

Bemærkninger til lovforslaget

Almindelige bemærkninger

1. Indledning

Lovforslaget skal erstatte den nugældende lov om Forbrugerklagenævnet, jf. lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988.

Med loven blev der etableret et godt fundament for behandling af klager på forbrugerområdet og et vel-fungerende alternativ til det etablerede domstolssystem. Forbrugernes adgang til en let, billig og effektiv klagebehandling er en vigtig del af et velfungerende marked. Det giver forbrugerne tillid til virksomhederne og til markedet, og det sikrer virksomhederne mod unfair konkurrence.

Loven er imidlertid ikke revideret i de forløbne 25 år, men er alene undergået mindre justeringer. Gennem årene er der sket en naturlig udvikling på området, ligesom der er opnået erfaringer, som gør det relevant at se på forbrugerklageområdet og loven med nye øjne.

En af hovedårsagerne til, at det har været nødvendigt at foretage en gennemgang af klagenævsområdet, er, at der gennem de seneste år har kunnet konstateres et stigende antal klager ved Forbrugerklagenævnet. I perioden 1996 – 2002 steg antallet af indkomne sager således med mere end 60 %. For fremover at kunne sikre forbrugerne en hurtig og effektiv sagsbehandling er der derfor igangsat en reform af klagenævnsystemet. Reformens formål er at øge antallet af branchefinansierede ankenævne, at sikre kortere sagsbehandlingstider og større efterlevelse og at give forbrugerne klagemuligheder på flere områder.

Klagenævsreformens udgangspunkt er, at det offentlige ikke skal involveres i konflikter, som parterne kan klare selv. De erhvervsdrivende og forbrugerne skal i højere grad tage et medansvar for egne klager. Reformen skal give de enkelte brancher et økonomisk incitament til at etablere egne, private klagenævne og forbrugerne et incitament til at overveje en klage, inden den indgives.

På europæisk plan er der også fokus på udenretslig tvistløsning. Europa Kommissionen fremlagde i februar 1996 en handlingsplan vedrørende forbrugernes klagemuligheder og bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, og har i 1998 fulgt op på handlingsplanen ved en meddelelse om udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet. Der er vedtaget en henstilling om de principper, der bør finde anvendelse for organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet, som Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klagenævne opfylder.

Som opfølgning på Europa Kommissionens meddelelse blev der i maj 2000 etableret et netværk (EEJ-Net – European Extra-judicial Network) mellem de europæiske myndigheder med ansvar for udenretslig tvistløsning på forbrugerområdet og etableret nationale kontaktcentre – Clearing Houses. Disse er oprettet som centrale kontaktsteder i de enkelte medlemsstater og skal levere information og vejledning til forbrugere, der ønsker at klage over varer eller tjenester købt i et andet medlemsland. I Danmark er Forbrugerstyrelsen nationalt kontaktcenter.

Med den øgede grænseoverskridende handel må der fremover forventes et større antal klager fra europæiske forbrugere ved de danske klagenævne, som nævne- ne således skal være i stand til at håndtere.

2. Lovforslagets indhold

Lovforslaget er en udmøntning af økonomi- og erhvervsministerens reform af forbrugerklageområdet, som indgår i regeringens oplæg til Ny forbrugerpolitik.

Området for forbrugerklager er i dag reguleret ved lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988 om Forbrugerklagenævnet. Efter denne lov er udgangspunktet, at forbrugerklager behandles ved det offentlige Forbrugerklagenævnet, men at nævnet kan bestemme, at klager, der ellers kunne behandles ved nævnet, i stedet behandles ved private klage- eller ankenævne omfattende bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.