd med udgangspunktet for direktivet, at medlemsstaterne så vidt muligt skal kunne bevare deres eksisterende ordninger.

Med venlig hilsen



Jeppe Rosenmejer  
Chefkonsulent, Cand.jur., LL.M.

## Tina Madsen

---

**Fra:** Thomas Benjamin Johansen <tbj@finansogleasing.dk>  
**Sendt:** 17. december 2014 13:15  
**Til:** Tina Madsen; 1 - KFST Center for policy og lovforberedende arbejde (KFST)  
**Cc:** Christian Brandt  
**Emne:** SV: Høring af lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

**Opfølgningsflag:** Opfølgning  
**Flagstatus:** Afmærket

Kære Tina Madsen

Tak for det fremsendte udkast til lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager.

Hermed Finans og Leasings høringsvar:

I dag kan et privat ankenævn, der behandler en sag for en virksomhed, som ikke er medlem af den/de stiftende erhvervsorganisationer kun opkræve sagsomkostninger, hvis den erhvervsdrivende taber sagen (forbrugeren får helt eller delvist medhold). Det skaber en ubalance med muligheden for sådanne "free riders", og er med til at gøre det vanskeligt for private brancheorganisationer at drive private ankenævn, selvsagt særligt i tilfælde hvor organisationen ikke har fuld medlemsdækning på sit område. Hvordan man end vender eller drejer det har de eksisterende regler (som foreslås videreført i lovudkastet) den virkning, at organiserede erhvervsvirksomheder kommer til at betale for klagebehandlingen af uorganiserede erhvervsvirksomheders sager. Problemstillingen er selvsagt en følge af, at et ankenævn skal behandle alle klager på sit område, uanset om de erhvervsdrivende, der udøver aktivitet på dette område, er medlem af erhvervsorganisationen – et princip som der ikke kan/bør rokkes ved.

Finans og Leasing foreslår derfor, at § 6, stk. 3 ændres, således at der kan opkræves omkostninger til nævnbehandlingen hos en erhvervsdrivende, der ikke bidrager til nævnets drift via medlemskab af den stiftende erhvervsorganisation, også i tilfælde hvor den erhvervsdrivende vinder sagen. På denne måde vil man sikre sig, at det ikke kan betale sig for virksomheder ikke at bidrage til driften af et nævn. Vi er opmærksomme på, at der ifølge lovudkastet kan pålægges højere omkostninger for virksomheder der står udenfor, men dette er netop kun omkostninger der kan pålægges, når den erhvervsdrivende taber sagen, hvilket kan give et incitament til at stå udenfor, da den pågældende virksomheder fortsat slipper for at bidrage til den løbende drift. Vi gør opmærksom på, at der ikke ligger i vores forslag/bemærkninger, at erhvervsdrivende skal være medlem af den stiftende erhvervsorganisation, hvilket ville være forkert, men blot at der bør være level playing field.

Med venlig hilsen

Thomas Benjamin Johansen  
Chefkonsulent, Finans og Leasing  
Torveporten 2, 4. sal  
2500 Valby  
Tlf 27369019  
[tbj@finansogleasing.dk](mailto:tbj@finansogleasing.dk)  
[www.finansogleasing.dk](http://www.finansogleasing.dk)

Erhvervs- og Vækstministeriet  
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

KRONPRINSESSEGADE 28  
1306 KØBENHAVN K  
TLF. 33 96 97 98  
FAX 33 36 97 50

DATO: 17. december 2014  
SAGSNR.: 2014 - 3610  
ID NR.: 327073

[pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk) og [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

### Høring - over udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)

Ved e-mail af 20. november 2014 har Erhvervs- og Vækstministeriet, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, anmodet om Advokatrådets bemærkninger til ovennævnte udkast.

Advokatrådet har følgende bemærkninger:

Forslaget til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager har til formål at implementere ATB-direktivet (2013/11/EU af 21. maj 2013).

#### § 2, lovens anvendelsesområde

Det følger af ATB-direktivet art. 2, stk. 1, at reglerne om alternativ tvistløsning skal gælde for "tvister, som vedrører kontraktlige forpligtelser som følge af købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler mellem en erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, og en forbruger, der er bosiddende i Unionen". I forslagets § 2 er lovens anvendelsesområde beskrevet som "tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse" (vores fremhævning).

Det er Advokatrådets opfattelse, at der med forslaget lægges op til et bredere anvendelsesområde for alternativ tvistløsning, end direktivet forudsætter.

Det følger af præambelen til direktivet, at formålet hermed er at tilbyde en ATB-procedure for visse tvister inden for direktivets anvendelsesområde, der skal give mulighed for enten en forligsdrøftelse eller en (ikke bindende) løsning. Det følger af præambelens pkt. 25, at ATB-instanser ikke skal være forpligtede til at behandle sager, der er for komplekse og bedre kan løses i retten, samt af pkt. 49, at ATB-proceduren ikke skal være obligatorisk for den erhvervsdrivende. På den baggrund er det Advokatrådets opfattelse, at direktivet ikke bør fortolkes udvidende i forhold til, hvilke mulige tvister mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, der omfattes.



For mange erhvervsgrupper gælder det, at der udover tvist om de kontraktmæssige ydelser (arbejdsindsats og betaling), kan opstå afledede krav f.eks. som følge af erstatningspådragende adfærd fra den erhvervsdrivendes side. Det kan ikke antages, at det har været hensigten, at sådanne krav skulle være omfattet af direktivets anvendelsesområde og de pligtige ATB-ordninger. Sådanne tvister vil således typisk falde uden for den umiddelbare køberetlige/aftaleretlige regulering af kontraktforholdet, og dermed være juridisk mere komplicerede end de almindelige sager, der kan opfattes som ”klager” og er egnede til en ATB-procedure.

Det er derfor Advokatrådets opfattelse, at lovens anvendelsesområde bør præciseres i overensstemmelse med direktivets forudsætninger, således at området for alternativ konfliktløsning afgrænses til tvister, der vedrører den erhvervsdrivendes kontraktlige forpligtelser i forhold til forbrugeren.

#### *§ 3, stk. 1, nr. 5 og 6, definitionen af mediation*

Advokatrådet har noteret sig, at der er forskel på definitionen af ”mediation” i forslaget § 3, stk. 1, nr. 5 henholdsvis nr. 6. Det fremgår således, at mediation i andre tvistløsningsorganer end Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forudsætter at parterne ”bringes sammen”, mens mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan ske, uden at parterne ”bringes sammen”, men – jf. bemærkningerne – telefonisk eller via videokonference. Advokatrådet bemærker, at det må forventes at vanskeliggøre mediation/mæglingsprocesser uden for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen betragteligt, såfremt der er krav om, at forbrugeren og den erhvervsdrivende skal være fysisk til stede under en mediation eller mægling. Omkostningerne forbundet med afholdelsen af mediationen sammenholdt med den omstændighed, at deltagelse i alternativ tvistløsning er frivilligt, må forventes at ville begrænse brugen af mediation uden for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ganske betydeligt.

Advokatrådet bemærker herudover, at anvendelsen af ordet ”mediation” om den forligsmægling, som forudsættes i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen såvel som i andre klageorganer, efter rådets opfattelse er uheldig, idet mæglingen ikke følger de forudsætninger, som sædvanligvis er knyttet til begrebet mediation. Således vil det f.eks. være mæglerens opgave at vejlede om praksis på området, hvorved mægleren vil foretage en juridisk vurdering af tvisten, hvilket almindeligvis er udelukket i mediation. Advokatrådet vurderer, at brugen af ordet ”mediation” i denne sammenhæng kan bidrage til, at forbrugerne misforstår de forskellige alternative tvistløsningsmetoder, herunder f.eks. også forskellen på retsmægling – som følger mediationsprincipperne – og dommerens forligsmægling. Advokatrådet opfordrer derfor til, at loven anvender et andet og mere retvisende begreb for de forligsbestræbelser, der udøves i klageorganerne.

#### *§ 4, stk. 2, informationspligt når en tvist er opstået*

Det fremgår af bestemmelsen og bemærkningerne hertil, at den erhvervsdrivende skal give skriftlig oplysning om det relevante klagens navn for behandling af en tvist,

når denne er opstået. Advokatrådet skal opfordre til, at det i bemærkningerne præciseres, hvordan den erhvervsdrivende kan opfylde forpligtelsen via oplysninger på sin hjemmeside, dvs. hvordan kravet om at ”oplysningerne sikkert kan bevares i sin oprindelige tilstand” opfyldes. Kravet om skriftlig oplysning direkte til forbrugeren kan således være både økonomisk og administrativt byrdefuldt for den erhvervsdrivende, såfremt forbrugeren ikke oplyser en mailadresse i forbindelse med at kravet rejses.

Advokatrådet bemærker, at bestemmelsen tilsyneladende ikke harmonerer med forbrugeraftalelovens § 8, stk. 1, nr. 8 og § 17, stk. 1, nr. 4, hvorefter den erhvervsdrivende alene skal give meddelelse om klagebehandling, såfremt politikken for klagebehandling afviger fra det, man sædvanligvis kan forvente ved behandling af klager over varer af den pågældende type eller i den pågældende branche

#### *§ 5, netbaseret handel*

Advokatrådet opfordrer til, at det i bemærkningerne til § 5 klargøres, om den erhvervsdrivende er forpligtet til at medsende et link til onlineplatformen i alle tilfælde, hvor der sendes et tilbud til en forbruger via e-mail, eller om forpligtelsen alene gælder i de tilfælde, hvor tilbuddet udspringer af en henvendelse fra forbrugeren via den erhvervsdrivendes netbaserede markedsplads.

#### *§ 8, regler for lovbestemte alternative tvistløsningsorganer*

I forslaget lægges der op til, at erhvervs- og vækstministeren fastsætter nærmere regler for den sagsbehandling, som lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, herunder bl.a. Advokatnævnet, skal overholde for at opfylde direktivet.

Advokatnævnet og dets virksomhed, herunder sagsbehandling, er dels reguleret i retsplejelovens kapitel 15-15b og dels i bekendtgørelse nr. 20 af 17. januar 2008 om Advokatnævnets og kredsbestyrelsernes virksomhed ved behandling af klager over advokater m.v. Sidstnævnte bekendtgørelse er udstedt af justitsministeren med hjemmel i retsplejelovens § 144, stk. 4, og § 145, stk. 2.

Den sagsbehandling i Advokatnævnet, som er omfattet af ATB-direktivet, udgør kun en mindre del af nævnets samlede sagsbehandling. Advokatnævnet behandler således også disciplinærklager over advokater og salærklager fra erhvervsdrivende.

Advokatrådet finder det afgørende, at kravene til Advokatnævnets sagsbehandling i medfør af ATB-direktivet fastsættes i retsplejeloven eller tilhørende bekendtgørelse, idet sagsbehandlingsreglerne bør være en integreret del af reguleringen af Advokatnævnet. Endvidere finder Advokatrådet det væsentligt, at reglerne fastsættes af justitsministeren, som er ansvarlig for advokatlovgivningen og som har et indgående kendskab til Advokatnævnets virksomhed. Advokatrådet tilslutter sig derfor Advokatnævnets forslag om, at justitsministeriet skal fastsætte de nødvendige regler for, at Advokatnævnets virksomhed lever op til kravene for at kunne anmeldes til EU-Kommissionen.

*§ 15, international kompetence*

Lovforslagets § 15, stk. 1, synes at begrænse klageorganernes internationale kompetence, således at en klage over en erhvervsdrivende etableret i udlandet kun kan behandles af et dansk klageorgan, hvis sagen har en større tilknytning til Danmark end til udlandet.

Personer med en dansk advokatbeskikkelse kan være etableret i andre EU-lande og virke der under anvendelsen af den danske titel, og derfor fortsat i et vist omfang være undergivet de danske advokatmyndigheders tilsyn og kompetence. Ved fastsættelsen af reglerne for Advokatnævnet vil Advokatrådet derfor opfordre til at det sikres, at Advokatnævnet kan behandle klager over personer med dansk advokatbeskikkelse, uanset om den underliggende sag konkret har en større tilknytning til et andet land end Danmark.

*§ 16, stk. 1 og stk. 3, voldgiftsbehandling*

Det forekommer inkonsekvent, at en eventuel allerede påbegyndt voldgiftssag jf. § 16, stk. 3, skal sættes i bero på en klagesagsbehandling, mens bestemmelsens stk. 1 ikke afskærer opstart af en voldgiftssag, såfremt en klagesagsbehandling er iværksat.

*§ 17, afvisningsgrunde*

Advokatrådet har noteret sig, at lovforslaget ikke gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra e, om muligheden for at afvise en klage, hvis forbrugeren ikke har indgivet klagen inden for en på forhånd fastsat tidsfrist. Baggrunden for undladelsen synes ikke nærmere beskrevet i bemærkningerne til lovforslaget, og Advokatrådet skal opfordre til, at muligheden for afvisning som følge af fristoverskridelse genovervejes.

*§ 18, sagsbehandlingsfrister*

Det fremgår af forslaget § 18, stk. 1, at en klage, som falder uden for klageorganets kompetenceområde, skal afvises inden tre uger efter modtagelsen. Endvidere fremgår det, at hvis årsagen til afvisning først fremkommer senere i behandlingen af klagen, skal klageorganet afvise sagen hurtigst muligt.

Formuleringen af § 18, stk. 1, 1. pkt. ("kompetenceområde") kan give anledning til tvivl om bestemmelsens anvendelsesområde. Det fremgår af bemærkningerne, at bestemmelsen finder anvendelse i alle tilfælde, hvor klageorganet kan afvise en klage, jf. forslaget § 17, nr. 1-6, og ikke kun, hvor klageorganet savner kompetence til at behandle klagen.

Advokatrådet tilslutter sig i øvrigt Advokatnævnets bemærkninger vedrørende den foreslåede syv-dages frist til afvisning af en sag, hvor årsagen til afvisningen først forekommer senere i sagsbehandlingen. Det må formodes, at en række klageorganers beslutningsprocedure vil udelukke, at afvisningen kan gennemføres inden for så kort en frist.

§ 19, stk. 4

Ordet "nærværende" bør erstattes af "pågældende".

§ 23, stk. 4

Formuleringen "se bort fra eventuelle gebyrer" forekommer uklar. Advokatrådet formoder, at det er hensigten, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan undlade at opkræve gebyr.

Med venlig hilsen

  
Torben Jensen

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Att. Tina Madsen  
[pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk)  
[tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

TEKNIQ  
Paul Bergsøes Vej 6  
2600 Glostrup  
Telefon 4343 6000  
Telefax 4343 2103  
[teknig@teknig.dk](mailto:teknig@teknig.dk)  
[www.teknig.dk](http://www.teknig.dk)

## Udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

17. december 2014

Tak for det i høring fremsendte udkast til ovennævnte lovforslag.

Ref JES  
[jes@teknig.dk](mailto:jes@teknig.dk)  
Dir 77411580

TEKNIQ har noteret sig, at det i den politiske aftale mellem regeringen, Venstre og Det Konservative Folkeparti om modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem af 10. november 2004 i punkt 3 fremgår, at de private, godkendte ankenævn fortsætter som hidtil, idet de dog også får adgang til at anvende mediation efter principperne i ADR-direktivet.

vja  
Side 1/3

I udkastet til lovforslag fremgår det, at en lang række af de nærmere bestemmelser om de private, godkendte tvistløsningsorganer fastsættes ved bekendtgørelse.

Ud fra udkastet til lovforslag er det derfor ikke muligt at vurdere konsekvenserne for de private godkendte ankenævn fuldt ud.

TEKNIQ tillægger det derfor meget stor betydning, at bekendtgørelsen om de private godkendte tvistløsningsorganer også giver mulighed for, at ankenævnene kan fortsætte som hidtil. Dette indebærer også, at der ikke ændres afgørende ved den økonomi, der er forbundet med at opretholde og drive ankenævnene.

TEKNIQ har også nogle bemærkninger i tilknytning til enkelte af de foreslåede bestemmelser.

### Ad § 4 – Information til forbrugere

I stk. 1 angives det, at den erhvervsdrivende skal give information om det alternative tvistløsningsorgan i de generelle aftalevilkår i det omfang, disse anvendes. TEKNIQ går ud fra, at der hermed tænkes på de individuelt udarbejdede generelle vilkår, som anvendes af virksomheden.

I stk. 2 fremgår det, at den erhvervsdrivende i forbindelse med konkrete tvister skal oplyse forbrugeren om det relevante tvistløsningsorgan, skriftligt eller på andet varigt medie, hvis forbrugers krav afvises helt eller delvist.

Af bemærkningerne fremgår det, at den erhvervsdrivende må tilpasse informationen til hvert enkelt tilfælde afhængig af, hvad tvisten vedrører.

Inden for TEKNIQs område er det almindeligt at forbrugeren reklamerer mundtligt, og klagen behandles og løses oftest mundtligt. TEKNIQ går ud fra, at der ikke skal fremsendes en efterfølgende skriftlig klagevejledning, når klagen er indgivet mundtligt og har været behandlet mundtligt.

Det vil være særdeles byrdefuldt for virksomhederne, hvis virksomhederne i alle tilfælde skal udlevere informationer og – da bestemmelsen er strafbelagt – sikre sig bevis for, at informationerne er afgivet.

TEKNIQ foreslår derfor, at bestemmelsen ændres, således at oplysningerne skal gives som nævnt i stk. 1 og i anledning af tvister skal oplyses på forbrugers forlangende.

## **Ad § 6 – Om private tvistløsningsorganer**

De nærmere vilkår for, at private tvistløsningsorganer kan gennemføre mediation, skal fastsættes i en bekendtgørelse. Det er derfor ikke muligt ud fra udkastet til lovforslag at vurdere, hvilke muligheder dette giver for de private tvistløsningsorganer.

TEKNIQ tillægger det stor betydning, at der skal være den samme adgang til at anvende mediation ved private tvistløsningsorganer, herunder til at indføre en to-faset sagsbehandling med forudgående mediation og efterfølgende klagenævnsbehandling. Efter TEKNIQs opfattelse vil ansatte i de private ankenævns sekretariater være uvildige og derfor egnede til at gennemføre mediation, hvis parterne bag nævnet ønsker, at mediation skal være en del af processen for ankenævnet.

TEKNIQ er tilfredse med, at der skabes mulighed for, at et privat ankenævn kan pålægge erhvervsdrivende, der ikke bidrager til nævnets drift, at betale højere sagsomkostninger end erhvervsdrivende, der bidrager til nævnets drift.

## **Ad § 23 – Klager til forbrugerklagenævnet**

Det fremgår af bemærkningerne at der ikke tænkes indført en øvre beløbsgrænse for hvilke sager der kan behandles ved forbrugerklagenævnet.

TEKNIQ  
Paul Bergsøes Vej 6  
2600 Glostrup  
Telefon 4343 6000  
Telefax 4343 2103  
teknIQ@teknIQ.dk  
www.teknIQ.dk

17. december 2014

Ref JES  
jes@teknIQ.dk  
Dir 77411560

v/ja

Side 2/3

Efter TEKNIQs opfattelse kan sager af meget stor økonomisk betydning ofte med fordel behandles ved domstolene, hvor der er muligheder for at føre vidner og afhjemle skøns mænd.

TEKNIQ foreslår derfor, at der indføres en øvre beløbsgrænse i lighed med de nuværende regler.

## **Ad § 28 – Om gebyrer og omkostninger ved forbrugerklagenævnet**

TEKNIQ har indledningsvis bemærket, at det af den politiske aftale fremgår, at de godkendte ankenævn fortsætter som hidtil, og TEKNIQ tillægger det meget stor betydning, at dette også gælder i relation til omkostningerne til at opretholde og drive nævnene.

TEKNIQ går derfor ud fra, at dette også fører til, at de private godkendte tvistløsningsorganer fortsat vil kunne opkræve betaling fra forbrugere i relation til sagkyndige erklæringer, hvor forbrugeren ikke får medhold i sin klage. Der kan være tale om meget store omkostninger, der har været afholdt til sagkyndig bistand i forbindelse med sagens behandling og det har derfor betydning at der fortsat kan opkræves et rimeligt beløb hos forbrugeren. Det maksimale beløb er i dag kr. 3.000.

Alternativt foreslår TEKNIQ, at der i stedet for, som det fremgår af direktivet, gives mulighed for, at sagen afgøres på baggrund af de oplysninger, parterne tilvejebringer dog således, at nævnet af egen drift tager stilling til, hvilke retsregler og –praksis der skal lægges til grund.

TEKNIQ er gerne til rådighed med en uddybning af vores synspunkter, ligesom TEKNIQ gerne medvirker i forbindelse med den nærmere udformning af de i lovforslaget nævnte bekendtgørelser.

Med venlig hilsen

  
Jan Eske Schmidt

TEKNIQ  
Paul Bergsøes Vej 6  
2600 Glostrup  
Telefon 4343 6000  
Telefax 4343 2103  
teknig@teknig.dk  
www.teknig.dk

17. december 2014

Ref JES  
jes@teknig.dk  
Dir 77411560

vja

Side 3/3

## Danmarks Apotekerforening

Kanonbådsvej 10 · Postboks 2181 · 1017 København K

Telefon 33 76 76 00 · Fax 33 76 76 99

apotekerforeningen@apotekerforeningen.dk · www.apotekerforeningen.dk

apotek

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Carl Jacobsens Vej 35

2500 Valby

17-12-2014

MKA/MKA/4021/00015

### Svar på høring om lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har den 19. november 2014 sendt udkast til lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager i høring.

Formålet med lovforslaget er ifølge bemærkningerne at gennemføre Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU 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).

Danmarks Apotekerforening bemærker, at det følger af lovudkastets § 2, stk. 2, litra a, at loven ikke finder anvendelse på sundhedsydelse, hvilket ifølge lovudkastets bemærkninger blandt andet omfatter udlevering og levering af lægemidler og medicinsk udstyr.

Danmarks Apotekerforening foreslår i den forbindelse, at det i lovforslagets bemærkninger – sammen med de øvrige eksempler på undtagelsens anvendelsesområde, jf. lovudkastets side 28 - præciseres, at undtagelsesbestemmelsen også apotekernes forhandling af lægemidler og medicinsk udstyr.

Der pålægges med lovforslaget §§ 4 og 5 erhvervsdrivende informationspligt om alternative tvistløsningsorganer og onlineplatformen. Danmarks Apotekerforening lægger til grund, at informationspligten om adgang til klage til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbrugerklagenævnet ikke omfatter erhvervsdrivende, der som udgangspunkt kun forhandler varer, der i udsalgspris ligger under den fastsatte undergrænse for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens og Forbrugerklagenævnets behandling af sager.

Danmarks Apotekerforening foreslår, at dette præciseres i lovforslagets bemærkninger.

Med venlig hilsen



Merete Køas



Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Att.: Specialkonsulent Tina Madsen

Sendt pr. e-mail: [pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk) c.c. [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

17. december 2014  
Dokumentnr.: 388109

## Høring over udkast vedrørende forslag til ny forbrugerklagelov/ Sag: FBI-14/11801

Dansk Byggeri skal hermed bekræfte modtagelsen af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens brev af 19. november 2014 vedrørende høring over udkast til forslag om ny forbrugerklage-  
lov.

### Generelt:

Generelt bemærkes det, at Danmark i en årrække har været foregangsland, når det drejer sig om de branchefinansierede private klage- og ankenævn, og at disse yder en stor indsats ved at tilbyde en nem, hurtig og billig tvistløsning, som reducerer sagsbyrden for de almindelige domstole. Dansk Byggeri er således meget stolt af, at Dansk Byggeri som brancheorganisation har været med til at oprette et så velfungerende privat godkendt ankenævn som Byggeriets Ankenævn

I forhold til det konkrete lovforslag bemærkes endvidere følgende:

### Sagsbehandlingsfrister:

De i ADR-direktivet angivne sagsbehandlingsfrister er med det nuværende udkast til lovforslag, §§ 18-19, og bemærkningerne hertil blevet gjort praktisk anvendelige, hvilket er meget positivt.

Dog finder Dansk Byggeri, at styrelsens fortolkning af § 18, stk. 1, er meget indskrænkende. Det er således Dansk Byggeris opfattelse, at meddelelse om afvisning ikke nødvendigvis skal være indenfor 7 dage efter at klagesagen konstateres uegnet til behandling, jf. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens bemærkning<sup>1</sup> til § 18. Dansk Byggeri forudsætter i den forbindelse, at de 7 dage løber, fra afvisningsårsagen konstateres af en formand.

---

<sup>1</sup> Jf., bemærkningerne til lovforslaget, p. 43.

### Mediation:

Det er positivt, at det, modsat meldingerne på præhøringsmøderne, nu klart bliver udmeldt, at også private godkendte klage- og ankenævn, vil få mulighed for at anvende mediation på lige fod med Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Dansk Byggeri skal således opfordre til, at de af ministeren nærmere fastsatte betingelser for private godkendte klage- og ankenævns anvendelse af mediation afspejler de betingelser, som er fastsat for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, således forbrugerne indrømmes samme adgang til mediation, uanset om deres klage er underlagt et privat godkendt klage- og ankenævn kompetence eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetence.

### Klagegebyrer og betingelser for godkendelse af private klage- og ankenævn

Dansk Byggeri stiller sig uforstående overfor det forhold, at bestemmelserne om klagegebyrer samt øvrige betingelser for godkendelse af private klage- og ankenævn ikke er uddybet i lovforslaget.

Samtidig har Dansk Byggeri dog noteret sig, at det af bemærkningerne til lovforslaget<sup>2</sup> fremgår, at de nugældende principper for godkendelse og sagsbehandling ved de privat godkendte klage- og ankenævn i vidt omfang vil blive videreført.

At de nuværende principper for godkendelse og sagsbehandling ved de private godkendte klage- og ankenævn ifølge lovforslaget i vidt omfang vil blive videreført, tages således som udtryk for, at ministeren ikke agter at ændre i forhold til de nugældende regler eller i forhold til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens nuværende praksis på området og at de eksisterende klage- og ankenævn, herunder Byggeriets Ankenævn, således kan bibeholde godkendelser og eksisterende vedtægter under den nye forbrugerklagelov og dermed fortsætte arbejdet på uændrede vilkår.

Dansk Byggeri hæfter sig særligt ved, at det i bemærkningerne til lovforslaget<sup>3</sup> anføres, at det, ligesom efter de gældende regler, også fremover vil være en forudsætning for godkendelse, at de private godkendte klage- og ankenævn er neutrale og upartiske og at klagegebyrerne er moderate. Dansk Byggeri henholder sig til dette og sammenholder det med, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i deres bemærkninger<sup>4</sup> vurderer, at de eksisterende godkendte klage- og ankenævn i dag opfylder de krav, der stilles til ankenævnsbehandlingen efter direktivet.

--oo0oo--

Med udgangspunkt i ovenstående må Dansk Byggeris endelige stillingtagen til den nye forbrugerklagelov, således afvente lovforslagets afledte bekendtgørelser og indholdet af disse.

Med venlig hilsen  
Dansk Byggeri

  
Bettina Julian Gravers

<sup>2</sup> Jf., bemærkningerne til lovforslaget, p. 20, afsnit 4.1., 3. punktum

<sup>3</sup> Jf., bemærkningerne til lovforslaget, p. 32, sidste afsnit og p. 33, 1. afsnit

<sup>4</sup> Jf., bemærkningerne til lovforslaget, p. 33, 1. afsnit, sidste punktum.



## HORING

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Sendt via e-mail til: [pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk) med kopi til [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

### **Høringssvar vedrørende lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager**

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har i e-mail og hertil vedhæftet brev af 19. november 2014 anmodet om Finansrådets bemærkninger til fremsendte lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager.

Finansrådet takker for muligheden for at afgive bemærkninger hertil.

#### **Generelle betragtninger**

Finansrådet er generelt positiv over for lovforslaget, som blandt andet danner hjemmelsgrundlaget for godkendelse og regulering af private tvistløsningsorganer herunder adgangen til brug af mediation i klagesagsbehandlingen.

Det er Finansrådets holdning, at der bør indføres den samme adgang for de private tvistløsningsorganer til at mediere som for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Det fremgår ikke af bemærkningerne til § 6, stk. 3, hvilke betingelser der forventes at blive stillet for, at private tvistløsningsorganer kan anvende mediation i forbindelse med klagesagsbehandlingen. Det er Finansrådets holdning, at såfremt et privat tvistløsningsorgan er godkendt efter stk. 2 og derfor anses for uafhængigt og habilt, skal samme overvejelser ikke indgå som en særskilt betingelse i forhold til mediationsadgangen.

Finansrådet har desuden hæftet sig ved, at lovforslaget i § 31 og i kapitel 8 indeholder henholdsvis procedureregler og bestemmelser om tvangsfuldbyrdelse. Set i lyset af at der i de seneste år er lavet betydelige forenklinger af tvangsfuldbyrdelsessystemet, hvor alle regler er at finde i retsplejeloven, er det bemærkelsesværdigt, at der med lovforslaget foreslås at indsætte regler herom i forbrugerklageloven. Dette virker ikke umiddelbart forbrugervenligt. Det kan derfor overvejes, om disse bestemmelser kan placeres mere hensigtsmæssigt i retsplejeloven, i det omfang det er nødvendigt at supplere retsplejelovens eksisterende bestemmelser på området.

17. december 2014

Finanssektorens Hus  
Amaliegade 7  
DK-1256 Copenhagen K

Telefon 3370 1000  
Fax 3393 0260

[mail@finansraadet.dk](mailto:mail@finansraadet.dk)  
[www.finansraadet.dk](http://www.finansraadet.dk)

Kontakt Tina Knudsen-Leerbeck  
Direkte +45 3370 1059  
[tkl@finansraadet.dk](mailto:tkl@finansraadet.dk)

Journalnr. 342/01  
Dok. nr. 531689-v1

## Specifikke bemærkninger til lovforslagets enkelte bestemmelser

Side 2

### Information til forbrugere – lovforslagets kap. 2

Af lovforslagets § 4, stk. 1, fremgår det, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren information om det alternative tvistløsningsorgan. *"Informationen skal være klar, forståelig og lettilgængelig på den erhvervsdrivendes hjemmeside, og gives i de generelle aftalevilkår i det omfang disse anvendes."*

Journalnr. 342/01

Dok. nr. 531689-v1

Af lovforslagets § 4, stk. 2, fremgår det, at 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."*

Sammenholdt med bemærkningerne til § 4 giver § 4, stk. 2, efter Finansrådets mening anledning til følgende bemærkninger, som Finansrådet skal opfordre Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at overveje:

1. Gælder informationspligten i stk. 2 i situationer, hvor klageren får delvist medhold, som det fremgår modsætningsvis af lovteksten: *"Hvis der opstår en tvist...og den erhvervsdrivende...delvist afviser forbrugerens krav"*, eller gælder informationspligten alene, når tvisten ikke løses mellem parterne, som det fremgår af direktivets art. 13, jf. bemærkningerne side 31: *"...når der opstår en konkret tvist, der ikke kan løses mellem parterne"*.

Lovteksten indebærer i sin nuværende form efter Finansrådets mening en udvidelse af informationspligten i forhold til direktivet. Lovforslaget stiller krav til den erhvervsdrivende om, at denne skal oplyse om det alternative tvistløsningsorgan i situationer, hvor parterne er nået til en løsning om at imødekomme klagerens krav delvist.

2. Gælder informationspligten i tvistsituationer også for erhvervsdrivende med en webside?

Lovteksten er formuleret aktivt, således at erhvervsdrivende ved tvister, der ikke løses, altid har en informationspligt. Af bemærkningerne side 31 fremgår det dog: *"Det vil også opfylde kravene, hvis oplysningerne fremgår af en hjemmeside, forudsat at oplysningerne sikkert kan bevares i sin oprindelige tilstand."* Af bemærkningerne fremgår det derfor, at såfremt en erhvervsdrivende har en webside og derfor falder under kravet i stk. 1, vil den erhvervsdrivende ikke være forpligtet til særskilt at informere klageren i en tvistsituation. Det fremgår efter Finansrådets opfattelse dog ikke helt tydeligt, hvad der er hensigten, og en præcisering, eventuelt ved en omskrivning af lovteksten, kunne være hensigtsmæssig.

Herudover skal Finansrådet bede Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen oplyse, hvilke overvejelser Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har gjort sig i forhold til, hvordan erhvervsdrivende kan opfylde kravet om, at oplysningerne på deres webside *"sikkert kan bevares i sin oprindelige tilstand"*, herunder om en pdf-fil med oplysningerne vil opfylde kravet i bemærkningerne.

**Kommentarer af lovteknisk art**

Side 3

§ 17, nr. 3, henviser til § 6, men § 6 omhandler ikke ministerens adgang til at fastsætte en under- eller overgrænse for prisen for varen eller tjenesteydelsen.

§ 21, stk. 1, nr. 2, henviser til § 24. § 24 omhandler sekretariatet for Forbrugerklagenævnet. Henvisningen i § 21, nr. 2 bør derfor formentlig være en henvisning til § 23.

Journalnr. 342/01  
Dok. nr. 531689-v1

Henvisningen til § 23 i § 21, stk. 2, bør efter Finansrådets opfattelse præciseres, således at henvisningen ændres til "...jf. § 23, stk. 3."

Med venlig hilsen

Tina Knudsen-Leerbeck

Direkte +45 3370 1059  
tkl@finansraadet.dk

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Att.: Tina Madsen

Dok. ansvarlig: MSJ  
Sekretær:  
Sagsnr: 2003-202  
Doknr: d2014-17352-6.0  
17. december 2014

## **Høring over udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)**

Dansk Energi takker for muligheden for at kommentere på ovennævnte udkast til lovforslag.

Som medstifter af et privat branchefinansieret forbrugerankenævn på energiområdet – nemlig Ankenævnet på Energiområdet – ligger det naturligvis Dansk Energi meget på sinde, at der opnås et højt forbrugerbeskyttelsesniveau ved at sikre muligheden for alternativ tvistbilæggelse af høj kvalitet på området for køb af varer og tjenesteydelser, herunder også køb og levering af elektricitet og naturgas.

Dansk Energi kan således bakke op om, at der med implementeringen af ATB-direktivet fastsættes harmoniserede kvalitetskrav med det formål at sikre, at forbrugerne i EU får adgang til klagemekanismer af høj kvalitet, som er gennemsigtige, effektive og rimelige.

Som det anføres i lovforslagets bemærkninger, er det ligeledes Dansk Energi opfattelse efter en mangeårig erfaring fra Ankenævnet på Energiområdet, at alternativ tvistbilæggelse, for virksomhederne, kan være et redskab til at bevare virksomhedernes omdømme og forbrugernes tillid.

Dansk Energi er således overordnet positiv over for den implementering af ATB-direktivet, der foreslås med det foreliggende udkast til ny forbrugerklagelov. Dansk Energi kan konstatere, at der med implementeringen ikke indføres væsentlige større ændringer, idet vi i Danmark med den gældende forbrugerklagelov og de med loven godkendte private ankenævn, herunder Ankenævnet på Energiområdet, allerede lever op til mange af de krav, der på EU-plan stilles med hensyn til et højt forbrugerbeskyttelsesniveau og et højt kvalitetsniveau for tvistbilæggelsesorganer.

Dansk Energi har et par enkelte kommentarer til særlige dele af lovforslaget, som vil blive gennemgået neden for.

### **Kapitel 2 – Information til forbrugere**

Dansk Energi noterer sig, at der med forslaget indføres en generel oplysningspligt for erhvervsdrivende i forbrugerforhold om alternativ tvistløsning. Efter bestemmelsen skal den erhvervsdrivende oplyse forbrugeren om det eller de alternative tvistløsningsorganer, som

kan behandle en eventuel tvist mellem parterne. Der er pligt til at oplyse om det relevante tvistløsningsorgans adresse og hjemmeside på en let tilgængelig måde på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes. Derudover skal oplysningerne indgå i de generelle aftalevilkår i det omfang den erhvervsdrivende anvender sådanne.

Dansk Energi skal heroverfor gøre opmærksom på, at der allerede efter forbrugeraftaleloven er krav om, at den erhvervsdrivende forinden denne indgår en aftale med en forbruger ved fjernsalg, skal oplyse om muligheden for klageadgang. Af bemærkningerne til forbrugerftaleloven fremgår det, at en erhvervsdrivende har pligt til at oplyse om adgang til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et privat anke- eller klagenævn.

Dansk Energi skal blot henlede opmærksomheden på, at der ikke med nærværende forslag om information til forbrugere, risikerer at være tale om dobbeltregulering for de erhvervsdrivende.

### **§ 6 – hjemlen til at godkende et privat ankenævn**

Af de specielle bemærkninger til bestemmelsen (s. 34, 2. afsnit) fremgår det, at det også fremover vil være muligt for et privat tvistløsningsorgan at få godkendt bestemmelser om, at tvistløsningsorganet kan behandle klager fra erhvervsdrivende eller vedrørende erhvervs-mæssige forhold.

Dansk Energi finder det uklart om der med bemærkningerne blot henvises til den nugældende praksis, hvorefter et privat ankenævn i sine vedtægter kan beslutte, at klager fra erhvervsdrivende kan behandles, *såfremt de ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold*. Eller om der er tale om en udvidelse af den gældende godkendelsesbestemmelse.

Dansk Energi skal under alle omstændigheder helt overordnet bemærke, at tvister mellem erhvervsdrivende ikke bør afgøres i et forbrugerklageorgan. Der er således tale om tvister mellem to professionelle parter, hvor der kan være ganske store økonomiske konsekvenser på spil, som bør afgøres som en civil sag ved domstolene og ikke i regi af et privatfinansieret ankenævn.

### **Mediation**

Med forslaget indføres en mulighed for, at private ankenævne i deres vedtægter kan vælge at indføre en mulighed for at anvende mediation mellem parterne. Af bemærkningerne til § 6 fremgår det, at erhvervs- og vækstministeren 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.

Dansk Energi lægger til grund, at det er op til det enkelte private ankenævn at vedtage, hvorvidt der ønskes indført en mulighed for mediation i det pågældende ankenævn. Indførelsen af mediation hos de private ankenævne er således frivillig og der vil naturligvis skulle ske en godkendelse af de relevante vedtægtsbestemmelser hos erhvervs- og vækstministeren.

Dansk Energi står naturligvis til rådighed for en uddybning af ovenstående bemærkninger.

Med venlig hilsen

Dansk Energi

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Mathilde Øelund Salskov Jensen'. The signature is fluid and cursive, with a large loop at the end.

Mathilde Øelund Salskov Jensen



## Tina Madsen

---

**Fra:** Betina Johansen <bjo@abtm.dk>  
**Sendt:** 17. december 2014 10:22  
**Til:** 1 - KFST Center for policy og lovforberedende arbejde (KFST)  
**Cc:** Tina Madsen  
**Emne:** Høringssvar Sag: POL-14/11801-21

**Opfølgningsflag:** Opfølgning  
**Flagstatus:** Afmærket

Vedlagt kommentarer med rødt fra Ankenævnet for Bus, Tog og Metro og de bagvedstående selskaber:

Til § 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.

Det foreslås, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udarbejder materiale/retningslinjer til brug for de godkendte ankenævns henvendelser til de tilsluttede selskaber om oprettelsen af dette link til OTB-plattformen, herunder at det er strafbelagt ikke at efterleve §§ 4 og 5.

Til § 18. Hvis det fremgår klart af klagen, at tvisten falder uden for et godkendt privat tvistløsningsorgan 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.

Der er en bestemmelse i ankenævnets vedtægter § 11 om, at sekretariatet kan afvise en klage, hvis det er utvivlsomt, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence. Sekretariatet skal samtidig give klageren besked om, at sekretariatets afgørelse kan indbringes for nævnet, hvis klageren fremsætter ønske derom. Det er ikke klart efter lovforslagets formulering i § 18, om der med sætningen "tvistløsningsorganet skal afvise klagen" dermed menes, at sekretariatet ikke længere skal have mulighed efter vedtægterne § 11 for at foretage denne afvisning på egen hånd. Det skal derfor afklares, om det er det samlede nævn, som skal træffe afgørelse om afvisningen inden 3 uger, og om vedtægterne § 11 herefter ikke finder anvendelse.

Til § 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.

Denne nye bestemmelse vil for visse sagers vedkommende kunne give problemer, når Ankenævnet for Bus, Tog og Metro holder 5 årlige møder. Der kan således opstå tilfælde, hvor skriftvekslingen er afsluttet, men hvor der er mere end 3 måneder til næste møde, fordi dagsorden til det møde, som måtte være nært forestående, er fyldt.

Efter stk. 2, kan 90-dages fristen i særlige tilfælde forlænges, og som eksempel nævnes, hvis der er tale om meget komplicerede sager. Dette kriterium er ikke uddybet nærmere, og det kan ikke afvises, at visse af ankenævnets sager vil opfylde dette kriterie.

Det bør afklares, om der med terminologien "i særlige tilfælde" kan være omfattet tilfælde, hvor det er nødvendigt med et helt andet set-up for nævnets virksomhed (fx med et ekstra årligt møde med udgifter til følge) for at overholde 90-dages fristen, under forudsætning af at det kun er ganske få sager, som ikke kan behandles inden for fristen.

Forslaget omtaler diverse samarbejder:

- OTB-kontaktpunkt/Forbruger Europa
- erfaringsudveksling mellem klagesystemerne og det eksisterende EU-håndhævelessamarbejde (via Forbrugerombudsmanden)

Betyder dette, at man her skal regne med en administrativ merbelastning?

Med venlig hilsen

**Betina Johansen**

Chefkonsulent, cand.jur.

**Sekretariatet for Ankenævnet for Bus, Tog og Metro**

Gammel Køge Landevej 3,

2500 Valby

tlf. 36 13 18 91 onsdag-fredag kl. 9.30-11.30

**Ankenævnet**  
for Bus, Tog og Metro 

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

tma@kfst.dk

Dato: 17. december 2014

Sag: FO-14/12300-3

Sagsbehandler: /mn

### Høringssvar vedr. forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklagebogen)

Forbrugerombudsmanden har modtaget Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens høring af 19. november 2014 med udkast til lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager.

Forbrugerombudsmanden skal udtale følgende:

#### Ad § 11, pkt. 1 og 2.

Det er betryggende, at mediation skal foregå på et oplyst grundlag, jf. § 11, pkt. 1 og 2.

Følgende fremgår af bemærkningerne til bestemmelsen på side 37:

*"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."*

Da forliget er juridisk bindende for forbrugeren – i modsætning til den erhvervsdrivende, der tilsyneladende blot kan undlade at opfylde forliget – er det vigtigt at sekretariatets procedurer er indrettet således, at forbrugeren får mulighed for at se forliget på skrift, således at han eller hun kan tage stilling til, om det er korrekt beskrevet i forhold til det aftalte.

#### Ad § 15

Som noget nyt skal en erhvervsdrivende som udgangspunkt være etableret i Danmark, for at forbrugeren kan gøre brug af lovens klagesystem.

#### **FORBRUGEROMBUDSMANDEN**

Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Tlf. 41 71 51 51

Fax 41 71 51 61

CVR-nr. 10 29 48 19

EAN-nr. 5798000018006

forbrugerombudsmanden@kfst.dk

[www.forbrugerombudsmanden.dk](http://www.forbrugerombudsmanden.dk)

#### **ERHVERVS- OG VÆKSTMINISTERIET**

Medlem af International Consumer  
Protection & Enforcement Network  
(ICPEN)

Dette er i overensstemmelse med direktivets udgangspunkt, men en fravigelse af de almindelige værnetingsregler til skade for forbrugeren.

Begrundelsen herfor er bl.a. som anført på side 40 i udkastet til lovforslag, at en afgørelse mod en erhvervsdrivende, der er etableret i et andet land, er vanskelig at tvangsfuldbyrde.

Vi har stor forståelse for dette synspunkt. Forbrugerombudsmanden er imidlertid bekendt med tilfælde, hvor der er tale om grænseoverskridende markedsføring, og hvor forbrugeren påstår sig fritaget for den erhvervsdrivendes krav. En afgørelse fra Forbrugerklagenævnet kan i disse tilfælde være værdifuld for forbrugeren i forhold til fx inkassobureauer, der søger at inddrive et påstået skyldigt beløb. I øvrigt vil sådanne sager i mange tilfælde skulle afgøres efter dansk ret, hvorfor det giver anledning til betænkeligheder at henvise forbrugeren til at få sit krav bedømt i et udenretligt tvistløsningsorgan i et andet medlemsland.

Forbrugerombudsmanden foreslår derfor, at sager, hvor den erhvervsdrivende er etableret i et andet EU-land, ikke generelt undtages fra Forbrugerklagenævnets kompetence, hvis det er muligt.

Med venlig hilsen  
På Forbrugerombudsmandens vegne

Tina Morell Nielsen  
Chefkonsulent

## Tina Madsen

---

**Fra:** John Roy Vesterholm <jrv@dtl.eu>  
**Sendt:** 16. december 2014 16:44  
**Til:** 1 - KFST Center for policy og lovforberedende arbejde (KFST)  
**Cc:** Tina Madsen; Anders Due - Københavns Vognmandslaug  
(adu@Vognmandslaug.dk)  
**Emne:** Høringssvar over udkast til forslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) - sagnr. POL-14/11802-21  
**Vedhæftede filer:** Svar på høring vedr. forslag til forbrugerklagelov -.pdf

Til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

DTL-Danske Vognmænd skal henvise til vedlagte høringssvar fra Dansk Erhvervs vedrørende lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven).

Med venlig hilsen

John Roy Vesterholm  
Chefjurist, Dansk Transport og Logistik  
Grønningen 17, postboks 2250  
DK-1019 København K.  
Tlf. +45 70 15 95 00  
Tlf. direkte +45 40 63 64 33  
[www.dtl.eu](http://www.dtl.eu)



*Fra alle os i DTL - de bedste ønsker om en glædelig jul*

## Tina Madsen

---

**Fra:** Søren Reffstrup <sr@DE.DK>  
**Sendt:** 16. december 2014 15:38  
**Til:** 1 - KFST Center for policy og lovforberedende arbejde (KFST)  
**Cc:** Tina Madsen  
**Emne:** Høringsvar - forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

**Opfølgningsflag:** Opfølgning  
**Flagstatus:** Afmærket

Dansk Ejendomsmæglerforening har modtaget Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens skrivelse af 19. november 2014 vedrørende høring over udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager og har følgende bemærkninger.

### § 4:

Dansk Ejendomsmæglerforening mener, at kravet til informationen bør holdes på et minimum. Informationspligten bør kunne opfyldes alene ved angivelse af et link til det relevante organs hjemmeside, hvor kontaktoplysninger, klageadgang/fremgangsmåde mv. er beskrevet for forbrugeren. Dette bør gælde for såvel § 4, stk. 1 samt § 4 stk. 2 - situationer.

Af § 4 stk. 2 fremgår det, at *"Informationen skal gives skriftligt på papir eller på andet varigt medium"*. Dette krav bør dog kunne opfyldes ved at fremsende informationer på mail eller i anden elektronisk form.

Med venlig hilsen



**Søren Reffstrup**  
Advokatfuldmægtig

Dansk Ejendomsmæglerforening  
Islands Brygge 43  
2300 København S  
Tlf.nr.: 70 25 09 99, Direkte: 32 64 45 75, e-mail: [sr@de.dk](mailto:sr@de.dk)



---

Denne mail er blevet scannet af <http://www.comendo.com> og indeholder ikke virus!

---



REALKREDITANKENÆVNET  
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Att.: Specialkonsulent Tina Madsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Den 16. december 2014

**Høring over udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven). Deres sag: POL-14/11801-21.**

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har ved brev af 19. november 2014 anmodet om Realkreditankenævnets bemærkninger til ovennævnte lovudkast. Nævnssekretariatet skal i den forbindelse fremkomme med en enkelt bemærkning:

Det fremgår af udkastets § 6, stk. 3, at de private tvistløsningsorganer skal opfylde særlige betingelser for at opnå en godkendelse til at anvende mediation. De nærmere regler vil efter bemærkningerne til forslaget blive udmøntet i en bekendtgørelse. Nævnssekretariatet skal i den forbindelse henlede opmærksomheden på, at Realkreditankenævnets sekretariat allerede i dag gennemfører forligsforhandlinger i overensstemmelse med de godkendte vedtægter, jf. nævnsvedtægternes § 13, stk. 3, som er sålydende:

"Stk. 3. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af Sekretariatet, og at den kan kræves forelagt Ankenævnet."

Samtidig skal Nævnssekretariatet opfordre til, at det tydeliggøres, hvad der forstås ved mediation, idet der synes at være et behov for at afgrænse denne metode i forhold til andre metoder som led i forligsforhandlinger, eksempelvis mægling.

Med venlig hilsen

Susanne Nielsen  
Sekretariatschef

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Sendt pr. e-mail: [pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk) og [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

Danmarks Rejsebureau Forening  
Vodroffsvej 32  
1900 Frederiksberg  
[drf@travelassoc.dk](mailto:drf@travelassoc.dk)  
35 35 66 11

Rejsearrangører i Danmark  
C. F. Richs Vej 17  
2000 Frederiksberg  
[info@rejsearrangorer.dk](mailto:info@rejsearrangorer.dk)  
40 82 86 77

Frederiksberg, den 16. december 2014

**Vedr.: Bemærkninger til forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)**

Danmarks Rejsebureau Forening (DRF) og Rejsearrangører i Danmark (RID) takker indledningsvist for muligheden for at afgive bemærkninger til ovenstående lovforslag.

Både DRF og RID er medstiftere af det godkendte private ankenævn Pakkerejse-Ankenævnet, som behandler klager fra forbrugere vedr. visse rejser.

Nedenfor følger vores generelle og specifikke bemærkninger til forslaget til forbrugerklageloven.

**Generelle bemærkninger**

DRF og RID er meget positive over, at det af lovforslaget fremgår, at de private ankenævn også fremover skal godkendes efter de principper, der



allerede gælder efter den nuværende lovgivning. Godkendelse af vedtægtsbestemte regler om nævnssammensætning, sagsbehandling, gebyrer mv. efter de nugældende principper er efter vores opfattelse altafgørende for, at de private ankenævn kan fortsætte driften.

Det er dog bekymrende, at alle nærmere regler for de private ankenævn skal fastlægges af Erhvervs- og Vækstministeren i en bekendtgørelse, hvortil der ikke ligger et forslag. Efter vores opfattelse er det ikke hensigtsmæssigt, at styrelsen henlægger alle bestemmelser vedr. godkendelse af de private ankenævn til en bekendtgørelse, som endnu ikke er udstedt. Vi bemærker i den forbindelse, at bekendtgørelsen ikke bør ændre på de regler, der i dag er gældende for godkendelse af de private ankenævn. Hvis bekendtgørelsen mod forventning kommer til at ændre betydeligt på de nugældende principper, kan det ikke udelukkes, at det kan få betydning for antallet af godkendte private ankenævn. Dette vil medføre, at Forbrugerklagenævnet skal behandle alle de sager, der tidligere har hørt under de forskellige private ankenævn, hvilket vil medføre en betydelig stigning i antallet af klager for Forbrugerklagenævnet.

Af lovforslaget fremgår det, at der indføres en mediationsløsning for sager, der kan klages til Forbrugerklagenævnet. Det følger imidlertid ikke tydeligt af forslaget, under hvilke betingelser de godkendte private ankenævn kan benytte samme løsning for mediation. Det er vores opfattelse, at en mediationsløsning også bør være mulig for de private ankenævn, hvis de ønsker at benytte en sådan.

DRF og RIF stiller sig uforstående over for, at Forbrugerklagenævnet ikke skulle være omfattet af ATB-direktivet. Det fremgår ingen steder, hvorfor Forbrugerklagenævnet ikke omfattes. Det fastsættes alene i én sætning i lovbemærkningerne, at Forbrugerklagenævnet ikke er omfattet af kravene i ATB-direktivet.

Lovforslaget indeholder bestemmelser om en øget informationsforpligtelse for de erhvervsdrivende. Informationsforpligtelsen er forbundet med øgede administrative byrder og økonomiske omkostninger for de erhvervsdrivende – særligt da informationen ifølge lovforslaget skal gives til forbrugeren to gange; både i forbindelse med aftaleindgåelsen og i forbindelse med en konkret tvist. Dette er efter vores opfattelse uhensigtsmæssigt, samtidig med at det ikke er proportionalt, at manglende overholdelse af bestemmelserne er strafbelagt.

## **Specifikke bemærkninger**

### § 3, nr. 4 om godkendte private tvistløsningsorganer

Det følger af bemærkningerne til bestemmelsen, at betingelserne for godkendelse af tvistløsningsorganet vil blive fastsat dels i loven dels i bekendtgørelse. Det bør tydeligt fremgå af lovbemærkningerne under hvilke betingelser, de private ankenævn kan blive godkendt. Betingelserne herfor bør derfor ikke fastlægges i en bekendtgørelse, som endnu ikke er udstedt, idet dette skaber uigennemsigthed for de private ankenævn. Som ovenfor anført finder vi det hensigtsmæssigt og rimeligt, at de nugældende godkendelsesprincipper videreføres.

### § 4 om information til forbrugeren

Af lovbemærkningerne fremgår det, at den erhvervsdrivende har pligt til at oplyse om det relevante tvistløsningsorgans adresse og hjemmeside på en let tilgængelig måde på den erhvervsdrivendes egen hjemmeside. Det bør nærmere defineres, hvad der forstås ved en *let tilgængelig måde* – særligt idet overtrædelse af informationspligten er strafbelagt. Vi forestiller os, at en hensigtsmæssig måde vil være at anføre de nævnte informationer i forbindelse med oplysning om de øvrige vilkår, der gælder for købet af en rejse.

Det følger af lovforslagets 4, stk. 2, at den erhvervsdrivende skal give forbrugeren oplysninger om det relevante tvistløsningsorgan, hvis den erhvervsdrivende afviser forbrugers krav i en konkret tvist. En sådan dobbelt oplysningspligt, hvor forbrugeren skal have oplysningerne både ved aftaleindgåelsen, og når der opstår en konkret tvist, er ikke hensigtsmæssig. Forbrugeren vil efter vores opfattelse allerede have modtaget information om det relevante ankenævns adresse mv. på tilstrækkelig vis ved aftaleindgåelsen. Herudover vil det i visse tilfælde være meget byrdefuldt for den erhvervsdrivende at skulle give forbrugeren informationen igen, såfremt dette ikke kan ske via den erhvervsdrivendes hjemmeside, se nedenfor. Igen bør det understreges, at bestemmelsen må anses for særlig uhensigtsmæssig, idet overtrædelse er strafbelagt efter lovforslagets § 44, stk. 3.

Af lovbemærkningerne fremgår det, at kravene for information på et varigt medium er opfyldt, hvis oplysningerne fremgår af en hjemmeside, forudsat at oplysningerne sikkert kan bevares i sin oprindelige stand. Vi tillægger det afgørende betydning, at oplysningspligten opfyldes ved information på rejsebureauets hjemmeside.

### § 6 om godkendte private tvistløsningsorganer

DRF og RID er meget positive over, at der i lovbemærkningerne lægges op til, at principperne for godkendelse af private ankenævn vil basere sig på de nugældende principper. Herudover imødeser vi vurderingen af, at de private ankenævn allerede i dag opfylder de krav, der stilles efter direktivet. Som anført ovenfor, findes det imidlertid mest hensigtsmæssigt, at betingelser og principper for godkendelse fremgår af lovbemærkningerne og ikke af en bekendtgørelse.

For så vidt angår forbrugerens klagegebyr for de private ankenævn må vi påpege, at det i lovforslaget er uklart, hvordan ankenævnene skal forholde sig hertil. Det fremgår, at klagegebyrerne skal være moderate, ligesom det fremgår andetsteds i forslaget, at der er tale om et mindre gebyr. Samtidig følger det af lovbemærkningernes s. 15, at det ifølge direktivet som udgangspunkt skal være gratis eller billigt for forbrugeren at klage. DRF og RID opfordrer til, at klagegebyret for de private ankenævn kan fastsættes til samme beløbsstørrelse som klagegebyret for Forbrugerklagenævnet. Det bør herudover være muligt for de bagved nævnet stående organisationer løbende at forhøje klagegebyret til et rimeligt niveau.

DRF og RID bifalder, at de private ankenævns mulighed for at blive godkendt til mediation indføres ved § 6, stk. 3. De nærmere betingelser og principper herfor bør imidlertid fastsættes i lovbemærkningerne og ikke i bekendtgørelse. Det understreges, at indførelse af mediation ved de private ankenævn skal være frivillig, således at det er op til det enkelte ankenævn, om det vil gøre brug af en mediationsløsning.

Af lovbemærkningerne følger det, at både nationale og grænseoverskridende klager behandles ved de godkendte private ankenævn. De grænseoverskridende klager forudsættes at skulle behandles gennem den kommende online platform, således at nævnene ikke skal påtage sig rollen som oversætter af klager fra andre EU-borgere end danske. Det bør derfor i lovbemærkningerne understreges, at klager fra andre EU-borgere end danske skal behandles via denne online platform.

Det følger af lovbemærkningernes s. 16, at forbrugeren skal have mulighed for at klage online og udveksle oplysninger elektronisk. Fsva. klager fra andre EU-borgere end danske må det forudsætningsvist følge, at disse kan indbringes via den online platform. Det fremgår imidlertid ikke af lovforslaget, hvorvidt et godkendt privat ankenævn skal oprette en online klagemulighed for danske forbrugere. Dette bør afklares i lovbemærkningerne.

### § 11 om sagsbehandling ved mediation

Det bør tydeliggøres, hvordan grænseoverskridende klager skal behandles ved mediation. DRF og RID er af en opfattelse, at den kommende online platform ligeledes skal anvendes ved mediation. Der bør derfor fastlægges nærmere regler for, hvordan sådanne klager skal medieres gennem den online platform.

Herudover bør det sikres, at de personer, der uddannes til at mediere i sagsbehandlingen, desuden har en juridisk baggrund eller andre relevante kompetencer, således at sagerne bliver medieret på et sagligt grundlag.

Det bør nævnes, at der efter vores opfattelse ikke er stor forskel på den mediationsløsning som følger af lovforslaget og den eksisterende sagsbehandling, hvor der forsøges at få parterne til at indgå forlig, som mange af de godkendte private ankenævn – herunder Pakkerejse-Ankenævnet - allerede i dag udfører. Den sekretariatsudførte forligsbehandling kan medvirke til hurtigere sagsbehandling og afgørelser i navnlig sager, som er oplagte eller klart urimelige. DRF og RID stiller sig derfor uforstående over for, at betingelserne for mediation ved et godkendt privat ankenævn endnu ikke er fastlagt.

### § 15 om kompetence til at behandle klager

Reglerne for de private ankenævns og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens kompetence til at behandle klager følger af lovforslagets § 15. Det bør efter vores mening – henset til forbrugerens retssikkerhed – nærmere fastlægges, hvornår en sag må anses for at have større tilknytning til Danmark end til den erhvervsdrivendes etableringsland. Herudover bør det klarlægges, hvad det indebærer, at klager vedr. erhvervsdrivende, der er etableret i et andet land end Danmark, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark.

### § 19 om sagsbehandlingsfrister

Det følger af lovforslagets § 19, stk. 2, at de godkendte private ankenævn skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst. Af lovbemærkningerne følger det, at sagen skal være fuldt oplyst eller klar til at blive afgjort. Det bør nærmere defineres, hvad der skal forstås hermed, således at der ikke skabes tvivl for hverken forbrugeren, rejsebureauet eller ankenævnet fsva. fristens start. En rimelig løsning kunne være at betragte sagen som fuldt oplyst på det tidspunkt, hvor den juridiske sagsbehandler betragter alle relevante oplysninger for sagens behandling som tilvejebragt.

Såfremt styrelsen ønsker en uddybning af ovenstående bemærkninger, står DRF og RID naturligvis til rådighed herfor.

Med venlig hilsen

**DANMARKS REJSEBUREAU FORENING**

  
Laura Frovin Frederiksen  
Juridisk konsulent

  
Jakob Hahn  
Afdelingschef

**REJSEARRANGØRER I DANMARK**

  
Henrik Specht  
Direktør

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Att.: Tina Madsen, specialkonsulent  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

16. december 2014

## Svar på høring vedr. forslag til forbrugerklagelov

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har den 19. november 2014 sendt forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) i høring, og jeg skal hermed komme med Dansk Erhvervs bemærkninger til lovforslaget.

### Generelle bemærkninger

Det har gennem flere år været diskuteret, hvordan det danske forbrugerklagesystem kunne moderniseres, og Dansk Erhverv er tilfredse med, at der med dette lovforslag lægges op til en modernisering, der dels indfører mediation og dels skaber en bedre balance mellem henholdsvis forbrugeres og erhvervsdrivendes rettigheder. Ikke mindst er det positivt, at sagsomkostningerne for de erhvervsdrivende sættes ned både ved sager, der tabes i Forbrugerklagenævnet og sager der forliges ved Forbrugerklagenævnet samtidig med, at der indføres et forhøjet klagegebyr for forbrugerne i fase 2. Forhøjelsen af klagegebyret vil have en adfærdsregulerende effekt og vil medvirke til at færre unødige og useriøse klager bliver bragt for Forbrugerklagenævnet uden, at forbrugernes retssikkerhed lider skade.

Mens lovforslaget indeholder mange positive elementer, så er der desværre også nogle elementer, der medfører øgede administrative og økonomiske byrder for de erhvervsdrivende eller skaber en skævvridning i forholdet mellem klager, der behandles ved Forbrugerklagenævnet og klager, der behandles ved de private ankenævne.

Lovforslaget indfører en øget informationspligt for de erhvervsdrivende i forbindelse med konkrete tvister. Det betyder, at de erhvervsdrivende kan blive tvunget til at bede forbrugerne skrive under på, at de i en konkret tvist er blevet informeret om, hvilket klagenævnet, der kan behandle deres sag. Det vil for mange butikker være både administrativt byrdefuldt og omkostningstungt at skulle håndtere erklæringer, der skal underskrives af forbrugerne hver gang en forbruger ikke gives fuldt medhold i en klage. Der er tale om oplysninger, som allerede findes på den erhvervsdrivendes hjemmeside, og som i mange tilfælde også vil være givet via de erhvervsdrivendes almindelige handelsbetingelser.

LRA/BDA  
bda@danskerhverv.dk

Side 1/7

-  
Vores ref.: SAG-2013-04332

-  
463101

Mens lovforslaget som sagt lægger op til et system, hvor sager skal gennem mediation før de kan prøves ved Forbrugerklagenævnet, så det fremgår det ikke tydeligt af lovforslaget, hvad der skal til for, at de private ankenævn kan benytte en tilsvarende mediationsløsning. Det er meget uheldigt, hvis de private ankenævn ikke får den samme mulighed for at gennemføre mediation som ved Forbrugerklagenævnet, da det er en hurtig og billig måde at få løst sagerne på, hvilket netop er baggrunden for at det ønskes indført som fase 1 ved Forbrugerklagenævnet.

Derudover er det vigtigt for Dansk Erhverv, at de private ankenævn – som der også er lagt op til i den politiske aftale – kan fortsætte deres nuværende praksis med at opkræve betaling fra forbrugerne i relation til de ofte meget bekostelige sagkyndige erklæringer, hvis sagen ender med, at forbrugeren ikke får medhold i sin klage.

Det er endvidere positivt, at forslaget lægger op til, at erhvervsdrivende, der ikke bidrager til driften af et privat klagenævn, kan blive pålagt at betale et højere beløb i sagsomkostninger end erhvervsdrivende, der bidrager til nævnets drift.

Endelig skal det bemærkes, at Dansk Erhverv naturligvis meget gerne deltager i den videre udformning af retningslinjer, regler mv., der jf. lovens bestemmelser skal udfærdiges i diverse bekendtgørelser.

Nedenfor følger Dansk Erhvervs bemærkninger en del af bestemmelserne i lovforslaget.

### **Specifikke bemærkninger**

#### *§ 4 om informationer til forbrugerne*

Det fremgår af bestemmelsens stk. 2, at den erhvervsdrivende i konkrete tvister, hvor forbrugers krav afvises helt eller delvist, skal oplyse forbrugeren om det relevante tvistløsningsorgan, og at denne information skal gives skriftligt eller på andet varigt medium.

Af bemærkningerne til bestemmelsen fremgår det endvidere, at den erhvervsdrivende må tilpasse informationen til hvert enkelt tilfælde, afhængigt af hvad tvisten vedrører. Denne bemærkning er uklar, og det fremgår ikke tydeligt, om der her lægges op til, at den erhvervsdrivende skal beskrive den konkrete tvist eller om der alene tænkes på, at forskellige varegrupper potentielt kan være omfattet af forskellige tvistløsningsorganer.

Hvis det forventes, at de erhvervsdrivende i alle de tilfælde, hvor forbrugerne ikke gives fuldt medhold i deres klage, skal udlevere et stykke papir, hvor tvisten er beskrevet, og hvor kontaktinformationerne på det relevante tvistløsningsorgan oplyses, vil dette medføre ganske betragtelige administrative og økonomiske byrder for de erhvervsdrivende. Det skal i den forbindelse bemærkes, at informationerne også skal udleveres i sager, der ligger under eller over beløbsgrænserne,

da der i bemærkninger lægges op til, at det efterfølgende er op til forbrugerne at undersøge, om den konkrete tvist kan behandles i det tvistløsningsorgan, der er henvist til.

Manglende overholdelse af denne bestemmelse er bødebelagt, hvilket kan tvinge de erhvervsdrivende til at indføre ordninger, hvor forbrugerne skriver under på, at de har modtaget informationen om det relevante tvistløsningsorgan for at kunne dokumentere, at de har levet op til informationsforpligtelsen. Hvad de erhvervsdrivende skal gøre i situationer, hvor forbrugerne nægter at skrive under på dette er usikkert.

Med de nye brancher, der bliver omfattet af disse regler, vil det i praksis betyde, at bagerbutikker, grønthandlere mv. kan blive tvunget til at udlevere informationerne og bede kunderne om at skrive under på at have modtaget dem i sager, hvor der klages over køb af ganske beskedne værdi.

Selv hvis bemærkningerne til bestemmelsen alene skal læses som et krav om at udlevere oplysninger om det relevante tvistløsningsorgan, vil oplysningspligten sammen med en mulig bødestraf for manglende overholdelse betyde, at de erhvervsdrivende påføres betydelige økonomiske og administrative byrder.

Det fremgår af bemærkningerne, at oplysningerne kan gives via en hjemmeside, forudsat at oplysningerne sikkert kan bevares i sin oprindelige tilstand. Det er dog usikkert, hvad der menes med dette, og det skal derfor uddybes, hvad der skal til for, at en ordning, hvor oplysningerne alene gives via den erhvervsdrivendes hjemmeside kan godkendes.

#### *§ 6, stk. 3 om private tvistløsningsorganer*

Der lægges i lovforslaget op til, at det også skal være muligt for de private tvistløsningsorganer at gennemføre mediation, men at de nærmere vilkår for dette skal fastsættes i en bekendtgørelse. For Dansk Erhverv er det vigtigt at understrege, at der bør være den samme adgang til mediation ved de private tvistløsningsorganer, som ved Forbrugerklagenævnet. Det skal i den forbindelse bemærkes, at Dansk Erhverv er af den opfattelse, at de ansatte i de private ankenævns sekretariater er uvildige og at de derfor vil være egnede til at gennemføre mediationen, hvis parterne bag nævnet ønsker, at mediation skal være en del af processen for det enkelte nævn.

Flere af de private ankenævn behandler sager for erhvervsdrivende, der ikke bidrager til driften af nævnet, og Dansk Erhverv bemærker derfor med tilfredshed, at der i lovforslaget lægges op til, at erhvervsdrivende, der ikke bidrager til nævnets drift kan pålægges at betale højere sagsomkostninger end de erhvervsdrivende, der bidrager til nævnets drift.

#### *§ 9, jf. § 2 om definitionen af begrebet "køb"*

Loven finder anvendelse på tvister, der udspringer af aftaler indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse, jf. lovforslaget § 2. Det er derfor også logisk, at det af § 9 fremgår, at det alene er klager, der udspringer af en aftale mel-



lem forbrugeren og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller en tjenesteydelse, der kan indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Af bemærkningerne til § 2 fremgår følgende:

*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.*

En sproglig fortolkning af bemærkningerne må efter Dansk Erhvervs opfattelse betyde, at situationer, hvor de erhvervsdrivende alene har en vare i deres varetægt for at vurdere, om den kan repareres og eventuelt komme med et tilbud på en sådan reparation ikke er omfattet af lovens anvendelsesområde. Heller ikke selv om den erhvervsdrivende eventuelt måtte beskadige eller miste forbrugeren ejendom og værdien af genstanden overstiger undergrænserne.

For ikke at skabe usikkerhed om lovens anvendelsesområde opfordrer Dansk Erhverv til, at bemærkningerne suppleres med gældende praksis for, hvornår et "køb" er omfattet eller ej.

#### **§ 11 om sagsbehandling ved mediation**

Som nævnt under de generelle bemærkninger, så støtter Dansk Erhverv op om ordningen med mediaton i første fase. Det er dog vores vurdering, at mediationen vil have størst succes, hvis begge parter deltager i en telefonkonference fremfor den løsning, hvor mediator på skift ringer parterne op for at referere, hvad den anden part netop har sagt. Det mindsker også risikoen for, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens medarbejdere kan blive udsat for kritik for ikke at have videreformidlet den ene eller den anden parts korrekt.

Derudover skal det sikres, at vejledningen om regler og praksis også indeholder oplysninger om, hvorvidt en sag eventuelt må forventes afvist som uegnet til behandling ved nævnet. For begge parter er det meget vigtigt, at de forud for mediationen bliver informeret om, at sagen næppe efterfølgende vil kunne behandles ved nævnet, da den ud fra bevismæssige betragtninger ikke er egnet til nævnsbehandling.

#### **§ 13 om sagsbehandling ved mediation**

Dansk Erhverv finder et gebyr på 100 kroner til forbrugeren for at indbringe sagen til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for rimeligt.

#### **§ 14 om sagsbehandling ved mediation**

Efter bestemmelsens stk. 2 kan der fastsættes både en under- og en overgrænse for prisen på de køb, som kan behandles ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Dansk Erhverv bakker op om den foreslåede regulering af de undergrænser således, at undergrænser fremadrettet bliver 650 kroner for køb af tøj og sko og 1.000 kroner for alle andre køb.

#### **§ 17 om sager der kan afvises**

Bestemmelsen indeholder en række situationer, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise at behandle klagesager.

Stk. 1, nr. 2 giver Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen mulighed for at afvise klager, der er useriøse eller unødige. Dansk Erhverv forudsætter på baggrund af bemærkningerne til denne undtagelse, at det også gælder, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise denne type af sager fra at blive behandlet ved mediation i første fase.

Efter stk. 1, nr. 5 kan klager afvises, hvis sagen ikke skønnes egnet til behandling ved et godkendt privat tvistløsningsorgan eller ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Det fremgår af bemærkningerne, at denne bestemmelse anses for mindre relevant i forhold til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, da en sag ikke nødvendigvis bliver uegnet til mediationsbehandling, selvom den ville være uegnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet.

Dansk Erhverv er som udgangspunkt ikke enige i, at en sag, der er uegnet til nævnsbehandling er egnet til mediation, hvor parterne kan finde en mindelig løsning på deres tvist. I det omfang at sager, der må betragtes som bevisuegnede alligevel behandles i fase 1, er det afgørende for de erhvervsdrivenes retssikkerhed, at oplysningen om, at sagen formodentlig ikke vil kunne behandles ved Forbrugerklagenævnet indgår i den vejledning om regler om praksis, som Styrelsens medarbejdere giver til parterne i forbindelse med mediationen.

#### *§ 19 om sagsbehandlingsfrister*

Dansk Erhverv ønsker i forhold til sagsbehandlingsfristen på 90 dage for private tvistløsningsorganer, jf. § 19, stk. 2 at gøre opmærksom på, at vi i Danmark har oprettet private ankenævne, der har et meget begrænset antal sager, og hvor nævnet derfor måske alene mødes 2-3 gange om året.

For disse nævne kan fristen på 90 dage blive en udfordring, og der bør i håndhævelsen af reglerne omkring tidsfristerne tages hensyn til dette.

#### *§ 20 om klager til Forbrugerklagenævnet*

I de sager, hvor der ikke findes en løsning i mediationsfasen, skal forbrugerne indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet senest 4 uger efter, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har meddelt parterne, at sagen er afsluttet i mediationsfasen, jf. § 20, stk. 2.

Dansk Erhverv bakker op om fristen på de 4 uger. Med indførelsen af en sådan frist sikres det, at begge parter allerede kort tid efter den afsluttede mediationsbehandling ved, om sagen kommer til at fortsætte ved Forbrugerklagenævnet, eller om sagen kan anses for afsluttet i forbrugerklagesystemet.

#### *§ 23 om klager til Forbrugerklagenævnet*

Af bemærkningerne til § 23, stk. 2 fremgår det, at der ikke lægges op til, at der skal være en øvre beløbsgrænse for de køb, der kan behandles ved Forbrugerklagenævnet. Efter de nuværende regler er der en overgrænse på 100.000 kroner.

Formålet med Forbrugerklagenævnet er at sikre, at forbrugere og erhvervsdrivende i sager af mindre økonomisk værdi kan få en hurtigere sagsbehandling, end det typisk vil være tilfældet ved domstolene. Allerede af den baggrund giver det mening, at der er sat et øvre loft for værdien af de sager, der kan behandles ved nævnet.

Derudover er det af retssikkerhedsmæssige hensyn Dansk Erhvervs opfattelse, at sager over 100.000 kroner kan håndteres bedre ved domstolene, hvor der kan føres vidner og stilles spørgsmål til eventuelle syns- og skønsmænd.

Dansk Erhverv er derfor imod en fjernelse af den øvre beløbsgrænse, men anbefaler i stedet, at grænsen reguleres i lighed med den beløbsmæssige undergrænse.

Såfremt det vælges, at der ikke skal være en beløbsmæssig overgrænse, skal det sikres, at netop sagsgenstandens værdi, eller de følgekrav forbrugeren gør gældende i forbindelse med en klage, indgår som et væsentligt element i vurderingen af, om sagen er egnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet eller om parterne er bedre tjent med at få prøvet sagen ved domstolene, hvor der som sagt kan føres vidner og stilles spørgsmål til en eventuelt udpeget syns- og skønsmand.

Dansk Erhverv hilser det velkomment, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i særlige tilfælde får mulighed for at se bort fra de gebyrer, der skal betales af enten forbrugeren eller den erhvervsdrivende i forbindelse med sager, der for eksempel vedrører helt ny lovgivning. Denne bestemmelse vil kunne betyde, at der hurtigere kommer sager for Forbrugerklagenævnet vedrørende ny lovgivning således, at der kan skabes en praksis til nytte for både forbrugere og erhvervsdrivende.

#### *§ 28 om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet*

Dansk Erhverv har gennem lang tid argumenteret for, at forbrugernes gebyr for at indbringe en sag for Forbrugerklagenævnet burde hæves således, at det havde en adfærdsregulerende adfærd og kunne medvirke til, at urimelige og grundløse sager ikke blev anlagt.

Et gebyr på 400 kroner for at få behandlet sagen ved Forbrugerklagenævnet vil have den ønskede adfærdsregulerende effekt uden, at forbrugernes retssikkerhed lider skade og Dansk Erhverv bakker derfor op om størrelsen af gebyret.

ADR-direktivet fastslår i art. 8, stk. 1, litra c, at ATB-proceduren skal være gratis eller kun for bundet med et symbolsk gebyr for forbrugerne. Flere af de private ankenævn har dog i deres vedtægter bestemmelser, der fastslår, at forbrugerne i visse tilfælde – typisk når forbrugeren ikke får medhold – kan pålægges at betale en del af de ofte meget store omkostninger, der har været til sagkyndig bistand i forbindelse med sagens behandling. Det skal i den forbindelse bemærkes, at det i mange andre systemer er op til parterne selv at betale for eventuelle sagkyndige erklæringer, som de ønsker udarbejdet til at understøtte deres påstande.

Af den politiske aftale, der er indgået omkring moderniseringen af forbrugerklagenævnet fremgår det, at de private ankenævn kan fortsætte som hidtil. Dansk Erhverv går ud fra, at det betyder, at de private ankenævn trods bestemmelsen i direktivets art. 8, stk. 1, litra c fortsat vil kunne opkræve betaling fra forbrugerne i relation til de sagkyndige erklæringer, når forbrugeren ikke får medhold i sin klage.

#### *§ 29 om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet*

I bemærkningerne til § 29, stk. 2 lægges der op til, at det nuværende system med tre forskellige niveauer af sagsomkostninger for de erhvervsdrivende ændres til et system, hvor sagsomkostningerne ved en tabt sag er de samme i alle typer af sager. Dansk Erhverv bakker op om en løsning, hvor sagsomkostningerne er de samme i alle typer af sager.

Det fremgår endvidere af bemærkningerne til § 29, stk. 2, at det foreslås, at sagsomkostninger for en tabt sag sættes til 6.000 kroner, mens sagsomkostninger ved et forlig indgået i fase 2 bliver på 1.000 kroner.

De 1.000 kroner for et indgået forlig i fase 2 udgør ca. 1/3 af det eksisterende beløb og størrelsen af beløbet er rimeligt i forhold til værdien af de sager, der typisk behandles ved Forbrugerklagenævnet samtidig med, at beløbet fortsat er højt nok til at have en adfærdsregulerende effekt på de erhvervsdrivende.

Mens beløbet for indgåelse af forlig er sat på et rimeligt niveau, må et beløb på 6.000 kroner for en tabt sag fortsat betragtes som værende meget højt. Dansk Erhverv anerkender, at det for mange erhvervsdrivende vil være en nedsættelse af sagsomkostningerne, da sagsomkostningerne i de fleste sager i dag udgør 8.300 men henset til, at værdien af sagsgenstanden i 50 procent af alle sager er under 5.000 kroner og endda under 2500 kroner i ca. 25 procent af tilfældene, er det fortsat urimeligt, at de erhvervsdrivendes sagsomkostninger væsentlig overstiger værdien af sagsgenstanden.

Med venlig hilsen



**Bo Dalsgaard**  
Chefkonsulent

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Pr. mail:  
[pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk)  
[tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

15. december 2014

Dir. tlf.  
+4545270943

Dir. fax  
+4545270988

E-mail  
[pak@fdm.dk](mailto:pak@fdm.dk)

## Høring over udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (Forbrugerklageloven)

FDM har modtaget ovennævnte høring, og vi skal nedenfor fremkomme med vores bemærkninger til forslaget.

Overordnet set har vi noteret os, at forslaget i høj grad vedrører den pligt-mæssige implementering af ADR og ODR (OTB) direktiverne, men at man samtidig ønsker at gennemføre en modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem og dermed sikre et velfungerende klagesystem, hvor forbrugerne nemt og billigt kan få behandlet klager over varer og tjenesteydelser, som er omfattet af direktivet.

Som Danmarks største private forbruger- og interesseorganisation bakker vi selvfølgelig op om denne ambition, men vi finder desværre at forslaget på en lang række områder ikke lever op til ambitionen.

Efter vores opfattelse risikerer man med forslaget, via gebyrstruktur, minimumsbeløbsgrænser og obligatorisk mediation på forbrugerklagenævnets område reelt at afskære muligheden for at klage på en lang række af de områder, hvor forbrugerne dagligt oplever behov for et alternativt tvistløsningssystem, der opfylder intentionen om et nemt og billigt forum for tvistløsning.

### Delegering til ministeren

Lovforslaget lægger på en lang række centrale punkter op til at det overlades til ministeren at fastsætte de nærmere regler.

Udover at det vanskeliggør en reel vurdering af lovforslaget, når centrale spørgsmål ikke besvares i loven, giver denne form også den til enhver siddende minister mulighed for reelt at unddrage eller inddrage hele erhvervsområder fra Forbrugerklagenævnets kompetence ved at regulere minimumsgrænser og klagegebyrer.

Et eksempel herpå er området for privat parkering.

### Udvidelse af forbrugerklageadgangen

Med forslaget lægges der, i overensstemmelse med direktivet, umiddelbart op til, at der på så alle omfattede forbrugerområder sikres nem klagead-

Raadgivningen

Firskovvej 32  
2800 Kgs. Lyngby

Tlf. +45 70 13 30 40  
Fax +45 45 27 09 88

CVR nr. 10 37 67 18

[fdm@fdm.dk](mailto:fdm@fdm.dk)  
[www.fdm.dk](http://www.fdm.dk)

gang. Styrelsen nævner således 45 nye områder der kan klages på. Samlet set er det imidlertid tvivlsomt, om det reelt bliver tilfældet, når minimumsgrænserne for hvad der kan klages over hæves yderligere og klagegebyrerne hæves væsentligt.

### **Nemt at få behandlet klager**

Med indførelsen af obligatorisk mediation som adgang til Forbrugerklagenævnet er der væsentlig risiko for at forbrugeren kommer til at opleve en forlænget behandlingstid inden der opnås en endelig afgørelse.

Mediationen må ifølge oplægget maksimalt tage tre måneder, hvilket er uacceptabel lang tid.

Mediationen bør afsluttes inden for 30 dage efter sagens modtagelse, og hvis det ikke er tilfældet bør gebyret tilbagebetales til forbrugeren, ligesom det herefter ligger forbrugeren frit at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet.

I forvejen er det kendt, at behandlingen i forbrugerklagenævnet af relevante årsager kan tage tid, ikke mindst kan oplysningen af sagen og herunder indhentelse af sagkyndig erklæring være tidskrævende. Derfor giver det isoleret set også mening at fristen i Forbrugerklagenævnet først egnes fra sagen er færdigoplyst. Herfra er der så tre måneder til at afgøre sagen. Det betyder at det samlede forløb fra en klage indgives til mediation og til Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse kan blive mellem 9 måneder og et år afhængig af sagens kompleksitet. Dette harmonerer næppe med ambitionen om et velfungerende klagesystem, hvor forbrugerne nemt kan få behandlet klagen

### **Gebyrstruktur**

Med en foreslået beløbsgrænse for klager til forbrugerklagenævnet, der med enkelte undtagelser, fastsættes til 1.000 kr. afskærer man i realiteten en lang række områder. I pressen har der været nævnt eksempler som køb af fisk eller brød og kager hvor forbrugernes enkeltindkøb kun i helt særlige tilfælde overstiger kr.1.000 og man dermed undtager hele brancher fra forbrugerklageområdet. På samme måde med privat parkering, hvor en kontrolafgift i dag udgør 590 – 650 kr.

Samtidig må en så væsentlig forhøjelse af klagegebyret, som der samlet set lægges op til med et mediationsgebyr på kr. 100 som under ingen omstændigheder tilbagebetales og et klagegebyr der hæves fra kr. 160 til kr. 400 forventes at afholde mange forurettede forbrugere fra at indlede en klagesag. Dette strider direkte med intentionen om at sikre et klagesystem hvor forbrugeren billigt kan få behandlet klager over varer og tjenesteydelser omfattet af direktivet. Har Forbruger- og konkurrencestyrelsen på forhånd sikret sig, at et gebyr på op til 500 kr. i EU retlig forstand lever op til kravet om at være billigt?

Endelig kan det undre at de gebyrer de erhvervsdrivende pålægges i tilfælde af at de taber sagen samtidig foreslås sænkede. Det giver hverken de enkelte brancher incitament til selv at tage ansvar for deres klagesager, ligesom det heller ikke øger den enkelte erhvervsdrivendes incitament til at finde løsninger.

### **Mediation**

Det fremgår, som en nyskabelse, at klager, som ikke behandles i et godkendt privat klagenævn, og dermed skal behandles i Forbrugerklagenævnet, fremover i første fase behandles ved mediation.

FDM anerkender at mediation på en lang række områder skaber fornuftige løsninger og har bevist sit værd, men vi finder det betænkeligt, at indføre

mediation som obligatorisk indgang til en egentlig klagebehandling. En grundlæggende betingelse for at opnå succes med mediation er, at begge parter oprigtigt tror på mediation som en mulighed for at skabe løsninger, og at begge parter går aktivt ind i mediationen. I en situation, hvor en erhvervsdrivende allerede har afvist forbrugers klage eller undladt at besvare den, er det tvivlsomt om vedkommende herefter reelt vil indgå i mediation.

I en situation, hvor den ene part ikke reelt ønsker at deltage i en mediationsproces, findes det ikke rimeligt, at forbrugeren skal afholde et gebyr på 100 kr. og at mediationsprocessen kan forlænge den samlede tid indtil sagen afsluttes med op til 90 dage.

Hvis den erhvervsdrivende tidligere har undladt at besvare forbrugers klage bør sagen kunne indbringes direkte for et klagenævn, som kan træffe eksigible afgørelser, og forbrugeren bør ikke pålægges udgifter til en meningsløs mediation og opleve at der på 90 dage reelt intet sker i forhold til en løsning på sagen. På samme måde bør forbrugers gebyr til mediation tilbagebetales, hvis det viser sig at den erhvervsdrivende ikke medvirker til mediationen eller kun medvirker på skrømt. Mediation bør efter vores opfattelse alene være et tilbud til parterne, og mediationen kan i tilfælde hvor begge parter reelt ønsker at medvirke delvis finansieres med et bidrag fra begge parter.

Endelig bør det sikres, at der etableres vandtætte skotter mellem de medarbejdere i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som arbejder som mediatører og de medarbejdere der fungerer i Forbrugerklagenævnets sekretariat, således at en medarbejder ikke først optræder som mediator, og efter forgæves mediation er den som skal sørge for sagens fulde oplysning, herunder beslutte om der skal indhentes sagkyndig erklæring og endelig skal skrive indstilling til nævnet.

### **Manglende klagemuligheder på området for privat parkering**

Et af de forbrugerområder som svigtes med det med den foreslåede udformning er området for privat parkering. FDM har gennem adskillige år påpeget behov for nemme og relativt billige muligheder for at kunne klage over private p- kontrolgebyrer. Muligheden for at etablere et ankenævn på området blev drøftet i den af Justits- og transportministrene nedsatte arbejdsgruppe for bedre forbrugerbeskyttelse på parkeringsområdet. I forbindelse med udmøntningen af arbejdsgruppens anbefalinger oplyste den daværende justitsminister i et svar til folketinget 29. januar 2014 spm. 19 til L 54 bl.a.: " Hvis der ikke inden udgangen af 2014 er oprettet et privat branchenævn på området, som opfylder kravene i ADR direktivet, vil Justitsministeriet tage initiativ til, at der – inden fristen for implementeringen af direktivet udløber- på anden vis etableres adgang til at indbringe klager over afgifter for overtrædelse af vilkårene for privat parkering på offentlige tilgængelige parkeringspladser for et klagenævn, som opfylder kravene i direktivet."

Så vidt FDM er underrettet er der p.t. ikke udsigt til at de private parkeringsselskaber kan opnå enighed om at oprette et godkendt privat ankenævn på området.

Imidlertid vil lovforslaget ikke åbne mulighed for at klager over private parkeringsselskabers kontrolgebyrer kan behandles, allerede fordi en kontrolafgift i dag typisk udgør mellem 590 og 650 kr., og dermed beløbsmæssigt vil falde under minimumsbeløbsgrænsen. Det bør derfor sikres at kontrolafgifter pålagt forbrugere af private parkeringsselskaber kan behandles i

det offentlige forbrugerklagesystem. Det bør også sikres at forbrugerens klagegebyr, herunder gebyret for mediation, står i passende forhold til den afgift der klages over. Der kunne evt. laves et særligt behandlingsforløb for denne type klager, som dels tager højde for at der må forventes et højt antal klager, men også at sagerne typisk er enkle at oplyse, idet parke-ringsselskaberne i forvejen behandler sagerne digitalt og dokumenterer de pålagte afgifter med fotos og skitser.

Med venlig hilsen

Per Alkestrup  
Afdelingschef, Juridisk og Teknisk Rådgivning



Erhvervs- og Vækstministeriet  
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

KRONPRINSESSEGADE 28  
1306 KØBENHAVN K  
TLF. 33 96 97 98  
FAX 33 36 97 60

DATO: 16. december 2014  
SAGSNR.: 2014 - 3610  
Bedes oplyst ved henvendelse

pol@kfst.dk og tma@kfst.dk

### **Høring - udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)**

Ved e-mail af 20. november 2014 har Erhvervs- og Vækstministeriet, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen anmodet om Advokatnævnets bemærkninger til ovennævnte udkast.

Idet det bemærkes, at Advokatnævnet ikke er direkte omfattet bestemmelserne i lovforslaget, jf. forslaget § 8, men at det må forventes, at der fastsættes lignende regler for nævnets sagsbehandling, har Advokatnævnet følgende bemærkninger:

#### *§ 8, regler for lovbestemte alternative tvistløsningsorganer*

I forslaget lægges der op til, at erhvervs- og vækstministeren fastsætter nærmere regler for den sagsbehandling, som lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, herunder bl.a. Advokatnævnet, skal overholde for at opfylde direktivet.

Advokatnævnet og dets virksomhed, herunder sagsbehandling, er dels reguleret i retsplejelovens kapitel 15-15b og dels i bekendtgørelse nr. 20 af 17. januar 2008 om Advokatnævnets og kredsbestyrelsernes virksomhed ved behandling af klager over advokater m.v. Sidstnævnte bekendtgørelse er udstedt af justitsministeren med hjemmel i retsplejelovens § 144, stk. 4, og § 145, stk. 2.

Den sagsbehandling i Advokatnævnet, som er omfattet af ATB-direktivet, udgør kun en mindre del af nævnets samlede sagsbehandling. Advokatnævnet behandler således også disciplinærklager over advokater og salærklager fra erhvervsdrivende.

Det er efter Advokatnævnets opfattelse afgørende, at reglerne om nævnets sagsbehandling i overensstemmelse med ATB-direktivet fastsættes i retsplejeloven eller i forskrifter fastsat i medfør heraf, idet sagsbehandlingen bør være en integreret del af regelsættet for den del af nævnets virksomhed, som ikke er omfattet af ATB-direktivet. Endvidere finder Advokatnævnet det væsentligt, at reglerne fastsættes af

## *Advokatnævnets sekretariat*

justitsministeren, som er ansvarlig for advokatlovgivningen og som har et indgående kendskab til Advokatnævnets virksomhed og de forudsætninger, som nævnet fungerer under. Advokatnævnet foreslår derfor, at det udtrykkeligt fastsættes, at justitsministeren fastsætter de nødvendige regler for, at Advokatnævnets virksomhed lever op til kravene for at kunne anmeldes til EU-Kommissionen.

### *§ 15, international kompetence*

Advokatnævnet finder det uhensigtsmæssigt, at lovforslagets § 15, stk. 1, synes at begrænse klageorganernes internationale kompetence.

Inden for advokatområdet er der således den særlige udfordring, at personer, der har en dansk advokatbeskikkelse, formelt kan være etableret i et andet land, men fortsat i et vist omfang qua den danske advokatbeskikkelse er undergivet de danske advokatmyndigheders tilsyn og kompetence.

Advokatnævnet finder på den baggrund, at bestemmelsen udelukkende – i overensstemmelse med direktivets artikel 5, stk. 1 – bør sikre, at danske klageorganer kan behandle klager over erhvervsdrivende, som er etableret i Danmark, uden samtidig at afskære muligheden at behandle klager over erhvervsdrivende etableret i andre lande.

### *§ 17, afvisningsgrunde*

Advokatnævnet finder det ikke hensigtsmæssigt, at lovforslaget ikke gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra e, om muligheden for at afvise en klage, hvis forbrugeren ikke har indgivet klagen inden for en på forhånd fastsat tidsfrist. Baggrunden for undladelsen synes ikke nærmere beskrevet i bemærkningerne til lovforslaget.

Advokatnævnet savner endvidere en præcisering af direktivets artikel 5, stk. 4, litra e, i lovforslaget, idet det bl.a. er uklart, hvordan denne bestemmelse harmonerer med de almindelige forældelsesregler i dansk ret. Således synes bestemmelsen at forudsætte, at forbrugeren til enhver tid kan klage – også selv om der er indtrådt forældelse for det krav, som der er tvist om. Endvidere bør det præciseres, hvornår en klager anses for at have ”indgivet klagen til den erhvervsdrivende”, idet dette er afgørende for fristberegningen.

### *§ 18, sagsbehandlingsfrister*

Det fremgår af forslaget § 18, stk. 1, at en klage, som falder uden for klageorganets kompetenceområde, skal afvises inden tre uger efter modtagelsen. Endvidere fremgår det, at hvis årsagen til afvisning først fremkommer senere i behandlingen af klagen, skal klageorganet afvise sagen hurtigst muligt.

Advokatnævnet finder for det første, at formuleringen af § 18, stk. 1, 1. pkt. (”kompetenceområde”), giver anledning til tvivl om bestemmelsens anvendelsesområde. Det fremgår af bemærkningerne, at bestemmelsen finder

## *Advokatnævnets sekretariat*

anvendelse i alle tilfælde, hvor klageorganet kan afvise en klage, jf. forslaget § 17, nr. 1-6, og ikke kun, hvor klageorganet savner kompetence til at behandle klagen.

Advokatnævnet finder endvidere, at fristen for at afgøre en afvisningssag, hvor årsagen til afvisningen først forekommer senere i sagsbehandlingen, er for kort. Det fremgår således af lovforslagets bemærkninger, at en afvisning der meddeles syv dage efter årsagen er fremkommet, anses for rettidig.

Stort set alle afvisningssager i Advokatnævnet behandles af nævnet som sådan, idet man ved en ændring af retsplejeloven i 2008 fjernede hjemmelen til, at formanden alene kan træffe afgørelser i afvisningssager. Nu fremgår det af § 8 i bekendtgørelse om Advokatnævnets virksomhed m.v., at en afvisningssag først skal forelægges den relevante formand, og – hvis formanden tiltræder en indstilling om afvisning – derefter skal forelægges to yderligere nævnsmedlemmer. Denne procedure, sammenholdt med, at alle nævnsmedlemmer har nævnsarbejdet som bibeskæftigelse, vil efter nævnets opfattelse gøre det meget vanskeligt at overholde en frist på syv dage i disse sager. Tilsvarende forhold gør sig givetvis gældende for andre klageorganer. Advokatnævnet skal derfor foreslå, at fristen fastsættes til tre uger i overensstemmelse med bestemmelsen i forslagets § 18, stk. 1, 1. pkt.

Kopi af dette brev er sendt til Justitsministeriet.

På nævnets vegne



Nicolai Pii

## Tina Madsen

---

**Fra:** Trineke Borch Jacobsen <TBJ@realkreditforeningen.dk>  
**Sendt:** 16. december 2014 09:59  
**Til:** 1 - KFST Center for policy og lovforberedende arbejde (KFST)  
**Cc:** Tina Madsen; Susanne Nielsen; Majbritt Christensen  
**Emne:** Høring af lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

**Opfølgningsflag:** Opfølgning  
**Flagstatus:** Afmærket

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Att.: Specialkonsulent Tina Madsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

### Høring af lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

Der henvises til Styrelsens mail af 19. november 2014 bilagt udkast til lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager.

Realkreditforeningen henviser til det høringssvar, som Realkreditankenævnets sekretariat har fremsendt. Heri henviser man til behovet for at afklare status for den forligsmægling, som i henhold til vedtagterne foretages i Realkreditankenævnet, og så vidt vides en stor del af de øvrige private ankenævn. Realkreditforeningen er enig i behovet for afklaring, og lægger i den forbindelse vægt på at forligsmægling kan ske i Ankenævnet som hidtil.

Realkreditforeningen har ikke andre bemærkninger til det forelagte udkast.

Med venlig hilsen

Trineke Borch Jacobsen  
[tbi@realkreditforeningen.dk](mailto:tbi@realkreditforeningen.dk)

**REALKREDIT**  
FORENINGEN

#### Finanssektorens Hus

Realkreditforeningen  
Amaliegade 7  
1256 København K

Telefon 3336 1311  
Fax 3393 0260

[mail@realkreditforeningen.dk](mailto:mail@realkreditforeningen.dk)  
[www.realkreditforeningen.dk](http://www.realkreditforeningen.dk)



B r a n c h e n  
ForbrugerElektronik  
Christiansborggade 1  
1558 København V

Tlf.: 33 32 90 66  
Fax: 33 11 37 67  
e-mail: bfe@bfe.dk  
www.bfe.dk

CVR-nr.: 50 85 29 11  
Danøke Bank: 3667  
Konto: 4400218145  
Giro nr.: 427 0126

## Til Konkurrence og Forbrugerstyrelsen

Sendt pr. mail til [pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk) med kopi til [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk).

15. december 2014

### Branchen ForbrugerElektroniks svar udkast til lovforslag om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager

Branchen ForbrugerElektronik (herefter BFE) takker for lejligheden til at komme med kommentarer til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens høring den 19. november 2014 over udkast til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager.

Helt overordnet bakker BFE om det ny lovforslag, da loven overordnet løser flere punkter, som BFE har efterspurgt:

- Det alternative konfliktsystem muliggør en forenkling af sagsbehandlingen, da flere sager kan inden går skal igennem en ressourcetung behandling i Forbrugerklagenævnet – hvilket bidrager med mulig tidsbesparelser for forbrugere, erhvervsliv og myndigheder.
- De nye satser for behandling af en forbrugerklage kan fremme fokus på mere seriøse sager, der dermed letter byrderne for alle og særligt erhvervslivet. Det er BFEs holdning, at dette giver en bedre balance mellem forbrugerne og de erhvervsdrivendes rettigheder.
- At den nedre beløbsgrænse for behandling af forbrugerklager for produkter forhøjes. BFE finder en beløbsgrænse på 1000 kr. rimelig for varer og tjenester såsom elektronik og elektroniske tjenesteydelser.

BFE har ikke været involveret i arbejdsgruppen med overgangen til et mere moderne klagesystem, men vi har holdt os orienterede via Dansk Erhverv. Vi ønsker derfor at udtrykke vores fulde opbakning til Dansk Erhvervs høringssvar og organisationens bemærkninger.

BFE ønsker dog at fremhæve vores bemærkninger til særligt to mindre heldige dele af lovudkastet:

### **1. Butikker pålægges yderligere administrative byrder**

BFE kan være bekymret for de nye administrative byrder (jf. § 4), der pålægges butikkerne med at skulle kræve forbrugernes positive accept af, at de kender deres yderligere klagemuligheder, når forbrugeren ikke opnår medhold i en klagesag. Der er tale om en tidskrævende skærpelse af praksis, som hidtil har fungeret godt ved information på hjemmesiden samt de erhvervsdrivendes almindelige betingelser.

Samtidig er der rig mulighed for misforståelser, når en måske vred forbruger skal underskrive et dokument og det kan tænkes, at forbrugeren nægter dette, hvor tiltaget på inden måde er hensigtsmæssigt.

### **2. Lovforslaget mangler en klar tilkendegivelse af, at vilkårene for private ankenævn stilles lige med Forbrugerklagenævnet**

Danmark har private klagenævn, der håndterer klagebehandling af mere komplekse sager, hvor nævnsmedlemmer har behov for en højere grad af specialisering. Det er afgørende for en god retsstilling for forbrugere og erhvervsliv – at alle forbrugerklager behandles med et tilstrækkeligt videngrundlag og derfor må det nye klagesystem ikke diskriminere private klagenævn. BFE er opmærksom på, den politiske aftale bakker op om at private initiativer kan drives videre, men lovudkastet tager efter BFEs opfattelse ikke højde for, at klageprocessen ved de private tvistløsningsorganer ikke må stilles *relativt* ringere sammenholdt med de muligheder, der opnås i Forbrugerklagenævnet.

BFE repræsenterer både producent/leverandører af Forbrugerelektronik, men også de danske tv-distributører. Foreningen oplever, at alle vore medlemmers produkter er komplekse, da der er tale om en branche i hastig udvikling og med løbende implementering af ny teknologi. Den høje kompleksitet medfører da også, at der som regel indgår nødvendige erklæringer fra sagkyndige i sagsbehandlingen.

Alligevel er det en overvejelse for BFE, om køb af en tv-pakke (der både involverer stillingtagen til tv-kanaler, digitale tjenesteydelser og elektronik) opnår en mere optimal behandling og retssikkerhed i et privat ankenævn. Branchen har imidlertid få ankesager – Forbrugerklagenævnet har oplyst BFE, at branchen i de seneste tre år i gennemsnit har haft 18 klagesager og dette dækker både de kommercielle tv-udbydere (BFEs medlemmer) samt bolig- og antenneforeningerne.

Derfor mener BFE, at man med fordel i den endelige lov kunne udviske den tvivl om udfaldet af private ankenævns sidestilling med Forbrugerklagenævnet, der optræder i følgende punkter:

- *Hvordan* må de private ankenævn eksempelvis benytte sig af indledende mediation? Jf. § 6, stk. 3 skal vilkår herfor fastlægges ved en senere bekendtgørelse. Såfremt det fortsat skal være økonomisk muligt at drive private ankenævn, bør den relative forskel på klagebehandling i private ankenævn ikke forstærkes, hvorfor disse bør opnå samme mulighed.

- De private ankenævn har højere omkostninger forbundet med sagsbehandlingen, men kan forbrugerne fortsat påkræves den meget rimelige pligt at skulle medfinansiere omkostningen ved klagebehandlingen, når forbrugeren taber sagen? ARD direktivet (jf. art. 8) er uklar omkring gebyrets maksimale størrelse.
- De private ankenævn bør tilkendes dispensation for de foreslåede tidsfrister på 90 dage for sagsbehandling (jf. § 19 stk. 2), da sådanne nævn med færre sager måske kun mødes et par gange årligt.

BFE skal afslutningsvist gøre opmærksom på, at vi gerne svarer på uddybende spørgsmål,

Med venlig hilsen

Laila Kelp Rasmussen  
Direktør, BFE

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

Mail: [pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk), [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

Skanderborg, den 19. december 2014  
sv

## **Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) j.nr. POL-14/11801-21**

DANVA takker for den ekstraordinære fremsendelse af høringsmaterialet. Det er spændende med en modernisering af det offentlige klagesystemet ved at operere med to faser; en mediationsfase foretaget af styrelsen og en fase med den almindelige nævnsbehandling.

### *ADR-direktivet/Lovforslagets anvendelsesområde*

Foreningen er enig i, at det er gensidigt bebyrdende aftaler, der skal være omfattet af lovforslaget, da det afspejler direktivet. Det betyder principielt, at vand- og spildevandsforsyning af forbrugerne i Danmark ikke er omfattet af lovforslaget. Forsyningen sker nemlig efter leveringsvilkår godkendt af kommunalbestyrelsen, og kommunalt vedtagne forsyningsplaner udpeger de forbrugere, der skal forsynes. DANVA har dog forståelse for, at forbrugerne har behov for en billig og let adgang til en udenretlig behandling af deres evt. tvister med forsyningerne (almene vandforsyninger og spildevandsforsyningsselskaber).

Foreningen støtter således, at klager over leveringsvilkår med relation til almene vandforsyninger fortsat er omfattet af forbrugerklageloven. Vi vil ligeledes støtte, at klager over de generelle leveringsvilkår for spildevandsforsyningsselskaberne kan behandles efter loven fra 01.10.2015. Deri ligger også, at vi mener, at privatretlige, individuelle aftaler om forsyningsvilkår, som er godkendt af kommunalbestyrelsen, ikke er omfattet af loven. Vi beder om, at ovenstående fremgår af overblikslister/bilag med berørte brancher.

### *Brug af subsidiaritetsprincippet*

Vi støtter, at der gøres brug af mulighederne for at have nationale regler, der pålægger forbrugeren og den erhvervsdrivende gebyr i forbindelse med såvel mediations- som klagenævnsfasen. Vi mener også, at der skal være en nedre værdigrænse for de tvister, der skal behandles – ligesom sager skal kunne afvises, hvis forbrugeren ikke har forsøgt at indgå i en dialog med den erhvervsdrivende mhp. at finde en løsning.

### *Informationspligt*

Vi har noteret os, at lovforslaget implementerer direktivets bestemmelser om generel og specifik informationspligt, således at den erhvervsdrivende i evt. generelle leveringsvilkår og ved konkrete uenigheder skal



gøre opmærksomhed på klagemulighederne. Dette vil give ekstra klagesager, som igen fordrer ekstra midler fra Finansloven, for at alle parter oplever, at forventningerne kan imødekommes. Det offentlige vil også skulle afsætte ressourcer til at reviderer evt. nationale vejledninger om leveringsvilkår. Dertil kommer ekstra ressourceforbrug hos de erhvervsdrivende, når klageoplysningspligten skal honoreres.

#### *Private klagenævn*

Det kan være hensigtsmæssigt, at det som udgangspunkt er de samme krav, der gælder for de private klagenævn som for Forbrugerklagenævn. Det er dog vigtigt, at der er plads til undtagelser, når der er saglige betragtninger for dette.

Det er vores opfattelse, at det skal være frivilligt/fakultativt, om et formelt mediationsforløb går forud for den almindelige nævnsbehandling hos de privat finansierede klagenævn.

For at modvirke free-riders kan det også være hensigtsmæssigt, at der i opfølgende lovgivning kan fastsættes bestemmelser om, at erhvervsdrivende, der ikke bidrager til nævnets drift, skal betale et højere beløb/gebyr, end erhvervsdrivende, der gør dette. Dette bør være et emne, hvor den finansierende branche har et afgørende ord.

Med venlig hilsen

  
Carl-Emil Larsen

  
Susanne Vangsgård



Konkurrence- og  
Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby  
[pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk)  
[tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

Vesterbrogade 37  
1620 København V

Telefon 33 43 70 00  
[mail@danskeadvokater.dk](mailto:mail@danskeadvokater.dk)  
[www.danskeadvokater.dk](http://www.danskeadvokater.dk)

Dok.nr. D-2014-038834

19. december 2014

**Vedr.: Udkast til forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)**

1. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har den 19. november 2014 (j.nr. POL-14/11801-21) sendt udkast til forslag til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) i høring med anmodning om at modtage eventuelle bemærkninger til lovudkastet senest den 17. december.

Lovforslaget går ud på at udmønte regeringens aftale om modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem, som er indgået med Venstre og Det Konservative Folkeparti, og implementerer Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ATB-direktivet).

Lovforslaget skal erstatte den gældende lov om forbrugeraftaler, og loven skal træde i kraft den 1. oktober 2015 med undtagelse af bestemmelsen i § 5, som skal træde i kraft den 9. januar 2016.

Hovedelementerne er følgende: Udvidelse af den offentlige forbrugerklageadgang, modernisering af den offentlige forbrugerklagesagsbehandling, der inddeles i to faser, ændring af gebyrstrukturen, indførelse af sagsbehandlingsfrister samt indførelse af en informationspligt for erhvervsdrivende, der skal oplyse, hvor en forbruger kan klage over eventuelle tvister mellem parterne i forbindelse med køb af varer eller tjenesteydelser.

2. Danske Advokater er bekendt med de høringsvar, som Advokatnævnet og Advokatsamfundet har afgivet henholdsvis den 16. og 17. december, hvortil der henvises.

Danske Advokater bemærker i tilknytning hertil følgende:

### *Regler for lovbestemte alternative tvistløsningsorganer (lovudkastets § 8)*

I lovudkastets § 8 lægges der op til, at 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.

Det fremgår af lovudkastets § 3, nr. 3, at der ved lovbestemt alternativt konfliktløsningsorgan forstås et klageorgan, der er oprettet efter anden lovgivning end denne lov, og som behandler civile tvister.

I lovudkastets specielle bemærkninger til den foreslåede bestemmelse i § 8 er Advokatnævnet specifikt nævnt som eksempel på et sådant lovbestemt alternativt konfliktløsningsorgan. Det fremgår endvidere, at den fornødne 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.

Danske Advokater bemærker, at Advokatnævnet og dets virksomhed, herunder sagsbehandling er reguleret i retsplejelovens kapitel 15-15 b og ved bekendtgørelse nr. 20 af 17. januar 2008 om Advokatnævnets og kredsbestyrelsernes virksomhed ved behandling af klager over advokater mv.

Efter Danske Advokaters opfattelse bør det være justitsministeren, der af de grunde, som er anført af Advokatsamfundet, fastsætter de regler, som er nødvendige for, at Advokatnævnets virksomhed lever op til kravene for at kunne anmeldes til EU-Kommissionen.

### *Mediation (lovudkastets § 11)*

Lovudkastet går som anført ovenfor ud på at modernisere den offentlige forbrugerklagesagsbehandling, der foreslås inddelt i dels en mediationsfase (Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen), dels en fase med nævnbehandling (Forbrugerklagenævnet).

Det fremgår af høringen, at et godkendt privat tvistløsningsorgan vil få mulighed for at anvende mediation, og dels at de nærmere vilkår vil blive fastsat i bekendtgørelse, dels at disse vil fremgå af de vedtægter, der vil blive udarbejdet til brug for erhvervs- og vækstministerens godkendelse af nævnet.

Det fremgår af lovudkastets § 3, nr. 5, at der ved mediation i denne lov forstås "Den alternative tvistløsning hvor parterne bringes sammen med det formål at opnå en mindelig løsning, uden at der træffes afgørelse i sagen." Endvidere er det i § 3, nr. 6, angivet, at der ved mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forstås "Den tvistløsning, der sker ved det offentlige alternative tvistløsningsorgan nedsat efter denne lov."

De nærmere regler for sagsbehandling ved mediation fremgår af lovudkastets §§ 11-14 med tilhørende bemærkninger.

Danske Advokater bemærker, at et væsentligt element i ABT-direktivet er hensynet til kvalitetssikrede ABT-procedurer, som både forbrugere og erhvervsliv kan have tillid til. I den sammenhæng er det efter Danske Advokaters opfattelse problematisk, at bl.a. lovudkastets § 11 med tilhørende bemærkninger anvender begrebet mediation uden nogen klar definition og afgrænsning.

For at sikre kvaliteten og adfærden ved retsmægling blev der ved indførelsen af retsmæglingsordningen i 2008, jf. lov nr. 168 af 12. marts 2008 om ændring af retsplejeloven, taget stilling til mæglingsbegrebet og de centrale elementer i de etiske regelsæt for retsmægling:

"Retsmægling er en frivillig konfliktløsningsmetode, hvor en eller flere neutrale retsmæglere gennem en struktureret proces hjælper parterne med selv at finde en for dem tilfredsstillende løsning på konflikten"

(Domstolsstyrelsens etiske regler for retsmægling, pkt. 1)

Definitionen på retsmæglingen svarer fuldstændig til den definition af udenretlig mediation, som lægges til grund i de etiske regler for mediation såvel i Danske Advokaters fagudvalg for mediation som ved Mediationsinstituttet.

Kendetegnende for denne skole inden for mediation er, at mediator alene har en faciliterende rolle - det vil sige, at mediator/mægler bistår parterne med selv at finde frem til en aftale, men ikke aktivt tager del i løsningen, ligesom mediator ikke vurderer eventuelle løsningsforslag i forhold til den juridiske ramme eller retspraksis.

Desuden forhandles der ikke forlig i en faciliterende mediationsproces. Der indgås aftaler. Derudover er den juridiske ramme uden betydning for løsningen, ligesom retspraksis og forventet udfald med andre juridiske instanser ikke er afgørende for den gode løsning.

I forhold til denne danske model for mediation giver lovudkastet derfor Danske Advokater anledning til en række bemærkninger og betænkeligheder, herunder af retssikkerhedsmæssig karakter.

For det første er det problematisk, at der ikke med lovudkastet er taget stilling til den nærmere definition af begrebet mediation. Dette medfører usikkerhed, i forhold til hvad de involverede parter kan forvente af processen, ligesom det vanskeliggør muligheden for kvalitetssikring i forhold til en objektiv standard eller et adfærdskodeks for de involverede medarbejdere, jf., ABT-Direktivets, artikel 7, litra i).

Af lovudkastet fremgår det, at medarbejderen fra Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal "mediere" sagen og i mediationen særligt skal lægge 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, jf. herved lovudkastets § 11.

Særligt punkt 1 og 2 ovenfor giver anledning til bekymring i forhold til begrebet mediation. I en mediation er det parterne, som sætter rammen for dialogen. I det

omfang mediator vejleder om den juridiske rammer for tvisten, undermineres muligheden for en konstruktiv og åben mediationsproces, hvor parterne bestemmer retningen. I givet fald vil der snarere være tale om en faciliteret forligsförhandling frem for en mediationsproces.

Af bemærkningerne fremgår endvidere, at medarbejderen vil blive specielt uddannet og oparbejde en erfaring inden for forligsförhandling. Denne bemærkning efterlader også et indtryk af, at forligsförhandling og mediation begrebsmæssigt sidestilles i lovudkastet. Dette er hverken hensigtsmæssigt eller teoretisk korrekt, og det medfører en væsentlig risiko for, at begge begreber udvandes, og at kvaliteten bliver tvivlsom.

Lovudkastets § 11, herunder bemærkningerne, efterlader i det hele et indtryk af, at hensigten er at tilbyde en faciliteret forligsförhandling eller måske snarere et faciliteret dialogmøde. Begge dele kan være hensigtsmæssige, men kræver en forudgående afklaring og afgrænsning – dels for at forventningsafstemme i forhold til brugerne, dels af hensyn til muligheden for at sikre kvaliteten af processen. I ABT-direktivet lægges op til en bred vifte af mulige ABT-procedurer. Der er derfor mulighed for at implementere en anden og mere velegnet proces til parterne i disse sager, da den foreslåede hybrid mellem diverse metoder er både uklar og indebærer risiko for ringe kvalitet og manglende standarder for etisk adfærd.

Endelig er rammerne for den mediation, som lovudkastet lægger op til, en telefonsamtale, problematisk i forhold til at tilbyde parterne en mediationsproces af ordentlig kvalitet. Det anbefales derfor også af denne grund at overveje om et faciliteret dialogmøde mellem parterne vil være mere egnet til at afsøge forligsmæssige løsninger frem for at foregive, at telefonsamtalen kan rumme en egentlig mediationsproces.

På den baggrund foreslås det, at der i forbrugerklageloven anvendes et andet og mere retvisende begreb end mediation for den dialog og den form for dialogmøde, der tænkes at foregå i regi af og faciliteres af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Danske Advokater understreger i den forbindelse vigtigheden af, at der ikke sker en u hensigtsmæssig sammenblanding af begreberne, og at der er klarhed med hensyn til, hvad det er forbrugeren kan forvente.

Justitsministeriet modtager kopi af nærværende høringssvar.

Det sene svar beklages.

Med venlig hilsen

  
Helle Hübertz Krogsøe

Vicedirektør