

Erhvervs- og Vækstministeriet  
Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen  
Carl Jacobsens Vej 35  
2500 Valby

KRONPRINSESSEGADE 28  
1306 KØBENHAVN K  
TLF. 33 96 97 98  
FAX 33 36 97 50

DATO: 17. december 2014  
SAGSNR.: 2014 - 3610  
ID NR.: 327073

[pol@kfst.dk](mailto:pol@kfst.dk) og [tma@kfst.dk](mailto:tma@kfst.dk)

## Høring - over udkast til forslag om lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)

Ved e-mail af 20. november 2014 har Erhvervs- og Vækstministeriet, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, anmodet om Advokatrådets bemærkninger til ovennævnte udkast.

Advokatrådet har følgende bemærkninger:

Forslaget til lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager har til formål at implementere ATB-direktivet (2013/11/EU af 21. maj 2013).

### § 2, lovens anvendelsesområde

Det følger af ATB-direktivet art. 2, stk. 1, at reglerne om alternativ tvistløsning skal gælde for ”tvister, som vedrører kontraktlige forpligtelser som følge af købsaftaler eller tjenesteydelsesaftaler mellem en erhvervsdrivende, der er etableret i Unionen, og en forbruger, der er bosiddende i Unionen”. I forslaget § 2 er lovens anvendelsesområde beskrevet som ”tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse” (vores fremhævning).

Det er Advokatrådets opfattelse, at der med forslaget lægges op til et bredere anvendelsesområde for alternativ tvistløsning, end direktivet forudsætter.

Det følger af præamblen til direktivet, at formålet hermed er at tilbyde en ATB-procedure for visse tvister inden for direktivets anvendelsesområde, der skal give mulighed for enten en forligsdrøftelse eller en (ikke bindende) løsning. Det følger af præambelens pkt. 25, at ATB-instanser ikke skal være forpligtede til at behandle sager, der er for komplekse og bedre kan løses i retten, samt af pkt. 49, at ATB-proceduren ikke skal være obligatorisk for den erhvervsdrivende. På den baggrund er det Advokatrådets opfattelse, at direktivet ikke bør fortolkes udvidende i forhold til, hvilke mulige tvister mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, der omfattes.

For mange erhvervsgrupper gælder det, at der udover tvist om de kontraktmæssige ydelser (arbejdsindsats og betaling), kan opstå afledede krav f.eks. som følge af erstatningspådragende adfærd fra den erhvervsdrivendes side. Det kan ikke antages, at det har været hensigten, at sådanne krav skulle være omfattet af direktivets anvendelsesområde og de pligtige ATB-ordninger. Sådanne tvister vil således typisk falde uden for den umiddelbare køberetlige/aftaleretlige regulering af kontraktforholdet, og dermed være juridisk mere komplicerede end de almindelige sager, der kan opfattes som ”klager” og er egnede til en ATB-procedure.

Det er derfor Advokatrådets opfattelse, at lovens anvendelsesområde bør præciseres i overensstemmelse med direktivets forudsætninger, således at området for alternativ konfliktløsning afgrænses til tvister, der vedrører den erhvervsdrivendes kontraktlige forpligtelser i forhold til forbrugeren.

#### *§ 3, stk. 1, nr. 5 og 6, definitionen af mediation*

Advokatrådet har noteret sig, at der er forskel på definitionen af ”mediation” i forslaget § 3, stk. 1, nr. 5 henholdsvis nr. 6. Det fremgår således, at mediation i andre tvistløsningsorganer end Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forudsætter at parterne ”bringes sammen”, mens mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan ske, uden at parterne ”bringes sammen”, men – jf. bemærkningerne – telefonisk eller via videokonference. Advokatrådet bemærker, at det må forventes at vanskeliggøre mediation/mæglingsprocesser uden for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen betragteligt, såfremt der er krav om, at forbrugeren og den erhvervsdrivende skal være fysisk til stede under en mediation eller mægling. Omkostningerne forbundet med afholdelsen af mediationen sammenholdt med den omstændighed, at deltagelse i alternativ tvistløsning er frivilligt, må forventes at ville begrænse brugen af mediation uden for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ganske betydeligt.

Advokatrådet bemærker herudover, at anvendelsen af ordet ”mediation” om den forligsmægling, som forudsættes i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen såvel som i andre klageorganer, efter rådets opfattelse er uheldig, idet mæglingen ikke følger de forudsætninger, som sædvanligvis er knyttet til begrebet mediation. Således vil det f.eks. være mæglerens opgave at vejlede om praksis på området, hvorved mægleren vil foretage en juridisk vurdering af tvisten, hvilket almindeligvis er udelukket i mediation. Advokatrådet vurderer, at brugen af ordet ”mediation” i denne sammenhæng kan bidrage til, at forbrugerne misforstår de forskellige alternative tvistløsningsmetoder, herunder f.eks. også forskellen på retsmægling – som følger mediationsprincipperne – og dommerens forligsmægling. Advokatrådet opfordrer derfor til, at loven anvender et andet og mere retvisende begreb for de forligsbestræbelser, der udøves i klageorganerne.

#### *§ 4, stk. 2, informationspligt når en tvist er opstået*

Det fremgår af bestemmelsen og bemærkningerne hertil, at den erhvervsdrivende skal give skriftlig oplysning om det relevante klagens navn for behandling af en tvist,

når denne er opstået. Advokatrådet skal opfordre til, at det i bemærkningerne præciseres, hvordan den erhvervsdrivende kan opfylde forpligtelsen via oplysninger på sin hjemmeside, dvs. hvordan kravet om at ”oplysningerne sikkert kan bevares i sin oprindelige tilstand” opfyldes. Kravet om skriftlig oplysning direkte til forbrugeren kan således være både økonomisk og administrativt byrdefuldt for den erhvervsdrivende, såfremt forbrugeren ikke oplyser en mailadresse i forbindelse med at kravet rejses.

Advokatrådet bemærker, at bestemmelsen tilsyneladende ikke harmonerer med forbrugerftalelovens § 8, stk. 1, nr. 8 og § 17, stk. 1, nr. 4, hvorefter den erhvervsdrivende alene skal give meddelelse om klagebehandling, såfremt politikken for klagebehandling afviger fra det, man sædvanligvis kan forvente ved behandling af klager over varer af den pågældende type eller i den pågældende branche

#### *§ 5, netbaseret handel*

Advokatrådet opfordrer til, at det i bemærkningerne til § 5 klargøres, om den erhvervsdrivende er forpligtet til at medsende et link til onlineplatformen i alle tilfælde, hvor der sendes et tilbud til en forbruger via e-mail, eller om forpligtelsen alene gælder i de tilfælde, hvor tilbuddet udspringer af en henvendelse fra forbrugeren via den erhvervsdrivendes netbaserede markedsplads.

#### *§ 8, regler for lovbestemte alternative tvistløsningsorganer*

I forslaget lægges der op til, at erhvervs- og vækstministeren fastsætter nærmere regler for den sagsbehandling, som lovbestemte alternative tvistløsningsorganer, herunder bl.a. Advokatnævnet, skal overholde for at opfylde direktivet.

Advokatnævnet og dets virksomhed, herunder sagsbehandling, er dels reguleret i retsplejelovens kapitel 15-15b og dels i bekendtgørelse nr. 20 af 17. januar 2008 om Advokatnævnets og kredsbestyrelsernes virksomhed ved behandling af klager over advokater m.v. Sidstnævnte bekendtgørelse er udstedt af justitsministeren med hjemmel i retsplejelovens § 144, stk. 4, og § 145, stk. 2.

Den sagsbehandling i Advokatnævnet, som er omfattet af ATB-direktivet, udgør kun en mindre del af nævnets samlede sagsbehandling. Advokatnævnet behandler således også disciplinærklager over advokater og salærklager fra erhvervsdrivende.

Advokatrådet finder det afgørende, at kravene til Advokatnævnets sagsbehandling i medfør af ATB-direktivet fastsættes i retsplejeloven eller tilhørende bekendtgørelse, idet sagsbehandlingsreglerne bør være en integreret del af reguleringen af Advokatnævnet. Endvidere finder Advokatrådet det væsentligt, at reglerne fastsættes af justitsministeren, som er ansvarlig for advokatlovgivningen og som har et indgående kendskab til Advokatnævnets virksomhed. Advokatrådet tilslutter sig derfor Advokatnævnets forslag om, at justitsministeriet skal fastsætte de nødvendige regler for, at Advokatnævnets virksomhed lever op til kravene for at kunne anmeldes til EU-Kommissionen.

### *§ 15, international kompetence*

Lovforslagets § 15, stk. 1, synes at begrænse klageorganernes internationale kompetence, således at en klage over en erhvervsdrivende etableret i udlandet kun kan behandles af et dansk klageorgan, hvis sagen har en større tilknytning til Danmark end til udlandet.

Personer med en dansk advokatbeskikkelse kan være etableret i andre EU-lande og virke der under anvendelsen af den danske titel, og derfor fortsat i et vist omfang være undergivet de danske advokatmyndigheders tilsyn og kompetence. Ved fastsættelsen af reglerne for Advokatnævnet vil Advokatrådet derfor opfordre til at det sikres, at Advokatnævnet kan behandle klager over personer med dansk advokatbeskikkelse, uanset om den underliggende sag konkret har en større tilknytning til et andet land end Danmark.

### *§ 16, stk. 1 og stk. 3, voldgiftsbehandling*

Det forekommer inkonsekvent, at en eventuel allerede påbegyndt voldgiftssag jf. § 16, stk. 3, skal sættes i bero på en klagesagsbehandling, mens bestemmelsens stk. 1 ikke afskærer opstart af en voldgiftssag, såfremt en klagesagsbehandling er iværksat.

### *§ 17, afvisningsgrunde*

Advokatrådet har noteret sig, at lovforslaget ikke gennemfører direktivets artikel 5, stk. 4, litra e, om muligheden for at afvise en klage, hvis forbrugeren ikke har indgivet klagen inden for en på forhånd fastsat tidsfrist. Baggrunden for undladelsen synes ikke nærmere beskrevet i bemærkningerne til lovforslaget, og Advokatrådet skal opfordre til, at muligheden for afvisning som følge af fristoverskridelse genovervejes.

### *§ 18, sagsbehandlingsfrister*

Det fremgår af forslaget § 18, stk. 1, at en klage, som falder uden for klageorganets kompetenceområde, skal afvises inden tre uger efter modtagelsen. Endvidere fremgår det, at hvis årsagen til afvisning først fremkommer senere i behandlingen af klagen, skal klageorganet afvise sagen hurtigst muligt.

Formuleringen af § 18, stk. 1, 1. pkt. ("kompetenceområde") kan give anledning til tvivl om bestemmelsens anvendelsesområde. Det fremgår af bemærkningerne, at bestemmelsen finder anvendelse i alle tilfælde, hvor klageorganet kan afvise en klage, jf. forslaget § 17, nr. 1-6, og ikke kun, hvor klageorganet savner kompetence til at behandle klagen.

Advokatrådet tilslutter sig i øvrigt Advokatnævnets bemærkninger vedrørende den foreslåede syv-dages frist til afvisning af en sag, hvor årsagen til afvisningen først forekommer senere i sagsbehandlingen. Det må formodes, at en række klageorganers beslutningsprocedure vil udelukke, at afvisningen kan gennemføres inden for så kort en frist.

§ 19, stk. 4

Ordet ”nærværende” bør erstattes af ”pågældende”.

§ 23, stk. 4

Formuleringen ”se bort fra eventuelle gebyrer” forekommer uklar. Advokatrådet formoder, at det er hensigten, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan undlade at opkræve gebyr.

Med venlig hilsen

  
Torben Jensen