

Til lovforslag nr. L 179. Betænkning afgivet af Erhvervsudvalget den 20. maj 2003

Betænkning

over

Forslag til lov om forbrugerklager (forbrugerklageloven)

[af økonomi- og erhvervsministeren (Bendt Bendtsen)]

1. Udvalgsarbejdet

Lovforslaget blev fremsat den 12. marts 2003 og var til 1. behandling den 28. marts 2003. Lovforslaget blev efter 1. behandling henvist til behandling i Erhvervsudvalget.

Møder

Udvalget har behandlet lovforslaget i 5 møder.

Høring

Et udkast til lovforslaget har inden fremsættelsen været sendt i høring, og økonomi- og erhvervsministeren sendte den 24. januar 2003 dette udkast til udvalget, jf. alm. del – bilag 267. Den 12. marts 2003 sendte økonomi- og erhvervsministeren de indkomne høringssvar samt et notat herom til udvalget.

Skriftlige henvendelser

Udvalget har i forbindelse med udvalgsarbejdet modtaget skriftlige henvendelser fra:

Advokatsamfundet,
Dansk Handel & Service,
Dansk Renseri Forening,
Forbrugerrådet og
Håndværksrådet.

Økonomi- og erhvervsministeren har skriftligt kommenteret henvendelserne over for udvalget.

Deputationer

Endvidere har Dansk Handel & Service mundtligt over for udvalget redegjort for sin holdning til lovforslaget.

Spørgsmål

Udvalget har stillet 19 spørgsmål til økonomi- og erhvervsministeren til skriftlig besvarelse, som denne har besvaret.

Politisk aftale

Regeringen (Venstre og Det Konservative Folkeparti) og Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Socialistisk Folkeparti, Det Radikale Venstre, Kristeligt Folkeparti og Enhedslisten indgik den 19. maj 2003 en aftale vedrørende forslag til lov om forbrugerklager og forslag til lov om Forbrugerforum. Økonomi- og erhvervsministeren har sendt aftalen til udvalget. Aftalen er optrykt som bilag 2 til betænkningen.

2. Indstillinger og politiske bemærkninger

Udvalget indstiller lovforslaget til *vedtagelse uændret*.

Dansk Folkepartis medlemmer af udvalget henviser til, at lovforslagets konsekvenser ikke er tilstrækkeligt belyst. Lovforslaget lægger op til, at de erhvervsdrivende skal betale omkostningerne ved sagsbehandlingen.

Forbrugerklagenævnsloven har været i kraft i 28 år og har ikke tidligere været undergivet en revision. Derfor bør loven ikke ændres væsentligt uden et grundigt udredningsarbejde, der belyser, hvilke kvalitetskrav loven skal stille til klagenævne og omkostningerne ved at opfylde sådanne kvalitetskrav.

Det er et godt og rigtigt princip, at forbrugerne har mulighed for at klage over erhvervsdrivende

– også for sager af mindre økonomisk værdi. For forbrugerne giver det en tryghed, at sager kan behandles og afgøres hurtigt og uden store omkostninger for den enkelte forbruger. Det er en vigtig velfærdsydelse. Det må dog ikke ske på bekostning af retssikkerheden. Lovforslaget lægger op til, at de erhvervsdrivende i fremtiden skal bекoste sagsbehandlingen. Det medfører store urimeligheder, idet småsager, som f.eks. en sag på 500 kr., vil medføre store udgifter for den erhvervsdrivende i form af sagsomkostninger.

Der er imidlertid stor usikkerhed omkring omkostningsstrukturen – herunder størrelsesordenen af de omkostninger, der vil blive pålagt den erhvervsdrivende – idet dette ikke er tilstrækkeligt belyst.

Baggrunden for lovforslaget er et ønske om en effektivisering af forbrugerklagenævnsområdet, bl.a. fordi sagsbehandlingstiderne ved det eksisterende forbrugerklagenævn er meget lange. Der er i høj grad behov for at effektivisere klagenævnbehandlingen, så sagsbehandlingstiderne nedsættes. Det lægges i lovforslaget bl.a. til grund, at der vil blive oprettet private klagenævne. Dette vil imidlertid ikke være tilfældet på detailhandelsområdet. Derfor opnår man ikke kortere sagsbehandlingstider her. Det er i stedet nødvendigt at effektivisere sagsbehandlingsgangen af klagesager eller at ændre selve sagsbehandlingen.

Dansk Folkeparti foreslår derfor følgende:

Der iværksættes hurtigst muligt en større udredning af forbrugerklagenævnbehandlingen, hvori både omkostningerne ved klagenævnbehandling, herunder mulige modeller for fremtiden og muligheder for rationalisering af klagebehandlingen, belyses.

Udredningsarbejdet bør inddrage de økonomiske erfaringer fra Forbrugerklagenævnet og de eksisterende private klagenævne. Dernæst skal der tages højde for erfaringerne fra de øvrige nordiske lande, som efter det oplyste har andre forretningsgange og, for så vidt angår Sverige, et betydeligt lavere omkostningsniveau.

Udredningen skal i særlig grad vurdere behandlingen af klagesager af mindre økonomisk størrelse, dvs. sager om mindre end 5.000 kr., som i dag udgør den største del af klagesagerne ved Forbrugerklagenævnet.

Den økonomiske undersøgelse bør vise, hvilke værdier sager ved de private klagenævne vedrører og omkostningerne til drift af disse nævne, herunder den økonomiske sammenhæng ved at oprette private klagenævne.

I relation til sager af mindre økonomisk værdi, f.eks. under 5.000 kr., skal det undersøges, hvordan en regel om den erhvervsdrivendes betaling af sagens reelle omkostninger vil påvirke retssikkerheden.

De forbruger- og erhvervsorganisationer, der står bag nævnene, skal deltage i arbejdet.

Kristeligt Folkepartis medlem af udvalget er overordnet set positiv over for lovforslaget, men vil gerne fremhæve et element, som Kristeligt Folkeparti gerne så forbedret.

Kristeligt Folkeparti mener, at når det drejer sig om sager ved Forbrugerklagenævnet, kan lovforslaget meget vel medføre en processuel ulighed, fordi omkostningsrisikoen for den erhvervsdrivende er meget stor i forhold til det, sagerne drejer sig om.

Kristeligt Folkeparti finder, at der er en betydelig risiko for, at lovforslagets oplysning om, at de forventede omkostninger ved at få behandlet en klage vil være i størrelsesordenen 2.700-5.000 kr., vil vise sig ikke at holde stik. Med udgangspunkt i de konkrete tal fra finansloven og Forbrugerstyrelsens virksomhedsregnskab kan man udlede, at omkostningsniveauet meget vel bliver mindst dobbelt så stort. Kristeligt Folkeparti så derfor gerne, at omkostningerne i nogen grad afløftes de erhvervsdrivende, ikke mindst fordi halvdelen af sagerne vedrører sagsområder, der typisk omfatter mindre virksomheder. De erhvervsdrivende kunne f.eks. friholdes for omkostninger, hvor dette efter en konkret vurdering ikke er rimeligt, f.eks. fordi der har været tale om en vanskelig juridisk bedømmelse, eller at sagen vel er tabt, men kunne være undgået ved en mere hensigtsmæssig adfærd fra klagerens side.

Tjóðveldisflokkurinn, Inuit Ataqatigiit og Simut var på tidspunktet for betænkningens afgivelse ikke repræsenteret med medlemmer i udvalget og havde dermed ikke adgang til at komme med indstillinger eller politiske udtalelser i betænkningen.

En oversigt over Folketingets sammensætning er optrykt i betænkningen.

Else Winther Andersen (V) Kim Andersen (V) Rikke Hvilshøj (V) fmd. Christian Lund Jepsen (V)
Colette L. Brix (DF) nfmd. Poul Fischer (DF) Carina Christensen (KF) Lars Barfoed (KF)
Mogens Nørgård Pedersen (KRF) Frode Sørensen (S) Jan Trøjborg (S) Jens Peter Vernersen (S)
Ole Vagn Christensen (S) Peder Sass (S) Anne Grete Holmsgaard (SF) Kim Sejr (RV)
Pernille Rosenkrantz-Theil (EL)

Tjóðveldisflokkurin, Inuit Ataqatigiit og Siumut havde ikke medlemmer i udvalget.

Folketingets sammensætning

Venstre, Danmarks Liberale Parti (V)	56*	Enhedslisten (EL)	4
Socialdemokratiet (S)	52	Kristeligt Folkeparti (KRF)	4
Dansk Folkeparti (DF)	22	Tjóðveldisflokkurin (TF)	1
Det Konservative Folkeparti (KF)	16	Inuit Ataqatigiit (IA)	1
Socialistisk Folkeparti (SF)	12	Siumut (SIU)	1
Det Radikale Venstre (RV)	9	Uden for folketingsgrupperne (UFG)	1

* Heraf 1 medlem valgt på Færøerne

Oversigt over bilag vedrørende L 179

Bilagsnr.	Titel
1	Høringsnotat og høringssvar, fra økonomi- og erhvervsministeren
2	Henvendelse af 17/3-03 fra Advokatsamfundet
3	Spm. 1 om kommentar til henvendelse af 17/3-03 fra Advokatsamfundet, til økonomi- og erhvervsministeren
4	Svar på spm. 1 om kommentar til henvendelse af 17/3-03 fra Advokatsamfundet, fra økonomi- og erhvervsministeren
5	Henvendelse af 20/3-03 fra Forbrugerrådet
6	Spm. 2 om kommentar til henvendelse af 20/3-03 fra Forbrugerrådet, til økonomi- og erhvervsministeren
7	Orientering af 24/3-03 om Forbrugerstyrelsen og om genopretning af Forbrugerklagenævnet, fra økonomi- og erhvervsministeren
8	Tidsplan for udvalgets behandling af lovforslaget
9	Spm. 3 om udpantningsret, til økonomi- og erhvervsministeren Spm. 4 om begrundelse for at hæve undergrænsen for klager, til økonomi- og erhvervsministeren Spm. 5, om klagegebyret bør hæves eller være på nuværende niveau, til økonomi- og erhvervsministeren Spm. 6 om at omdanne Forbrugerklagenævnet til et residualnævn, til økonomi- og erhvervsministeren
10	Spm. 7 om sikring af, at offentliggørelse af information vedrørende konkrete afgørelser ikke finder sted, før sagerne er færdigbehandlede, til økonomi- og erhvervsministeren
11	Spm. 8 om teknisk bistand til 2 ændringsforslag, til økonomi- og erhvervsministeren
12	Spm. 9 om de henvendelser, som Forbrugerklagenævnet har behandlet de seneste 3 år, til økonomi- og erhvervsministeren
13	Spm. 10 om økonomiske konsekvenser set i forhold til Finansministeriets »Fortolkning og implementering af skattestoppet« og »Skattestoppet«, til økonomi- og erhvervsministeren Spm. 11 om, hvorledes de øgede udgifter i forbindelse med deltagelse i finansieringen af klagebehandlingen forventes at ville fordele sig på henholdsvis mindre og større virksomheder, til økonomi- og erhvervsministeren
14	Henvendelse af 14/4-03 fra Dansk Renseri Forening
15	Spm. 12 om kommentar til henvendelse af 14/4-03 fra Dansk Renseri Forening, til økonomi- og erhvervsministeren
16	Henvendelse af 22/4-03 fra Håndværksrådet
17	Spm. 13 om kommentar til henvendelse af 22/4-03 fra Håndværksrådet, til økonomi- og erhvervsministeren
18	Ny tidsplan for udvalgets behandling af lovforslaget

Bilagsnr.	Titel
19	Spm. 14 om uddybning af formulering om private ankenævn, til økonomi- og erhvervsministeren Spm. 15 om en central fortolkning af forbrugerretlige problemstillinger, til økonomi- og erhvervsministeren Spm. 16 om redegørelse for fastsættelse af gebyrer, til økonomi- og erhvervsministeren
20	Svar på spm. 2 om kommentar til henvendelse af 20/3-03 fra Forbrugerrådet, fra økonomi- og erhvervsministeren
21	Svar på spm. 9 om de henvendelser, som Forbrugerklagenævnet har behandlet de seneste 3 år, fra økonomi- og erhvervsministeren
22	Svar på spm. 10 om økonomiske konsekvenser set i forhold til Finansministeriets »Fortolkning og implementering af skattestoppet« og »Skattestoppet«, fra økonomi- og erhvervsministeren Svar på spm. 11 om, hvorledes de øgede udgifter i forbindelse med deltagelse i finansieringen af klagebehandlingen forventes at ville fordele sig på henholdsvis mindre og større virksomheder, fra økonomi- og erhvervsministeren
23	Svar på spm. 12 om kommentar til henvendelse af 14/4-03 fra Dansk Renseri Forening, fra økonomi- og erhvervsministeren
24	Svar på spm. 13 om kommentar til henvendelse af 22/4-03 fra Håndværksrådet, fra økonomi- og erhvervsministeren
25	Svar på spm. 7 om sikring af, at offentliggørelse af information vedrørende konkrete afgørelser ikke finder sted, før sagerne er færdigbehandlede, fra økonomi- og erhvervsministeren
26	Svar på spm. 14 om uddybning af formulering om private ankenævn, fra økonomi- og erhvervsministeren Svar på spm. 15 om en central fortolkning af forbrugerretlige problemstillinger, fra økonomi- og erhvervsministeren Svar på spm. 16 om redegørelse for fastsættelse af gebyrer, fra økonomi- og erhvervsministeren
27	Svar på spm. 3 om udpantningsret, fra økonomi- og erhvervsministeren Svar på spm. 4 om begrundelse for undergrænsen af klager, fra økonomi- og erhvervsministeren Svar på spm. 5, om klagegebyret bør hæves eller være på nuværende niveau, fra økonomi- og erhvervsministeren Svar på spm. 6 om at omdanne Forbrugerklagenævnet til et residualnævn, fra økonomi- og erhvervsministeren
28	Svar på spm. 8 om teknisk bistand til ændringsforslag, fra økonomi- og erhvervsministeren
29	1. udkast til betænkning
30	Spm. 17 om offentliggørelse af navne på erhvervsdrivende, hvis afgørelsen indbringes for retten, til økonomi- og erhvervsministeren
31	Svar på spm. 17 om offentliggørelse af navne på erhvervsdrivende, hvis afgørelsen indbringes for retten, fra økonomi- og erhvervsministeren
32	2. udkast til betænkning
33	Henvendelse af 12/5-03 fra Dansk Handel & Service
34	Spm. 18 om kommentar til henvendelse af 12/5-03 fra Dansk Handel & Service, til økonomi- og erhvervsministeren
35	3. udkast til betænkning

Bilagsnr.	Titel
36	Svar på spm. 18 om kommentar til henvendelse af 12/5-03 fra Dansk Handel & Service, fra økonomi- og erhvervsministeren
37	Spm. 19 om afgørelser i forbindelse med klagesager, til økonomi- og erhvervsministeren
38	Materiale fra Dansk Handel & Service udleveret under foretræde i Erhvervsudvalget 15/5-03
39	Svar på spm. 19 om afgørelser i forbindelse med klagesager, fra økonomi- og erhvervsministeren
40	4. udkast til betænkning
41	Aftale mellem regeringen (Venstre og Det Konservative Folkeparti) og Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Socialistisk Folkeparti, Det Radikale Venstre, Kristeligt Folkeparti og Enhedslisten vedrørende forslag til lov om forbrugerklager og forslag til lov om Forbrugerforum

Bilag 2

Aftalen er optrykt efter ønske fra udvalget

Aftale af 19. maj 2003 mellem regeringen (Venstre og Det Konservative Folkeparti) og Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Socialistisk Folkeparti, Radikale Venstre, Kristeligt Folkeparti og Enhedslisten vedrørende forslag til lov om forbrugerklager og forslag til lov om Forbrugerforum

Partierne er enige om følgende:

1. Forslag til lov om forbrugerklager

Depositum ved klage til Forbrugerklagenævnet

Depositum ved klage til Forbrugerklagenævnet fastsættes til 150 kr. Beløbet vil fremover blive reguleret i overensstemmelse med den generelle løn- og prisudvikling. Depositummet tilbagebetales til forbrugeren, såfremt forbrugeren får medhold i sin klage.

Forhøjelse af undergrænsen for at klage til Forbrugerklagenævnet

For at opnå en mere rimelig balance mellem varens værdi og omkostningerne ved klagesagens behandling forhøjes og differentieres undergrænsen for at klage til Forbrugerklagenævnet. Grænsen for klager over sko og tekstiler fastsættes til 500 kr. For andre varer og tjenesteydelser fastsættes grænsen til 800 kr., for motor køretøjer dog 10.000 kr. Ministeren vil løbende vurdere, om der er behov for at ændre i varegrupperne.

Offentliggørelse af information om klagenævnssafgørelser

For at skabe synlighed omkring erhvervsdrivende, som ikke følger en klagenævnssafgørelse, vil der ske offentliggørelse af, hvorvidt en erhvervsdrivende har efterlevet en afgørelse fra klagenævnet. Navne på erhvervsdrivende offentliggøres først, når en række entydige, faktiske betingelser er opfyldt. En erhvervsdrivende vil blive bedt om at oplyse, om afgørelsen vil blive efterlevet, eller om den ønskes indbragt for domstolene. Såfremt en klagenævnssafgørelse indbringes for retten, vil offentliggørelse af den erhvervsdrivendes navn ikke finde sted, før retsagen er afgjort.

Forbrugerklagenævnet som residualnævn

Private klagenævn skal være branchedækkende for at blive godkendt, jf. lovbemærkningerne til forslag til lov om forbrugerklager. To år efter lovens ikrafttræden vil det blive undersøgt i hvilket omfang, der er oprettet godkendte, private klagenævn, og hvilke brancher disse dækker. I den forbindelse skal det undersøges, hvorledes Forbrugerklagenævnet kan bidrage til at sikre behandling af klager over de virksomheder, der ikke hører under et privat klagenævn. I forbindelse med lovens evaluering om 3 år vil loven som helhed blive vurderet.

2. Lovforslag om Forbrugerforum

Der oprettes et Forbrugerforum, som skal rådgive om fastlæggelsen af rammerne for den statslige forbrugerinformation, så forbrugere og virksomheder sikres let adgang til objektiv og troværdig information. Informationen skal bl.a. bestå af sammenlignende test samt kvalitets- og prissammenligninger af varer, tjenesteydelser og serviceområder. Undersøgelser og test skal bygge på anerkendt viden, være uafhængige og skal kunne dokumenteres på et højt fagligt niveau.

For at sikre en bred interessevaretagelse i Forbrugerforum fastsættes antallet af medlemmer til 12. S sammensætningen af Forbrugerforum skal sikre at varetagelsen af forbrugernes interesser er i fokus, men at erhvervslivet også bliver inddraget. Hovedparten af medlemmerne i Forbrugerforum skal indstilles af forbrugerorganisationer, mens erhvervsorganisationer skal indstille 1/3 af medlemmerne.

Forbrugerforum sammensættes, så 7 medlemmer udnævnes efter indstilling fra indstillingsgrupper på forbrugerområdet, 4 udnævnes efter indstilling fra indstillingsgrupper af erhvervsor-

ganisationer, og 1 medlem udnævnes efter indstilling fra indstillingsgruppen »øvrige«.

Medlemmer fra forbrugerområdet indstilles af følgende indstillingsgrupper:

1. Forbrugerrådet indstiller 4 medlemmer.
2. Øvrige forbrugerorganisationer indstiller 1 medlem.
3. Oplysningsforbund indstiller 1 medlem.
4. Velfærd og service indstiller 1 medlem.

Medlemmer, der repræsenterer erhvervsorganisationer indstilles af følgende indstillingsgrupper:

1. Detailhandel indstiller 1 medlem.
2. Industri, fødevarer, service og byggeri indstiller 2 medlemmer.
3. Finansielle erhverv indstiller 1 medlem.

Sammensætningen af indstillingsgrupperne fremgår af vedlagte bilag.

Bilag til aftale mellem regeringen (Venstre og Det Konservative Folkeparti) og Socialdemokratiet, Dansk Folkeparti, Socialistisk Folkeparti, Radikale Venstre, Kristeligt Folkeparti og Enhedslisten vedrørende forslag til lov om forbrugerklager og forslag til lov om Forbrugerforum.

Indstillingsberettigede organisationer	Indstillingsgruppe	Antal repræsentanter
Forbrugerrådet	Forbrugerrådet	4
Lokale forbrugergrupper, Familie og Samfund, Danmarks Aktive Forbrugere, FDM og Dansk Aktionærforening.	Øvrige forbruger-organisationer	1
AOF, LOF, FOF, Dansk Oplysningsforbund, Socialistisk Folkeoplysningsforbund, Netværk for økologisk folkeoplysning og praksis og Frit Oplysningsforbund.	Oplysningsforbund	1
Ældresagen, Ældremobiliseringen, Dansk Ungdoms Fællesråd, Kræftens Bekæmpelse, De Samvirkende Invalideorganisationer, Hjerteforeningen, Lejernes Landsorganisation og Astma- og Allergiforbundet.	Velfærd og service	1

Indstillingsberettigede organisationer	Indstillingsgrupper	Antal repræsentanter
Dansk Handel & Service	Detailhandel	1
HTS Dansk Industri Landbrugsrådet Dansk Energi Håndværksrådet Dansk Byggeri	Industri, fødevarer, service og byggeri	2
Finansrådet Realkreditrådet Forsikring & Pension	Finansielle erhverv	1

Indstillingsberettigede organisationer	Indstillingsgruppe	Antal repræsentanter
FDB, Danske Studerendes Fællesråd og Familieudvalget under Dansk Landbrug.	Øvrige	1