

10. november 2014

Aftale mellem regeringen (Socialdemokraterne og Radikale Venstre), Venstre og Det Konservative Folkeparti om modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem

1. Parterne bag aftalen er enige om, at forbrugerklageadgangen skal styrkes. Det nye EU-direktiv om bistand til alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ADR-direktivet) udvider forbrugernes klageadgang med ca. 45 nye brancher i forhold til det eksisterende offentlige forbrugerklagesystem. Den udvidede klageadgang er en væsentlig forbedring af forbrugerbeskyttelsen og skønnes at indebære ca. 50 pct. flere klagesager, når den udvidede klageadgang er fuldt indfaset i 2018.

For at sikre et velfungerende og effektivt forbrugerklagesystem, hvor forbrugeren fortsat nemt og billigt kan få behandlet klager over varer og tjenesteydelser, er aftalepartierne enige om at gennemføre en modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem, som blandt andet er baseret på den mulighed for mediation, som ADR-direktivet åbner op for.

2. Med moderniseringen opdeles behandlingen af forbrugerklager i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i to faser: En mediationsfase og en fase med egentlig nævnsbehandling. Det skal bidrage til, at der kan ske en hurtigere og mere fleksibel behandling af forbrugerklagesagerne.

Fase 1- Mediation

Alle forbrugerklager vil i første omgang blive behandlet ved mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Forudsætningerne for behandling af forbrugerklager ved mediation er, at:

- Klagegenstandens værdi er minimum 1.000 kr., dog 650 kr. for tøj og sko. Beløbsgrænserne vil fremadrettet blive p/l-reguleret hvert 3. år.
- Forbrugeren betaler et gebyr på 100 kr., som ikke tilbagebetales.

Formålet med mediationen er at skabe en positiv dialog mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, og dermed tilskynde dem til selv at finde den bedst opnåelige løsning på sagen. Mediationen gennemføres af et sekretariat i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der optræder som uvildig tredjepart i sagen. Sekretariatets opgaver vil være at:

- bidrage til at genskabe en god dialog mellem parterne,
- vejlede om de generelle regler på området,
- vejlede om Forbrugerklagenævnets praksis på området og
- pege på muligheder, som parterne måske ikke har tænkt på.

Der skal være lige adgang for alle forbrugere uanset, hvor i landet forbrugeren bor, ligesom der skal sikres en effektiv klagesagshandling i mediationen. Sekretariatet vil derfor, efter en gennemgang af forbrugers klage og den erhvervsdrivendes svar, kontakte parterne telefonisk - alternativt via videokonference. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil forud herfor aftale et tidspunkt, hvor begge parter har mulighed for at deltage. I forbindelse med samtalerne vil sekretariatet neutralt oplyse om den anden parts betragtninger og forslag til løsning. Sekretariatet kan også tilbyde parterne et telefonmøde, hvor sekretariatet, forbrugeren og den erhvervsdrivende deltager. Hvis

parterne indgår forlig på baggrund af mediationen, udsender Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen et brev, hvor det fremgår, at parterne har indgået en aftale som løsning på sagen.

Mediationsbehandlingen vil blive afsluttet senest 90 dage efter, at sagen er blevet oplyst. Sagen vil i udgangspunktet være oplyst, når den erhvervsdrivende har haft en periode til at svare på forbrugerens oplysninger i sagen. Hvis mediationsbehandlingen afsluttes uden, at der er indgået et forlig, kan forbrugeren vælge at videregive sagen til behandling i Forbrugerklagenævnet.

Fase 2 – Nævnsbehandling

Forudsætningerne for, at en sag kan behandles af Forbrugerklagenævnet i fase 2 er, at:

- Sagen har gennemgået mediationsproceduren i fase 1 og er indbragt i fase 2 senest 4 uger efter sagens afslutning i fase 1.
- Klagegenstandens minimumsværdiværdi er den samme som for mediationsfasen
- Forbrugeren er villig til at betale et adgangsgebyr på 400 kr. for at bringe sagen videre til nævnsbehandling. Adgangsgebyret tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold eller der indgås forlig.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har herudover adgang til at bringe en sag videre til fase 2, når sagen er af principiel karakter, når der ikke foreligger praksis på området eller hvis styrelsen vurderer, at en virksomhed gentagne gange obstruerer mediationsprocessen. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil i disse tilfælde ikke opkræve det gebyr, der skal betales for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet.

Forbrugerklager, som behandles ved nævnsbehandling i fase 2, vil blive behandlet efter de samme principper, som gælder for Forbrugerklagenævnets arbejde i dag. Klageren vil ved indgivelse af klagen få oplyst den forventede sagsbehandlingstid for afgørelse ved nævnet. Virksomheden skal betale et gebyr på 6.000 kr., hvis sagen tabes i fase 2, og på 1.000 kr., hvis sagen forliges i fase 2.

3. De 19 private godkendte ankenævn fortsætter som hidtil, idet de dog også får adgang til at anvende mediation efter principperne i ADR-direktivet.

4. Parterne er enige om, at Forbrugerklagenævnet tilføres en merbevilling på hhv. 2,5 mio. kr. i 2015, 4,3 mio. kr. i 2016, 4,9 mio. kr. i 2017 og 5,4 mio. kr. i 2018 i forhold til FFL2015.

5. Ikrafttrædelse og evaluering. Erhvervs- og vækstministeren vil fremsætte lovforslag om moderniseringen af det offentlige forbrugerklagesystem primo 2015 med henblik på ikrafttrædelse senest 1. oktober 2015.

Der gennemføres en evaluering af forbrugerklagesystemet 2 år efter lovens ikrafttrædelse.