



Lovtidende A

2010

Udgivet den 24. september 2010

8. september 2010.

Nr. 1095.

Bekendtgørelse af lov om forbrugerklager (forbrugerklageloven)

Hermed bekendtgøres lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager (forbrugerklageloven) med de ændringer, der følger af § 29 af lov nr. 431 af 6. juni 2005, § 103 i lov nr. 538 af 8. juni 2006, § 160 i lov nr. 1336 af 19. december 2008, § 1 i lov nr. 517 af 12. juni 2009 og § 1 i lov nr. 73 af 26. januar 2010.

Kapitel 1

Forbrugerklager

§ 1. Klager fra forbrugere vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser kan indbringes for et godkendt, privat klage- eller ankenævn eller for Forbrugerklagenævnet. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

§ 2. Klage kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved en dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 2. Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til et klagenævn.

§ 3. Så længe en klagesag verserer for et klagenævn, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Stk. 2. Hvis en sag er anlagt ved domstolene og forbrugeren ønsker den indbragt for et klagenævn, hæver retten sagen og sender den til nævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Stk. 3. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum og forbrugeren ønsker den indbragt for et klagenævn, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.

§ 4. Forbrugerklagenævnet og godkendte, private klage- eller ankenævn skal forkynde en afgørelse for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold. Den erhvervsdrivende skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om indholdet af §§ 4 a-4 c.

§ 4 a. Hvis den erhvervsdrivende ikke ønsker at være bundet af den afgørelse, som Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat klage- eller ankenævn har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

§ 4 b. En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til nævnet inden udløbet af fristen i § 4 a, har opsættende virkning. Fristen i § 4 a regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om

genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

§ 4 c. Nævnets afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristerne i §§ 4 a og 4 b, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til nævnet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 2. En anmodning til fagedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den nævnsafgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra nævnet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for fristerne i §§ 4 a og 4 b har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

§ 4 d. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene. Forbrugerstyrelsen kan på forbrugerens anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne, hvis afgørelser eller forlig ikke efterleves.

§ 4 e. Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning meddele en forbruger, der helt eller delvis har fået medhold i Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat klage- eller ankenævn, og som ikke har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostningerne ved retssagen, omkostningsdækning efter reglerne i stk. 2 og 3.

Stk. 2. Omkostningsdækning kan gives til en retssag i 1. instans, når retssagen er anlagt af forbrugeren til opfyldelse af nævnets afgørelse eller et forlig indgået for nævnet eller af den erhvervsdrivende til ændring af nævnets afgørelse eller et forlig indgået for nævnet. Omkostningsdækning kan ikke gives, hvis det er åbenbart, at ansøgeren ikke vil få medhold i sagen.

Stk. 3. Retsplejelovens §§ 331-335 finder tilsvarende anvendelse. Retsplejelovens § 335, 2. pkt., finder dog kun anvendelse, hvis forbrugeren opfylder de økonomiske betingelser for fri proces, jf. retsplejelovens § 325.

§ 4 f. Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger, som har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostninger ved retssagen, godtgørelse fra statskassen af den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, såfremt sagens karakter eller omstændighe-

derne i øvrigt kan begrunde, at omkostningerne ikke har kunnet afholdes inden for forsikringens maksimum. Bestemmelserne i § 4 e, stk. 1 og 2, finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 2. Omkostninger ved sagen dækkes efter stk. 1, i det omfang statskassen, hvis der havde været meddelt omkostningsdækning efter § 4 e, ville have ydet dækning efter § 4 e, stk. 3, jf. retsplejelovens §§ 331, 332 og 334.

Stk. 3. Når Forbrugerstyrelsen har truffet afgørelse om, at betingelserne i stk. 1 for dækning af den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, er opfyldt, sender Forbrugerstyrelsen sagen til den ret, der behandler eller har behandlet sagen, hvorefter retten fastsætter, hvilket beløb der kan dækkes, jf. stk. 2.

Stk. 4. Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger godtgørelse fra statskassen af en eventuel selvrisko i henhold til en retshjælpsforsikring, der dækker omkostninger ved en retssag som nævnt i § 4 e, stk. 1 og 2.

§ 4 g. Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger godtgørelse fra statskassen for udgifter, som med føje er afholdt i forbindelse med tvangsfuldbyrdelse af en afgørelse truffet af eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat klage- eller ankenævn.

§ 4 h. Økonomi- og erhvervsministeren kan fastsætte regler om indholdet af en ansøgning om omkostningsdækning eller godtgørelse efter §§ 4 e-4 g, herunder om, at ansøgningen skal indgives inden en bestemt frist, og om de oplysninger, som ansøgeren skal meddele.

Stk. 2. Forbrugerstyrelsens afgørelser efter §§ 4 e-4 g kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

Kapitel 2

Godkendte, private klage- eller ankenævn

§ 5. Økonomi- og erhvervsministeren kan godkende oprettelsen af og vedtægterne for private klage- eller ankenævn, som omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.

Stk. 2. En sådan godkendelse kan kun meddeles, hvis klage- eller ankenævnets vedtægter indeholder bestemmelser om nævnets sammensætning og sagsbehandling, som er betryggende for parterne, samt bestemmelser om betaling af gebyrer og omkostninger. Det er endvidere en betingelse for godkendelse, at klage- eller ankenævnets formand og eventuelle næstformænd er dommere.

Stk. 3. En godkendelse kan tidsbegrænses og kan tilbagekaldes, hvis forudsætningerne for godkendelse ikke længere skønnes at være til stede.

Stk. 4. Ministeren kan fastsætte regler for godkendelse af private klage- og ankenævn.

§ 6. Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat for godkendte, private klage- eller ankenævn og oppebære indtægter herved.

Stk. 2. Økonomi- og erhvervsministeren kan fastsætte nærmere regler for den i stk. 1 nævnte funktion.

Kapitel 3

Forbrugerklagenævnet

§ 7. Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere over erhvervsdrivende vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser, som ikke hører under et godkendt, privat klage- eller ankenævn.

§ 8. Klager, for hvilke der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang, falder uden for Forbrugerklagenævnets område.

§ 9. Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerklagenævnet.

Stk. 2. Forbrugerstyrelsen rådgiver endvidere erhvervslivet og forbrugerne med henblik på at forebygge klagesager samt bistår erhvervslivet i forbindelse med oprettelsen af godkendte, private klage- eller ankenævn.

§ 10. Økonomi- og erhvervsministeren fastsætter regler om nævnets virksomhed.

Stk. 2. Ministeren fastsætter herunder regler om, i hvilket omfang klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra offentlig virksomhed, kan indbringes for Forbrugerklagenævnet.

Stk. 3. Ministeren kan endvidere bestemme, at visse varer, arbejds- og tjenesteydelser eller erhvervsområder undtages fra nævnets virksomhed.

Stk. 4. Ministeren kan desuden bestemme, at klage ikke kan indbringes, når prisen for varer eller ydelser ligger under eller overstiger en bestemt grænse.

§ 11. Betegnelsen »Forbrugerklagenævnet« er forbeholdt det nævn, som er omhandlet i nærværende kapitel.

Stk. 2. Økonomi- og erhvervsministeren kan fastsætte bestemmelser, der forbyder andre klageorganer at anvende betegnelser, der kan forveksles med den i stk. 1 anførte betegnelse.

§ 12. Nævnet består af en formand og en næstformand og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Stk. 2. Nævnets medlemmer udnævnes af økonomi- og erhvervsministeren. Formanden og næstformanden skal være dommere og kan være dommere fra de overordnede retter. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

Stk. 3. Ministeren kan efter indstilling fra Forbrugerklagenævnets formand udpege yderligere formænd for en tidsbegrænset periode.

Stk. 4. Formanden og næstformanden udnævnes for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse. Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse.

§ 13. Ved nævnets behandling af en klage deltager formanden eller næstformanden. Endvidere deltager mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt repræsenteret.

§ 14. Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse i klager, som indbringes for nævnet.