

Dette udgangspunkt ændres, så det er de enkelte brancher, der som udgangspunkt tager hånd om behandlingen af egne klager i godkendte, private klage- eller ankenævner.

En af målsætningerne med reformen er at forbedre konkurrencevilkårene mellem erhvervsdrivende i forhold til finansiering af omkostningerne ved behandlingen af forbrugerklager. Dette opnås ved dels at øge antallet af branchefinansierede klagenævner, dels ved at indføre brugerbetaling ved det offentlige Forbrugerklagenævnet. I dag er det sådan, at de eksisterende 11 godkendte, private klagenævner finansieres af de erhvervsdrivende selv, hvorimod sager behandlet af Forbrugerklagenævnet er gratis for den erhvervsdrivende, idet nævnet er offentligt finansieret. Endvidere er det hensigten at sikre, at de erhvervsdrivende, som ikke ønsker at deltage i finansieringen af et privat klagenævns drift, skal betale for en sags behandling.

– *Godkendte, private klagenævner*

I dag godkender Forbrugerklagenævnet, at klager, der ellers kunne behandles ved nævnet, i stedet behandles ved klage- eller ankenævner, der omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.

Fremover vil det være økonomi- og erhvervsministeren, som godkender oprettelsen af og vedtægterne for nye private klagenævner.

Det er som udgangspunkt en forudsætning for godkendelse, at nævnet behandler klager over alle erhvervsdrivende inden for den pågældende branche eller det pågældende område.

De private klagenævner skal kunne afkræve de erhvervsdrivende at betale et beløb for sagens behandling, hvis forbrugeren får medhold, eller hvis sagen forliges. De erhvervsdrivende, som ikke løbende bidrager til nævnets drift, skal kunne afkræves at betale et højere beløb. Beløbet vil også omfatte de mere generelle omkostninger, der er forbundet med den konkrete sag – men vil ikke have pønål karakter.

– *Forbrugerklagenævnet*

Det foreslås, at Forbrugerklagenævnet skal behandle klager på områder, som ikke er omfattet af et godkendt, privat klage- eller ankenævnet. I dag er der imidlertid en række områder, som er undtaget fra Forbrugerklagenavnets kompetence. Det er ikke på nuværende tidspunkt realistisk at forestille sig en udvidelse af klagenavnets virksomhed til at omfatte alle sagsområder, der ikke er dækket af private klagenævner. Forbrugerklagenævnet skal således som udgangspunkt behandle klager på de samme områder, som i dag er omfattet af nævnets kompetence. I forbindelse med en evaluering af klagenavnetsreformen vil det bli-

ve vurderet, om Forbrugerklagenavnets område skal udvides.

– *Forbrugerklagenavnets sekretariat*

Det foreslås, at Forbrugerstyrelsen som i dag skal fungere som nævnets sekretariat. Men sekretariatet skal også fremover bemyndiges til at træffe afgørelse på nævnets vegne i videre omfang end i dag, således at nævnets indsats koncentrerer sig om sager af mere principiel karakter. Derved bliver sagsbehandlingstiden kortere og omkostningerne i sagerne mindre.

Som et led i implementering af reformen og forbedrelser omkring oprettelsen af nye private klagenævner, vil der være behov for en særlig indsats for at løse de dertil knyttede opgaver. Forbrugerstyrelsen skal stå for denne opgave. Blandt andet vil det være nødvendigt at gøre en aktiv indsats for at fremme oprettelsen af nye private klagenævner og dermed gøre det lettere for de enkelte brancher at oprette egne klagenævner. Der vil ligeledes være behov for at rådgive og vejlede erhvervslivet og forbrugere med henblik på at forebygge klagesager, samt medvirke til at sikre en hurtig og effektiv behandling af de nuværende klagesager ved Forbrugerklagenævnet og dermed forberede sagsområder til overtagelse af private klagenævner. Endvidere vil Forbrugerstyrelsen få en vigtig rolle i forbindelse med håndteringen af grænseoverskridende klagesager.

Forbrugerstyrelsen får således en mere overordnet og koordinerende rolle på klageområdet, idet styrelsen fremover skal varetage en række nye opgaver.

– *Offentliggørelse af information og statistik inden for forbrugerklageområdet*

Det foreslås, at økonomi- og erhvervsministeren får kompetence til at fastsætte regler om offentliggørelse af information og statistik om forskellige forhold inden for forbrugerklageområdet, herunder klagenavnens afgørelser.

Også i dag sker der offentliggørelse af information og statistik om Forbrugerklagenavnets afgørelser, herunder hvilke områder klagerne vedrører, hvorledes de er afgjort, og om de er efterlevet.

Hensigten er fremover at give både mere generel, men navnlig også mere konkret information for at gøre markedet mere gennemskueligt for forbrugere, der herved får bedre mulighed for at vurdere forholdene i de forskellige brancher. Også brancherne får på den måde en bedre fornemmelse af situationen på forbrugerområdet, ligesom de vil have en interesse i, at der bliver synlighed omkring erhvervsdrivende, som ikke følger en klagenavnetsafgørelse.