

Der skabes med bestemmelsen et sikkert retsgrundlag for denne offentliggørelse.

– Finansiering

I dag afholder det offentlige udgifterne til driften af Forbrugerklagenævnet, og det er således gratis for de erhvervsdrivende at få behandlet en klage. En af målsætningerne med reformen af klagenævnsområdet er som nævnt at forbedre konkurrencevilkårene mellem erhvervsdrivende i forhold til finansiering af omkostningerne ved behandlingen af forbrugerklager. I dag er der en række områder, hvor der ikke eksisterer en klageadgang. Hensigten er, at reformen skal etablere det nødvendige grundlag, så alle områder med tiden vil være omfattet af en klageadgang. Dette kræver en finansiering, som såvel de erhvervsdrivende som forbrugerne skal være med til at løfte.

Finansieringsstrukturen for den offentlige klagebehandling ved Forbrugerklagenævnet foreslås ændret.

Finansieringen skal fremover bygge på principperne om brugerbetaling.

I forhold til forbrugerne er det tanken, at gebyret for indgivelse af klage til Forbrugerklagenævnet forhøjes i forhold til i dag. Samtidig er det hensigten at indføre differentierede undergrænser for indgivelse af klage, samt at forhøje overgrænsen for indgivelse af klage væsentligt. Et højere klagegebyr kan tilskynde til, at klager fremover bliver mere reelle. Forhøjelsen modsvares af, at overgrænsen for indgivelse af klager ligeledes forhøjes, og derved giver forbrugerne nye klagemuligheder.

De erhvervsdrivende skal som udgangspunkt selv tage hånd om behandlingen og finansieringen af egne klager i godkendte, private klagenævne. Det vurderes, at der med udgangen af 2006 kan være oprettet yderligere 5 private klagenævne. De erhvervsdrivende, hvis klager fortsat skal behandles i offentligt regi, skal fremover betale for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, såfremt forbrugeren får medhold i sin klage eller hvis sagen forliges. Beløbet skal variere afhængig af sagstype, så det i videst muligt omfang afspejler omkostningerne ved behandling af den konkrete klage.

Visse brancher kan være så små, at det ikke økonomisk vil kunne svare sig at oprette et nævn med eget sekretariat. Derfor vil der som noget nyt blive givet mulighed for under visse nærmere fastsatte kriterier, at en branche, der gerne vil markere, at man tager hånd om klagerne på et område, kan oprette et brancheklagenævn men lade Forbrugerstyrelsen som sekretariat behandle nævnets sager.

– Udpantningsret

Hvis den nye finansieringsstruktur skal kunne fungere optimalt, er det nødvendigt, at der skabes sikkerhed for, at de beløb, som den erhvervsdrivende skal betale for sagens behandling, også betales til Forbrugerklagenævnet eller de godkendte, private klagenævne på en forholdsvis nem og billig måde. Dette skal ske ved at indføre en regel om udpantningsret for de beløb, som afkræves de erhvervsdrivende for behandling af sagen ved Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klagenævne.

– Lovevaluering

Udviklingen på klagenævnsområdet vil løbende blive evalueret med henblik på en vurdering af klagenævnreformens effekt. I den forbindelse vil det blive vurderet, hvilke private klagenævne der er oprettet, ligesom finansieringsstrukturens effekt skal vurderes. I det lys skal det blandt andet overvejes, om Forbrugerklagenævnets område skal udvides. Det har i forbindelse med lovforslagets udformning været overvejet at foreslå en bestemmelse, som gav økonomi- og erhvervsministeren beføjelse til at påbyde bestemte brancher eller en flerhed af brancher at oprette et privat klagenævn. Formålet med en sådan bestemmelse ville være at motivere de enkelte brancher til frivilligt at oprette egne klagenævne. Det findes imidlertid mere hensigtsmæssigt at lade endelig beslutning herom afvente evalueringen af loven. Der vil på baggrund af evalueringen og i forbindelse med lovovervågning blive udarbejdet en redegørelse, der efter høring af øvrige myndigheder og organisationer vil blive afleveret til Folketingets Erhvervsudvalg, når loven har virket i tre år.

3. Økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige

Klagenævnreform indeholder som et væsentligt element oprettelsen af flere private klagenævne, som vil aflaste det offentlige Forbrugerklagenævn. De aktivitetsændringer, der derudover forventes at medføre statslige besparelser på klagenævnsområdet er: forhøjelse af undergrænsen for indbringelse af klager for det offentlige klagenævn; forhøjelse af klagegebyret og en ny finansieringsstruktur i forhold til de erhvervsdrivende; øget brug af sekretariatsafgørelser samt et styrket forebyggende arbejde.

Reformen indeholder imidlertid også initiativer og aktivitetsændringer, der forventes at medføre statslige merudgifter på klagenævnsområdet i form af: øget sagstilgang som følge af forhøjelse af overgrænsen for indbringelse af klager for det offentlige klagenævn; øget sagstilgang hvis det offentlige klagenævns dækningsområde udvides på områder, hvor der ikke i dag