

er klageadgang, og hvor der ikke oprettes private klagenævne; styrket indsats for at fremme oprettelsen af private klagenævne og styrket forebyggende arbejde generelt samt strukturtilpasning, dvs. tilpasning af ressourcer til det stigende klageantal. Endvidere må der forventes en øget sagstilgang som følge af udvikling af reklamerationsfristen fra 1 til 2 år i medfør af den ændrede købelov.

Bespareser og merudgifter forventes at balancere over perioden 2004 til 2006, idet der vil være et mindre underskud det første år og overskud de efterfølgende to år. En forudsætning er dog, at der i perioden løbende oprettes 5 nye private klagenævne, og at der først fra 2007 inddrages nye områder under det offentlige klagenævns virksomhed.

Lovforslaget har ingen økonomiske eller administrative konsekvenser for amter og kommuner.

4. Økonomiske og administrative konsekvenser for erhvervslivet

De enkelte brancher skal som udgangspunkt oprette og finansiere egne klagenævne. De erhvervsdrivende, som ikke har etableret eget klagenævn, skal betale for klagesagsbehandlingen ved Forbrugerklagenævnet. Det er vanskeligt at angive omfanget af de konsekvenser, som lovforslaget konkret vil indebære for erhvervslivet. For de brancher, som opretter egne klagenævne, vil der være udgifter forbundet med oprettelse og etablering af nævnet, ligesom nævnets drift vil indebære en løbende finansiering og administration. Det kan anføres, at udgifterne til driften af de eksisterende 11 private klagenævne i 2001 lå på i gennemsnit 3,2 mio. kr., eller i alt knap 29 mio. kr. (varierende mellem 100.000 kr. og 9 mio. kr.). De erhvervsdrivende, hvis klager behandles i Forbrugerklagenævnet, skal fremover betale et beløb for sagens behandling, såfremt forbrugeren får medhold i sin klage, eller hvis der indgås forlig. Ordningen forventes at medføre en samlet årlig udgift for de erhvervsdrivende, som taber en sag ved det offentlige Forbrugerklagenævn, på 5-6 mio. kr.

Lovforslaget har endvidere positive konsekvenser for erhvervslivet. De private klagenævns mulighed for at afkræve de erhvervsdrivende, som ikke bidrager til nævnets drift, et højere beløb for en sags behandling, kombineret med udpantningsretten, som indebærer en let og billig måde at inddrive disse beløb, rummer såvel økonomiske som administrative fordele for erhvervslivet. Samtidig imødegås problemet med de erhvervsdrivende, som ikke er med til at finansiere et nævnets drift, idet de kommer til at bidrage til behandlingen af egne klagesager. Muligheden for at få hjælp

hos Forbrugerstyrelsen i forbindelse med oprettelsen af private klagenævne vil være en administrativ lettelse for de enkelte brancher. Samtidig vil reformen skabe mere lige konkurrencevilkår for erhvervslivet i forhold til finansiering af klagebehandlingen. Reformen vil endvidere give bedre indsigt i brancheforholdene og dermed bedre mulighed for at forebygge klager. Jo bedre forbrugerforhold der skabes, des færre klager må der forventes at opstå med tilsvarende færre omkostninger til følge.

Lovforslaget har været forelagt Erhvervs- og Selskabsstyrelsens Center for Kvalitet i ErhvervsRegulering, som har vurderet, at forslaget forventes at indeholde administrative konsekvenser for erhvervslivet. Da de endelige vilkår for udformningen af de private anke- og klagenævne ikke er indeholdt i lovforslaget, er det på nuværende tidspunkt ikke muligt at sende lovforslaget i et Test- eller fokuspanel, hvorfor Center for Kvalitet i ErhvervsRegulering vil blive inddraget i forbindelse med udarbejdelsen af vedtægterne for de private anke- og klagenævne.

5. Lovforslagets miljømæssige konsekvenser

Lovforslaget har ingen miljømæssige konsekvenser.

6. Forholdet til EU-retten

Europa-Kommissionen har vedtaget en henstilling (98/257/CE) om de principper, der bør finde anvendelse for organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet. Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klagenævne lever op til henstillingen.

Endvidere skal det nævnes, at der på europæisk plan findes bestemmelser om, at medlemsstaterne skal sikre, at der findes udenretslige procedurer for tvistløsning på et givent område.

Således forskriver Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/22/EF af 7. marts 2002 om forsyningspligt og brugerrettigheder i forbindelse med elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (forsyningspligtdirektivet), at medlemsstaterne skal sikre, at der findes transparente, enkle og prisbillige udenretslige procedurer til behandling af uløste tvister. Direktivet danner grundlag for det eksisterende klagesystem på teleområdet i Danmark.

Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbruger aftaler indeholder bestemmelse om, at medlemsstaterne skal sikre, at der findes egnede og effektive midler til at bringe anvendelsen af urimelige kontraktvilkår til ophør.