

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen
Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby

Att: Lea Ørum Molsted, ltm@kfst.dk.

18.12.2024

Høring om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven

Teleindustrien i Danmark (TI) har den 20. november 2024 modtaget høringsbrev vedrørende udkast til lov om ændring af lov om markedsføring, lov om forbrugeraftaler og forbrugerklageloven (Gennemførelse af direktiv om styrkelse af forbrugernes rolle i den grønne omstilling og effektivisering af det offentlige forbrugerklagesystem).

Vi har læst forslaget igennem og finder anledning til at komme med bemærkninger til lovforslagets pkt. 13-16 vedrørende omkostningsdækning for forbrugere i forbindelse med opfyldelse af visse afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan.

Det fremgår af de foreslåede ændringer til forbrugerklagelovens §§ 36 og 37, at der stilles forslag om, at omkostningsdækning som anført ovenfor i fremtiden skal dækkes af de godkendte private tvistløsningsorganer på lige fod med Forbrugerklagenævnet, i modsætning til i dag, hvor omkostninger dækkes af statskassen.

Den foreslåede ændring vil medføre, at en forbruger, der har fået helt eller delvist medhold i en klage ved et godkendt privat tvistløsningsorgan, og som efterfølgende vil indbringe sagen for domstolene, vil kunne ansøge om omkostningsdækning ved det godkendte private tvistløsningsorgan, som har truffet afgørelsen, i stedet for hos Nævnenes Hus.

Den foreslåede ændring vil endvidere medføre, at det godkendte private tvistløsningsorgan, der har truffet den konkrete afgørelse, hvor forbrugeren efterfølgende ønsker af indbringe sagen for domstolene, selv vil skulle afholde de udgifter, der er forbundet med meddelelse af omkostningsdækning.

Ændringerne begrundes bl.a. med, at Erhvervsministeriet finder, at det vil være hensigtsmæssigt samt understøtte de godkendte private

tvistløsningsorganers autonomi og de erhvervsdrivendes respekt for at efterleve de afgørelser, der træffes af de private tvistløsningsorganer, at omkostningerne til ordningen med omkostningsdækning til forbrugeres retssager afholdes af de enkelte, godkendte private tvistløsningsorganer, der drives og finansieres af brancherne.

Indledningsvis skal det bemærkes, at en ordning, der sikrer efterlevelse af de afgørelser, der træffes i forbrugerklagesystemet i form af, at tidligere Forbrugerstyrelsen, nu Nævnenes Hus, enten kan indbringe ikke-efterlevede afgørelser for domstolene eller kan sikre, at statskassen kan afholde udgifter for forbrugeren i den anledning, har eksisteret i mere end 30 år. Der er i lovforslaget ikke nærmere redegjort for behovet for at ændre ordningen, lige som der savnes oplysning om antal sager pr. år og omfanget af det ydede tilskud, hvilket må anses for væsentlige oplysninger i forbindelse med vurdering af behovet for at ændre ordningen.

Dernæst skal det bemærkes, at ordningen, som den er i dag, er en selvstændig offentlig administrativ tilskudsordning efter et eget regelsæt, hvoraf et skøn over, hvorvidt det må anses for muligt at kunne få medhold i en efterfølgende retssag, kun kan anses at være en meget lille del af administration af de øvrige formelle betingelser for tilskud.

Derfor er det vores opfattelse, at administration af en sådan ordning generelt må anses for fremmed i forhold til administration af et klagenævn, hvorfor byrden ved at skulle overtage ansvaret for driften af en sådan ordning er urimeligt byrdefuld.

I den forbindelse finder vi, at det må anses for bekymrende for en ensartet praksis og retssikkerheden for forbrugerne, at en sådan centralt administreret tilskudsordning, nu vil skulle fordeles ud på ca. 20 forskellige mindre enheder, idet de godkendte private tvistløsningsorganer, som f.eks. Teleankenævnet typiske består af meget små organisatoriske enheder.

Dernæst og af meget væsentlig betydning for Teleindustriens (TI) medlemmer findes det problematisk og skuffende, at Erhvervsministeriet stiller forslag om at pålægge yderligere økonomiske byrder på brancher, der i over 20 år har udvist ansvarlighed ved at drive et ankenævn, men har den udfordring, at ikke alle medlemmer i branchen er tilsluttet nævnet og dermed bidrager på lige fod til finansiering af nævnets drift.

At pålægge de erhvervsdrivende, der står bag nævnet og bidrager til finansiering af nævnet, øgede udgifter til administration af og ydelse af tilskud til at sikre efterlevelse af afgørelser vedrørende ikke-tilsluttede erhvervsdrivende findes yderst urimeligt og må anses for en væsentlig forringelse af rammevilkårene for drift af et godkendt privat tvistløsningsorgan som Teleankenævnet.

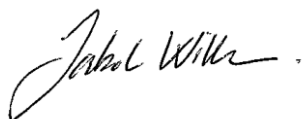
Teleankenævnet har løbende holdt både Erhvervsministeriet og Digitaliseringsministeriet orienteret om de udfordringer, der er forbundet med at drive et godkendt privat tvistløsningsorgan, når det er muligt for nogle erhvervsdrivende i branchen at stå udenfor og dermed kun i yderst begrænset omfang bidrage til driften af nævnet. Der henvises bl.a. til e-mail af den 13. november 2023 til både Nævnenes Hus og Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. vedhæftede kopi af TI's brev af den 9. november 2023.

Det stillede forslag kan ikke anses for at mindske disse kendte udfordringer, hvorfor det ikke er korrekt, at forslaget som anført understøtter de godkendte private tvistløsningsorganers autonomi. Tværtimod forringes vilkårene for drift af godkendte private tvistløsningsorganer og må derfor generelt anses for at være til skade for princippet, om branchernes medansvar for klager inden for egne områder.

Det bemærkes, at det tilsagn, som TI har modtaget fra Digitaliseringsministeriet om, at der vil blive lovgivet vedrørende pligten til at deltage i finansieringen af Teleankenævnet endnu ikke er blevet udmøntet i lovgivning. På den baggrund er kopi af dette brev tillige sendt til Digitaliseringsministeren til orientering.

Hvis der er spørgsmål eller bemærkninger til dette høringssvar, står vi naturligvis til rådighed.

Med venlig hilsen



Jakob Willer
Direktør