



Lovtidende A

2015

Udgivet den 1. oktober 2015

30. september 2015.

Nr. 1152.

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbrugerklagenævnet

I medfør af § 12, stk. 2, § 13, § 22, stk. 1 og 2, § 25, stk. 3, § 27, stk. 3, § 28, stk. 2, § 39, stk. 1, og § 40 i lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) fastsættes:

Kapitel 1

Definitioner

§ 1. Som forbruger anses en person, det hovedsagligt handler uden for sit erhverv. Juridiske personer kan efter omstændighederne også anses som forbrugere.

Kapitel 2

Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

§ 2. Mediationen foretages på grundlag af parternes oplysninger.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen lægger i mediationen særligt vægt på

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

Stk. 3. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og sagens parter kan foreslå en mindelig løsning af sagen.

Stk. 4. Inden parterne accepterer et konkret forslag til en mindelig løsning efter stk. 3, skal de oplyses om

- 1) at de kan vælge, om de vil acceptere løsningen,
- 2) at den foreslåede løsning kan afvige fra udfaldet af en domstolsprøvelse eller en klage ved Forbrugerklagenævnet,
- 3) hvad retsvirkningerne af den foreslåede løsning er, og
- 4) at de har ret til rimelig betænkningstid til at vurdere, om de vil acceptere løsningen.

§ 3. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen foretager mediation i klager, som ikke hører under et tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, og som indbringes for styrelsen af en forbruger. Prisen for varen eller tjenesteydelsen, som klagen vedrører, skal være mindst 1.000 kr. og højst

100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen, som klagen vedrører, mindst være 650 kr.

Stk. 2. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde se bort fra de i stk. 1 fastsatte undergrænser.

Stk. 3. Undergrænserne for varer og tjenesteydelser som fastsat i stk. 1 reguleres hvert tredje år pr. 1. januar. Reguleringen sker i overensstemmelse med den sats for det generelle pris- og lønindeks, som er fastsat i finansloven. Beløbene afrundes til nærmeste 10 kr.

§ 4. En klage skal indgives skriftligt på en formular. Klagen og øvrige oplysninger kan indgives elektronisk via styrelsens hjemmeside eller pr. post.

Stk. 2. Ved modtagelsen af klagen oplyses forbrugeren om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, men at klagegebyret i så fald ikke tilbagebetales.

Stk. 3. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen underretter snarest parterne om

- 1) at de ikke er forpligtet til at bruge advokat eller en juridisk rådgiver under mediationen, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af sagsbehandlingen, og
- 2) at deltagelse i sagsbehandlingen ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

Stk. 4. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses af betydning for sagen, og at parterne får rimelige frister til at fremsætte deres synspunkter.

Stk. 5. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen underretter uden unødigt ophold parterne, når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget.

Stk. 6. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vejleder om risiko for udløb af eventuelle forældelsesfrister, når det er relevant.

§ 5. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen meddeler parterne en begrundelse for resultatet af mediationen. Dette skal ske skriftligt på et varigt medie. Tilsvarende gælder, hvis en klage afvises efter forbrugerklagelovens § 16.

Kapitel 3

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som sekretariat for Forbrugerklagenævnet

§ 6. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen varetager Forbrugerklagenævnets sekretariatsopgaver, jf. § 24 i forbrugerklageloven. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen udarbejder ved kalenderårets udløb en årsberetning til erhvervs- og vækstministeren om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Stk. 2. Sekretariatet bistår formandskabet og forretningsudvalget og har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Forbrugerklagenævnet og at forberede klagesager til nævnbehandlingen. Derudover træffer sekretariatet afgørelse om afvisning af klager efter bemyndigelse fra Forbrugerklagenævnet, jf. § 21, stk. 3, i forbrugerklageloven.

Stk. 3. En klage skal indgives skriftligt på en formular udfærdiget af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Formularen kan udfyldes via styrelsens hjemmeside eller pr. post.

Kapitel 4

Forbrugerklagenævnets kompetence

§ 7. Forbrugerklagenævnet kan behandle en klage, når der ikke er fundet en mindelig løsning ved mediation, og forbrugeren indbringer klagen for nævnet, forudsat at prisen for varen eller tjenesteydelsen, som klagen vedrører, er mindst 1.000 kr. og højst 100.000 kr. For klager over tøj og sko skal prisen, som klagen vedrører, mindst være 650 kr., jf. § 22, stk. 2, i forbrugerklageloven.

Stk. 2. Uanset stk. 1, kan Forbrugerklagenævnet i medfør af § 22, stk. 3, i forbrugerklageloven behandle klager, hvor Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. § 3, stk. 2, har dispenseret fra den fastsatte undergrænse.

Stk. 3. Undergrænserne for varer og tjenesteydelser som fastsat i stk. 1 reguleres hvert tredje år pr. 1. januar. Reguleringen sker i overensstemmelse med den sats for det generelle pris- og lønindeks, som er fastsat i finansloven. Beløbene afrundes til nærmeste 10 kr.

Forbrugerklagenævnets sammensætning og habilitet

§ 8. Forbrugerklagenævnet består af en formand, mindst én næstformand og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser, jf. § 25 i forbrugerklageloven.

Stk. 2. Nævnets formand og næstformænd udnævnes af erhvervs- og vækstministeren efter indstilling fra Domstolsstyrelsen. Udnævnelsen af formand og næstformænd sker for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse. Formanden og næstformændene skal være dommere og kan være dommere fra de overordnede retter.

Stk. 3. Repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes af erhvervs- og vækstministeren for 3 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse. Udnævnelse sker efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer, jf. § 25, stk. 2, i forbrugerklageloven. En udnævnelsesperiode løber fra 1. juni til 31. maj. Første udnævnelses-

periode begynder 1. juni 2017. Udnævnelser, der sker i løbet af en udnævnelsesperiode, sker til periodens udløb.

Stk. 4. For at blive udnævnt efter stk. 3 skal en repræsentant for forbrugerinteresser have et bredt kendskab til forbrugerretlige forhold og problemstillinger. En repræsentant for erhvervsinteresser skal have branchekendskab og kendskab til erhvervsmæssige forhold.

Stk. 5. Ministeren fastsætter inden påbegyndelsen af en udnævnelsesperiode et nærmere bestemt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser, der sikrer, at nævnmøderne i den næste udnævnelsesperiode kan afvikles. Antallet fastsættes på baggrund af beregninger om det forventede antal nævnmøder for den kommende udnævnelsesperiode. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fastsætter nærmere retningslinjer for beregningsgrundlaget for den kommende udnævnelsesperiode. Ministeren kan udnævne yderligere repræsentanter for forbruger- eller erhvervsinteresser, såfremt Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vurderer, at der er behov herfor.

Stk. 6. Udnævnelsen af erhvervsrepræsentanter sker i forhold til det i stk. 5 fastsatte antal og på baggrund af en fordelingsnøgle, der baseres på en opgørelse af antallet af sager inden for de forskellige sagsområder, der har været behandlet af Forbrugerklagenævnet i den foregående udnævnelsesperiode. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen fastsætter nærmere retningslinjer for beregningsgrundlaget for den kommende udnævnelsesperiode.

Stk. 7. En udnævnelse som repræsentant for forbruger- eller erhvervsinteresser bortfalder med ophøret af repræsentantens tilhørsforhold til den forbruger- eller erhvervsorganisation, der har indstillet den pågældende, medmindre den respektive organisation ønsker udnævnelsen opretholdt og meddeler Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen dette. Den respektive organisation indstiller i modsat fald en ny repræsentant.

§ 9. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinjen så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogen af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette nævnets formand, som træffer beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Sagsbehandlingen i Forbrugerklagenævnet

§ 10. Sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag. Ved klagens modtagelse oplyses forbrugeren om den for-

ventede sagsbehandlingstid. Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses af betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet til brug for nævnsbehandlingen. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets afsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis Forbrugerklagenævnet ikke har modtaget en udtalelse fra forbrugeren eller den erhvervsdrivende inden fristens udløb, kan det besluttes, at der kan træffes en afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Stk. 3. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 4. Sagen kan søges forliget mellem parterne af sekretariatet.

Stk. 5. Sekretariatet kan afvise sagen, jf. § 21, stk. 2 og 3, i forbrugerklageloven.

Stk. 6. Sekretariatet forelægger sager for nævnet, der ikke er blevet afsluttet i medfør af stk. 3 eller 5. Tilsvarende gælder for forlig, der ikke er blevet opfyldt, og som ikke opfylder betingelserne for tvangsfuldbyrdelse eller for at kunne indbringes for domstolene.

Stk. 7. Sekretariatet vejleder om risiko for udløb af eventuelle forældelsesfrister, når det er relevant.

§ 11. Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Hvis et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Nævnet er beslutningsdygtigt, når et medlem af formandskabet og mindst to medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede.

Stk. 2. Nævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen.

Stk. 3. De tilstedeværende medlemmer af nævnet skal deltage i afgørelsen, jf. dog § 9.

Stk. 4. Sekretariatets medarbejdere har adgang til at forelægge sagen for nævnet og til at deltage i sagens drøftelse uden stemmeret.

§ 12. Nævnet træffer afgørelse og tager stilling til spørgsmål om betaling af gebyrer på det grundlag, som er tilvejebragt af sekretariatet.

Stk. 2. Afgørelser træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Stk. 3. Afgørelser og forlig skal være skriftlige. Afgørelserne og forligene skal være ledsaget af en begrundelse.

Stk. 4. Det fremgår af nævnsafgørelsen, hvilken formand, der har medvirket ved afgørelsen. Hvis en nævnsafgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallets stilling begrundes i afgørelsen.

Stk. 5. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 6. Hvis den erhvervsdrivende skal betale et gebyr for sagens behandling, jf. § 27, stk. 1, skal dette fremgå af afgørelsen. Sekretariatet vil herudover sørge for opkrævning af de nævnte gebyrer.

Stk. 7. Der fastsættes en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

Stk. 8. Parterne modtager en kopi af afgørelsen, ligesom de underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene, jf. § 35 i forbrugerklageloven.

Stk. 9. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, sørger sekretariatet for, at afgørelsen bliver forkyndt for den erhvervsdrivende, og at der oplyses om indholdet af §§ 32-34 i forbrugerklageloven, jf. § 31 i forbrugerklageloven.

Stk. 10. Sekretariatet vejleder forbrugeren om mulighederne for at få gennemført kravet ved fogedretten eller ved et sagsanlæg, samt om mulighederne for at få dækket omkostningerne ved et sagsanlæg gennem en eventuel retshjælpsforsikring eller efter §§ 36-38 i forbrugerklageloven.

§ 13. Nævnets formand kan beslutte, at en sag, hvori nævnet har truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller
- 2) nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under behandlingen - må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En erhvervsdrivende, der ønsker at få genoptaget en sag, hvor forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, skal indgive skriftlig anmodning herom inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. En anmodning indgivet inden denne frist har opsættende virkning, jf. § 33 i forbrugerklageloven. Efter udløbet af denne frist kan sagen ikke genoptages.

§ 14. Sekretariatet kan beslutte, at en sag, hvori sekretariatet har truffet afgørelse, eller forlig er indgået, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af

- 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller
- 2) nye oplysninger, som - hvis de havde foreligget under behandlingen - må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. Hvis sekretariatet har afvist at genoptage sagen, kan spørgsmålet på forbrugers eller den erhvervsdrivendes anmodning forelægges nævnets formand til afgørelse.

Stk. 3. Træffes der beslutning om at genoptage sagen, skal sagen forelægges nævnet, medmindre den bortfalder, forbrugeren trækker den tilbage eller parterne indgår forlig.