

Til lovforslag nr. L 179. Skriftlig fremsættelse (12. marts 2003)

Økonomi- og erhvervsministeren (Bendt Bendtsen):

Herved tillader jeg mig for Folketinget at fremsætte:

Forslag til lov om forbrugerklager (forbrugerklageloven)

(Lovforslag nr. L 179).

Regeringen vil sikre forbrugerne flere og bedre klagemuligheder. Der er derfor igangsat en reform af forbrugerklageområdet, som også indgår i regeringens oplæg til Ny forbrugerpolitik. Reformens udgangspunkt er, at både virksomheder og forbrugere skal tage et større medansvar for egne klager. De enkelte brancher skal have et økonomisk incitament til at oprette egne, private klagenævne og forbrugerne et incitament til at overveje en klage, inden den indgives. Samtidig skal reformen sikre en mere lige konkurrence mellem erhvervsdrivende i forhold til finansiering af behandlingen af forbrugerklager.

De erhvervsdrivende skal som udgangspunkt selv tage hånd om behandlingen og finansieringen af egne klager i godkendte, private klagenævne. Det er målet, at der med udgangen af 2006 kan være oprettet yderligere 5 private klagenævne. Det skal være muligt for de private klagenævne at afkræve de erhvervsdrivende, som ikke løbende bidrager til nævnets drift, at betale for en sags behandling.

Forbrugerklagenævnet skal som udgangspunkt behandle klager på områder, der ikke er dækket af et godkendt, privat klagenævn. De erhvervsdrivende skal fremover betale for en sags behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold i sin klage eller hvis sagen forlignes.

Hvis den nye finansieringsstruktur skal kunne fungere efter hensigten, er det nødvendigt at ska-

be sikkerhed for, at de beløb, som en erhvervsdrivende skal betale for en sags behandling, også bliver betalt. Det er derfor hensigten at give Forbrugerstyrelsen udpantningsret for de beløb, som afkræves de erhvervsdrivende for behandling af en sag ved Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klagenævne.

Også forbrugerne skal bidrage til at få skabt flere og bedre klagemuligheder. Det er derfor tanken at forhøje gebyret for at klage til Forbrugerklagenævnet, ligesom det er hensigten at indføre differentierede undergrænser for indgivelse af klage. Forhøjelsen modsvares af, at også overgrænsen for at klage tænkes forhøjet. Dermed får forbrugerne nye klagemuligheder. De forskellige beløbsstørrelser fastsættes i en bekendtgørelse.

Med henblik på at gøre sagsbehandlingen mere fleksibel og forkorte sagsbehandlingstiden skal Forbrugerstyrelsen som sekretariat kunne træffe afgørelser i visse sager.

Det er også vigtigt at sikre en større efterlevelse af klagenævnsafgørelserne og et mere gennemskueligt marked for forbrugerne. Derfor er det hensigten at offentliggøre mere statistik på forbrugerområdet, at give information af mere bred karakter og information om, hvorvidt klagenævnenes afgørelser konkret er efterlevet.

For så vidt angår de økonomiske og administrative konsekvenser for det offentlige, forventes besparelser og merudgifter at balancere over perioden 2004 til 2006. 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. For så vidt angår erhvervslivet, vil der for de brancher, som opretter egne klagenævne, være udgifter forbundet med etablering, drift og administration. Ordningen omkring be-