

Udgangspunktet er, at Forbrugerstyrelsen indbringer en sag for retten på forbrugers anmodning. Der er dog ikke en ubetinget pligt for Forbrugerstyrelsen til at indbringe enhver sag på forbrugers anmodning. Et afslag herpå kan være, hvor det ikke skønnes rimeligt, at Forbrugerstyrelsen skal bruge ressourcer på at udtage stævning i en sag, f.eks. hvor kravets omfang langt fra står i et rimeligt forhold til omkostningerne ved at indbringe sagen for domstolene. Uanset Forbrugerstyrelsens afgørelse, udelukker det dog ikke, at forbrugeren selv indbringer sagen for retten.

Forbrugerstyrelsens afgørelser efter denne bestemmelse kan ifølge *stk. 3* ikke indbringes for anden administrativ myndighed. Bestemmelsen er begrundet i, at der tale om en klageretlig vurdering, som Forbrugerstyrelsen besidder den nødvendige kompetence til endeligt at foretage.

#### Til § 5

Bestemmelsen er ny og angiver, at det fremover er økonomi- og erhvervsministeren, der kan godkende oprettelsen af et privat klage- eller ankenævn, som omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder i modsætning til i dag, hvor det er Forbrugerklagenævnets Forretningsudvalg. Det er endvidere økonomi- og erhvervsministeren, som fastlægger kriterierne for en godkendelse af disse klagenævne. I forbindelse med godkendelse efter *stk. 1* skal der ved fastlæggelsen af disse kriterier generelt lægges vægt på, at nævnet opfylder principperne om uafhængighed, åbenhed, kontradiktion, effektivitet, lovlighed, frihed og repræsentation, som forudsat i Europa Kommissionens henstilling om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (98/257/CE).

Godkendelse af private klagenævne vil i øvrigt baseres på samme principper, som gælder i dag. Det indebærer blandt andet, at der skal være sikkerhed for, at nævnets handlinger er upartiske, at der er åbenhed omkring sagsbehandlingsprocedurer, at parterne har mulighed for at fremkomme med deres synspunkter, herunder også til eventuelle ekspertudtalelser, at der er moderate gebyrer, og at afgørelserne begrundes.

De konkrete kriterier vil blive endeligt fastlagt i forbindelse med godkendelsen af det enkelte nævn. Der vil i den forbindelse blive taget hensyn til eventuelle særlige forhold, der gør sig gældende for den pågældende branche eller område, som nævnet dækker; som det også i nogen grad har gjort sig gældende for de eksisterende godkendte, private klagenævne.

I dag lægges der vægt på, at et frivilligt nævn omfatter alle erhvervsdrivende inden for den pågældende

branche eller det pågældende område. Det er dog ikke et absolut krav især ikke, hvor der er tale om en bred, men ikke fuldstændig dækning inden for en branche eller et erhvervsområde.

De eksisterende godkendte, private klagenævne behandler således som udgangspunkt i dag klager over alle erhvervsdrivende på det pågældende område, dvs. også erhvervsdrivende, som ikke er tilsluttet en brancheorganisation, som står bag nævnet. I en række tilfælde har det vist sig vanskeligt for de private klagenævne at få disse erhvervsdrivende til at betale deres del af omkostningerne ved sagsbehandlingen. Det har blandt andet derfor været overvejet at åbne mulighed for at godkende oprettelsen af private klagenævne, som ikke omfatter alle men kun nogle erhvervsdrivende på et givent område. Det ville imidlertid betyde, at der kun kan klages over visse erhvervsdrivende inden for en branche, ligesom der bliver mulighed for flere klagenævne på samme område. For forbrugerne vil det kunne give en større usikkerhed og være forvirrende med flere eller ingen klagesteder. Samtidig vil det kunne skabe et misforhold mellem f.eks. små og store virksomheder.

Derfor skal et privat klagenævn som udgangspunkt være branchedækkende for at blive godkendt, og der skal særlige grunde til at fravige kravet om branchedækning.

I det omfang et område er dækket af erhvervsdrivende organiseret i forskellige brancheorganisationer, vil det være naturligt, at de pågældende brancheorganisationer går sammen om at etablere et fælles klagenævn, som dækker det pågældende område. Viser det sig, at en sådan konstruktion af særlige grunde ikke er hensigtsmæssig, kan det blive relevant at overveje at godkende et (eller flere) private klagenævne, som ikke dækker alle men en del af de erhvervsdrivende inden for det pågældende område.

Ligeledes kan det blive relevant at overveje at indsnævre et givent erhvervsområde således, at det bliver muligt at oprette et godkendt, privat klagenævn. F.eks. ved at godkende, at det pågældende nævn kun behandler visse typer klager inden for det pågældende område.

Med flere private klagenævne er det vigtigt, at der sikres dialog og koordination mellem Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klagenævne. Det kan bl.a. ske ved digital informationsudveksling og regelmæssige møder.

Det vil efter *stk. 2* være en betingelse for godkendelse, at der for det pågældende nævn virksomhed er udarbejdet vedtægter; der indeholder bestemmelser,