

Folketingets Europaudvalg
Sendt via Folketingets hjemmeside

23. maj 2012

Dok. 126674/BF/PS

Møde i Europaudvalget den 25. maj 2012

Hermed fremsendes Forbrugerrådets kommentarer til to af punkterne på Europaudvalgets dagsorden den 25. maj 2012:

Rådsmøde (konkurrenceevne) den 30. maj 2012

Pkt. 3. Forslag til direktiv og forordning vedrørende henholdsvis alternativ og online tvistløsning i forbrugersager (ADR/ODR) – generel indstilling. [KOM \(2011\) 0793](#), [KOM \(2011\) 0794](#), [Rådsmøde 3169 - bilag 2](#)

Forbrugerrådet er positivt over for det overordnede formål – nemlig at sikre forbrugerne klagemuligheder i hele Europa. Der er imidlertid så mange problemer i det fremlagte forslag, at vi ikke finder, at forslaget i praksis opfylder dette formål, og vi finder det helt uforsvarligt at haste det igennem inden sommerferien.

Bl.a. kan nævnes:

- At forslaget tilsyneladende gør det frivilligt for erhvervsdrivende, om de vil lade klager over dem behandle.
- At forslaget tilsyneladende end ikke i den nuværende udgave fordrer, at de erhvervsdrivende oplyser om det, hvis de ikke accepterer klagebehandling.
- At klagesystemerne kun ved bindende afgørelser er forpligtet til at rette sig efter alle nationale retsregler.
- At forslaget tillader systemer, hvor den klageansvarlige er ansat/aflønnet af én erhvervsdrivende.
- At ODR-systemet alene er en forpligtelse til online at kunne kanalisere en klage til rette ankenævn.

Pkt. 4. Forbrugerprogram 2014-2020 - tidlig forelæggelse. [KOM \(2011\) 0707](#), [Rådsmøde 3169 - bilag 2](#)

Forbrugerrådet finder det problematisk at fastsætte den finansielle ramme for 2014-2020 uden sammenhæng med den forbrugerpolitiske Consumer Agenda, som Kommissionen først har publiceret i denne uge. Skal ambitionsniveauet i denne agenda holdes, er det afsatte beløb utilstrækkeligt.

Begge ovenstående punkter uddybes i vedlagte notat.

Med venlig hilsen

Vagn Jelsø
Afdelingschef
Udgiver af **TÆNK**

Benedicte Federspiel
Chefkonsulent

Fiolstræde 17
Postboks 2188
DK-1017 København K

Tlf. (+45) 7741 7741
Fax (+45) 7741 7742
Mail fbr@fbr.dk
Web www.fbr.dk

Uddybende notat vedr. møde i Europaudvalget 25. maj 2012

Rådsmøde (konkurrenceevne) den 30. maj 2012

Pkt. 3. Forslag til direktiv og forordning vedrørende henholdsvis alternativ og online tvistløsning i forbrugersager (ADR/ODR) – generel indstilling. [KOM \(2011\) 0793](#), [KOM \(2011\) 0794](#), [Rådsmøde 3169 - bilag 2](#)

Som det fremgår af Forbrugerrådets høringskrivelse af 21. december 2011, hilste vi det velkommen, at Kommissionen nu tog fat på at skabe tillid til, at forbrugerne trygt kan handle over grænserne. De gamle anbefalinger fra EU på dette område var ikke tilstrækkelige og blev heller ikke overholdt. Kommissionens egne undersøgelser viste også, at det ikke er forskellige retsregler, der påvirker forbrugerne til ikke at udnytte det indre marked, men praktiske forhold, fx fordi de ikke ved, hvad de skal stille op, hvis der opstår problemer med det købte. Tryghed mht., hvor og hvordan man skal klage, hvis der opstår problemer, burde derfor hjælpe på lysten til at købe over grænserne.

Desværre må Forbrugerrådet udtale, at selvom det da er positivt, at der endelig kommer en slags klagenævnsystem i medlemslandene, finder vi ikke, at formålet med et fælles ADR-system, nemlig at bidrage til et velfungerende indre marked og opnå en høj grad af forbrugerbeskyttelse ved at sikre muligheden for alternativ tvistbilæggelse på tværs af landegrænserne i EU, er blevet opfyldt med det foreliggende forslag.

Såvel Forbrugerrådet som vores europæiske forbrugerorganisation BEUC finder, at det er en klar fejl, at der har været en forudsætning om, at dette forslag skulle hastes igennem inden sommerferien, da man i stedet ikke opnår det, man vil, nemlig at skabe tillid til markedet. De europæiske forbrugere og det indre marked fortjener, at der gives mere tid.

Forbrugerrådet skal fx nævne, at situationen i nogle lande er således, at den erhvervsdrivende blot kan undlade at deltage i en klagenævnsbehandling, så bliver klagen ikke behandlet, hvilket i praksis formentlig vil betyde, at den del af erhvervslivet, som måtte anvende tvivlsomme forretningsmetoder, fuldstændig kan undgå at få deres sager behandlet i klagenævnsystemerne. Denne mangel står i skarp modstrid til de mange rosende ord, som Kommissionen selv har bidraget med i forbindelse med lanceringen af ADR/ODR-projektet. Forbrugerrådet beklager derfor, at regeringen lægger op til en accept af dette (jf. samlenotatet s. 49, 4. afsnit). Argumentet er, at det er ikke relevant i Danmark. Men det er relevant for de danske forbrugere, hvilke klagemuligheder de har, når de handler i andre europæiske lande. Hvis det ikke var tilfældet, ville der slet ikke være nogen grund til fælles europæiske regler.

Det var endvidere oprindeligt hensigten, at de erhvervsdrivende skulle oplyse, om de ville deltage i en klagebehandling eller ej, hvilket jo er en vigtig information for en dansk forbruger, mens de nu blot kan nøjes med at oplyse, hvis de er tilknyttet en klagebehandling. Forbrugerrådet beklager derfor også afsnittet herom i den ”Generelle holdning”, side 49, næstsidste afsnit. Information om ikke at deltage i ADR er jo heller ikke en dansk problematik.

Et andet problem er, at de forskellige klagenævnssystemer skal rette sig efter alle de retsregler, der måtte findes i det pågældende land, dvs. inkl. de præceptive retsregler, ligesom de skal i Danmark. Dette såkaldte legalitetsprincip, der allerede blev anbefalet i retningslinjerne fra 1998, skal kun gælde ved bindende afgørelser, og det er som bekendt kun de færreste, der er det. Det forekommer Forbrugerrådet helt uacceptabelt, at den enkelte forbruger skal overlades til at skønne over, hvilke retsregler, der anvendes i et ADR- system.

Forbrugerrådet beklager endvidere, at man har ændret formuleringen ”uafhængig” fra de tidligere retningslinjer til et princip om ”uvildighed”.

Forbrugerrådet er uforstående for, at den danske regering finder, at det skal være muligt at tillade systemer, hvor den ADR-ansvarlige er ansat/aflønnet af én erhvervsdrivende, dog ”såfremt der opstilles de nødvendige sikkerhedsforanstaltninger”, hvad så det er. Det er ikke et system, som ville blive accepteret i Danmark i dag som et anerkendt system. Hvorfor behøver vi så direkte acceptere det? Det vil ifølge vores europæiske forbrugerorganisation ikke give tillid til det indre marked. Eller er det fordi, det er den vej, man ønsker at tillade i Danmark fremover?

Det fremgår endvidere af samlenotatet (fx side 47), at der er mange andre vigtige udestående punkter, hvor det er uklart, hvordan de bliver løst, men deres løsning kan få betydning for, om forbrugerne får tillid til at handle over grænserne.

Vedr. ODR-systemet, der er benævnt ”online tvistbilæggelse” kan det kort siges, at det er direkte vildledende. Der sker ingen behandling online. Der er tale om en betjent postboks, der skal finde den rette ADR-mulighed på ”jorden” med de samme problemer som nævnt ovenfor, dvs. hvis den erhvervsdrivende fx ikke vil deltage (i de lande, hvor dette er en ”mulighed”), bliver klagen bare sendt tilbage til forbrugeren.

Pkt. 4. Forbrugerprogram 2014-2020 - tidlig forelæggelse. [KOM \(2011\) 0707, Rådsmøde 3169 - bilag 2](#)

Det fremgår af Europaudvalgets dagsorden, at dette punkt ikke forventes på Rådsmødets dagsorden, og Forbrugerrådet kan henvise til sin høringsskrivelse fra 9. december 2011, der omtales på side 54 i samlenotatet.

På dette tidspunkt forelå den europæiske forbrugerorganisation BEUC's udtalelse ikke, og Forbrugerrådet skal derfor også påpege, at det er problematisk at fastsætte den finansielle ramme for 2014-2020 uden sammenhæng med den forbrugerpolitiske Consumer Agenda, som Kommissionen først har publiceret i går, den 22. maj.

Der bør også være sammenhæng med det forbrugerrelaterede arbejde, der udføres andre steder i Kommissionen og ikke kun i DG SANCO, ligesom det er vigtigt at se DG Justice og DG SANCO's planer i sammenhæng både politisk og finansielt.

Bortset fra, at den nye Consumer Agenda jo af naturlige årsager ikke har været inddraget, er det beklageligt, at den forbrugerpolitik, som bl.a. skal understøtte det indre marked, kun andrager ca. 0,05 € pr. forbruger pr. år. De europæiske forbrugere opfordrer derfor EU's institutioner til at forøge dette budget, også set i lyset af det nye forbrugerpolitiske udspil.