

Retshåndhævelse ved forbrugerklager

Sonny Kristoffersen

Retshåndhævelse ved forbrugerklager

FORLAGET THOMSON



TMA

Sonny Kristoffersen
Retshåndhævelse ved forbrugerklager
1. udgave/1. oplag
© Forlaget Thomson A/S, København 2005

ISBN 87-619-1297-2

Omslag: Birger Gregers MDD, Frederiksberg
Sats og tryk: BookPartnerMedia, København

Mekanisk, fotografisk eller anden gengivelse
af denne bog eller dele af den er ikke tilladt
ifølge gældende dansk lov om ophavsret.
Alle rettigheder forbeholdes.

Forord

Min intention med nærværende fremstilling er at give læseren et samlet overblik over det danske forbrugerklagesystem med særlig fokus på Forbrugerklagenævnet og det private forbrugerklagesystem med de private godkendte klage- og ankenævn på forbrugerområdet. Der lægges også vægt på en gennemgang af den alternative konflikthåndtering i EU ved grænseoverskridende forbrugerklager. Endvidere gennemgås Forbrugerombudsmandens tilsynsvirksomhed samt forbudsloven og de vigtige regler om lovvalg og værneting for forbrugeraftaler.

Jeg vil gerne rette en særlig stor tak til stud. jur. Dicle Duran og cand. jur. Tina Dhanda for hjælpen med korrekturen.

Materiale fremkommet efter 1. oktober 2005 har kun undtagelsesvis kunnet medtages.

Sonny Kristoffersen,
Vanløse, 1. oktober 2005

Indhold

Forord	5
Kapitel 1 Lov om forbrugerklager	17
1.1. Forbrugerklager	19
1.2. Godkendte private klage- eller ankenævn	29
1.3. Forbrugerklagenævnet	32
1.4. Offentliggørelse	44
1.5. Gebyrer og omkostninger	47
Kapitel 2 Forbrugerklagenævnets virksomhed	52
2.1. Statistik	52
2.1.1. Oprettede sager fordelt på sagsgrupper	53
2.1.2. Oprettede sager i Forbrugerklagenævnet 2000-2004 ...	54
2.1.3. Sager afgjort i Forbrugerklagenævnet	55
2.1.4. Efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser	56
2.1.5. Antal afgørelser som indbringes for domstolene	57
2.1.6. Registreringer i Firmatjek	57
2.1.6.1. Statistik for Firmatjek	58
Kapitel 3 De godkendte ankenævn	59
3.1. Hvem står bag et privat klage- eller ankenævn	60
3.1.1. Vedtægter	60
3.1.2. Nævnets kompetence	61
3.1.3. Nævnets sammensætning	62
3.1.4. Habilitet	63
3.1.5. Sekretariatets opgaver	63
3.1.6. Afgørelser	66
3.1.7. Genoptagelse	68
3.1.8. Information og offentliggørelse	68
3.1.9. Gebyr og omkostninger	70
3.1.10. Regnskab og drift	72
3.1.11. Vedtægtsændringer	72
3.1.12. Opløsning af ankenævnet	72
3.1.13. Klagetjek	73
3.2. Pengeinstitutankenævnet	73
3.2.1. Nævnets kompetence	74

Indhold

3.2.2.	Sekretariatets opgaver.....	78
3.2.3.	Information/offentliggørelse	79
3.2.4.	Ankenævnets retsskabende virksomhed.....	82
3.2.5.	Nævnets sammensætning	83
3.2.6.	Sagsbehandlingstider, statistik m.v.	84
3.2.7.	Habilitet	85
3.2.8.	Genoptagelse	86
3.2.9.	Gebyrer	86
3.2.10.	Regnskab og drift	86
3.2.11.	Vedtægtsændringer	86
3.2.12.	Opløsning af Pengeinstitutankenævnet	87
3.2.13.	Ikrafttrædelse	87
3.3.	Ankenævnet for Investeringsforeninger	87
3.3.1.	Nævnets kompetencer	87
3.3.2.	Sekretariatets opgaver.....	89
3.3.3.	Information/offentliggørelse	90
3.3.4.	Nævnets sammensætning	92
3.3.5.	Nævnsbehandling	92
3.3.6.	Sagsbehandlingstider, vedtægtsændringer m.v.	94
3.3.7.	Afgørelser	94
3.4.	Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	96
3.4.1.	Nævnets kompetence	96
3.4.2.	Sekretariatets opgaver.....	98
3.4.3.	Information/offentliggørelse	99
3.4.4.	Nævnets sammensætning	100
3.4.5.	Nævnsbehandling	100
3.4.6.	Vedtægtsændringer m.v.	102
3.5.	Ankenævnet for Forsikring	102
3.5.1.	Nævnets kompetencer	102
3.5.2.	Sekretariatets opgaver.....	106
3.5.3.	Information/offentliggørelse	107
3.5.4.	Nævnets sammensætning	108
3.5.5.	Nævnsbehandling	108
3.5.6.	Sagsbehandlingstider, statistik m.v.	111
3.5.7.	Typiske årsager til klager og praksis på udvalgte områder.....	112
3.5.7.1.	Familieforsikring	112
3.5.7.1.1.	Erstatningsberegningen	113
3.5.7.1.2.	Genlevering.....	114
3.5.7.1.3.	Hvis genstanden ikke er totalskadet (partiel skade).....	115

3.5.7.1.4. Hvornår skal selskabet betale	115
3.5.7.2. Bygningsforsikring.....	116
3.5.7.2.1. Totalskade.....	117
3.5.7.2.2. Eget arbejde	117
3.5.7.2.3. Mangelfuldt arbejde	117
3.5.7.3. Ejerskifteforsikring	118
3.5.7.3.1. Fugtige kældre	119
3.5.7.3.2. Gulvbelægning ikke som forventet	120
3.5.7.4. Ulykkesforsikring	121
3.5.7.4.1. Fastsettelse af mængdegrad	121
3.5.7.4.2. Hvordan vurderes mængdegraden?	121
3.6. Realkreditankenævnet	122
3.6.1. Sekretariatets opgaver	126
3.6.2. Nævnsbehandling	127
3.6.3. Genoptagelse	130
3.6.4. Information og offentliggørelse	130
3.6.4.1. Statistik	131
3.6.5. Gebyr og omkostninger	133
3.6.6. Finansiering og regnskab m.v.	133
3.6.7. Vedtægtsændringer	133
3.6.8. Opløsning af Ankenævnet	133
3.7. Klagenævnet for Ejendomsformidling	134
3.7.1. Nævnets sammensætning	136
3.7.2. Habilitet	136
3.7.3. Sekretariatets opgaver	137
3.7.3.1. Indgivelse af klage.....	138
3.7.4. Klagenævnets afgørelser	139
3.7.5. Genoptagelse	141
3.7.6. Information og offentliggørelse	142
3.7.6.1. Statistisk.....	142
3.7.7. Gebyr og omkostninger	143
3.7.8. Regnskab og drift	144
3.7.9. Vedtægtsændringer	144
3.7.10. Opløsning af klagenævnet	144
3.8. Ankenævnet for Huseftersyn	145
3.8.1. Habilitet	147
3.8.2. Indgivelse af klage og sagens oplysning	147
3.8.3. Gebyr og omkostninger	149
3.8.4. Ankenævnets afgørelser	149
3.8.5. Efterlevelse af ankenævnets afgørelser	151
3.8.6. Information og offentliggørelse	152

Indhold

3.8.7.	Genoptagelse	153
3.8.8.	Udvalgt område	153
3.8.8.1.	Bevissikring	153
3.8.8.2.	Skønserklæring fra ankenævnet i forhold til skønserklæring i forbindelse med en retssag..	156
3.8.8.3.	Omkostningsfordeling ved tilbagekaldelse af klagen efter afholdelse af syn og skøn.....	158
3.8.8.4.	Generelle eller specifikke forbehold	160
3.8.8.5.	Når de påklagede forhold er omtalt i købsaftalen.....	161
3.8.8.6.	Afgjorte sager i 2004 af særlig interesse	163
3.8.8.7.	Statistik	165
3.8.9.	Efterlevelse	165
3.9.	Ankenævnet på Energiområdet	166
3.9.1.	Erhvervsklager	169
3.9.2.	Ankenævnets sammensætning	170
3.9.3.	Habilitet.....	171
3.9.4.	Sekretariatets opgaver.....	172
3.9.5.	Ankenævnets afgørelser	174
3.9.6.	Genoptagelse	175
3.9.7.	Information og offentliggørelse.....	176
3.9.8.	Gebyrer og sagsomkostninger	177
3.9.9.	Ankenævnets omkostninger, regnskab og drift	177
3.9.10.	Forretningsudvalg og forretningsorden	178
3.9.11.	Vedtægtsændringer	178
3.9.12.	Opløsning af ankenævnet	179
3.9.13.	Omkostninger til sagers behandling samt rykker- og inkassogebyr	179
3.10.	Ankenævnet for Hulrumsisolering	179
3.10.1.	Nævnets kompetence, afgrænsning af virksomhedsområde	180
3.10.2.	Nævnets sammensætning	181
3.10.3.	Habilitet	182
3.10.4.	Sekretariatets opgaver.....	182
3.10.5.	Ankenævnets afgørelser	184
3.10.6.	Genoptagelse	185
3.10.7.	Information og offentliggørelse.....	185
3.10.8.	Gebyr og omkostninger	186
3.10.9.	Regnskab og drift	187
3.10.10.	Vedtægtsændringer	187
3.10.11.	Opløsning af Ankenævnet.....	187

3.11. Rejseankenævnet	188
3.11.1. Ankenævnets kompetence.....	188
3.11.2. Ankenævnets sammensætning	189
3.11.3. Habilitet.....	190
3.11.4. Sekretariatets opgaver.....	191
3.11.5. Ankenævnets afgørelser	192
3.11.6. Genoptagelse	194
3.11.7. Information og offentliggørelse.....	194
3.11.8. Gebyr og omkostninger	195
3.11.9. Regnskab og drift	196
3.11.10. Vedtægtsændringer	197
3.11.11. Opløsning af Ankenævnet.....	197
3.11.12. Sagsstatistik for 2004	197
3.11.13. Rejsegarantifonden	199
3.11.14. Vejledning om luftfartspassagerers ret til kompensation og bistand ved boardingafvisning, aflysning og lange forsinkelser	201
3.11.14.1. Hvilke flyafgange?	201
3.11.14.2. Forordningen finder anvendelse ved	201
3.11.14.3. Passagerens rettigheder	202
3.11.14.4. Passagerens rettigheder ved boarding- afvisning	202
3.11.14.5. Passagerens rettigheder ved aflysning af flyafgange.....	202
3.11.14.6. Passagerens rettigheder ved forsinkelser ...	203
3.11.14.7. Kompensation	204
3.11.14.8. Opgradering og nedgradering foretaget af luftfartsselskabet	204
3.11.14.9. Forordningens anvendelse ved pakkerejser .	205
3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	205
3.12.1. Nævnets sammensætning	208
3.12.2. Habilitet.....	208
3.12.3. Indbringelse for ankenævnet	209
3.12.4. Gebyr og omkostninger	209
3.12.5. Sekretariatets opgaver.....	210
3.12.6. Mundtlig forhandling og sagkyndige erklæringer	211
3.12.7. Forlig	211
3.12.8. Ankenævnets møde.....	211
3.12.9. Afvisning	212
3.12.10. Ankenævnets afgørelser	213
3.12.11. Genoptagelse	213

Indhold

3.12.12. Information, statistik og offentliggørelse	214
3.12.13. Ankenævnets omkostninger	215
3.12.14. Regnskab og drift	215
3.12.15. Vedtægtsændringer	215
3.12.16. Opløsning af ankenævnet	215
3.12.17. Praxis på udvalgte områder	216
3.12.17.1. Mistet overtøj i garderobe	216
3.12.17.2. Aflysning fra den erhvervsdrivendes side... .	217
3.12.17.3. Tvister om et arrangements længde	218
3.12.17.4. Klage på stedet	218
3.12.17.5. Parternes aftale – Bevis på aftale	218
3.12.17.6. Reservationsgebyr og depositum	220
3.12.17.7. Anprisninger og oplysninger i brochure m.v. .	220
3.12.17.8. Afbestilling	221
3.12.17.9. Madkvalitet	222
3.13. Teleankenævnet	223
3.13.1. Afgrænsning af erhvervssager	225
3.13.2. Afvisning, henvisning samt oversendelse af sager . . .	228
3.13.3. Sekretariatet	229
3.13.4. Ankenævnets sammensætning	230
3.13.5. Habilitet	230
3.13.6. Indgivelse af klage og klagebehandling	230
3.13.7. Ankenævnets møder	232
3.13.8. Ankenævnets afgørelser	233
3.13.9. Omkostninger	234
3.13.10. Genoptagelse	235
3.13.11. Information og offentliggørelse	235
3.13.12. Regnskab og drift	237
3.13.13. Generelle bestemmelser	237
3.13.14. De forskellige typer af teleklager	238
3.13.15. Principielle afgørelser	240
3.13.16. Statistiske oplysninger for 2004	248
3.14. Ankenævnet for Køreundervisning	252
3.14.1. Kompetence	252
3.14.2. Nævnets sammensætning	253
3.14.3. Habilitet	253
3.14.4. Sekretariatets opgaver	254
3.14.5. Ankenævnets afgørelser	255
3.14.6. Genoptagelse	257
3.14.7. Information og offentliggørelse	257
3.14.8. Sagsstatistik	259

3.14.9. Gebyr og omkostninger	261
3.14.10. Omkostninger, regnskab og drift	261
3.14.11. Vedtægtsændringer og opløsning	261
3.14.12. Udvalgte sager.....	262
3.15. Byggeriets Ankenævn	263
3.15.1. Kompetence	263
3.15.2. Ankenævnets medlemmer.....	265
3.15.3. Skønsmænd	266
3.15.4. Habilitet.....	266
3.15.5. Aldersgrænse	267
3.15.6. Indgivelse af klage	267
3.15.7. Omkostninger ved sagsbehandlingen	269
3.15.8. Sagsbehandlingen	273
3.15.9. Skønsforretning	274
3.15.10. Parternes oplysning af sagen	275
3.15.11. Nævnsmøder	275
3.15.12. Offentliggørelse af kendelser	276
3.15.13. Ankenævnets kendelser.....	277
3.15.13.1. Bemyndigelse til formandsafgørelser	278
3.15.14. Statistik	278
3.15.14.1. Afsluttede sager 2004	279
3.15.14.2. Sagsbehandlingstid.....	280
3.15.14.3. Udbedringsomkostningerne.....	281
3.15.15. Genoptagelse	281
3.15.16. Oplysninger til Forbrugerstyrelsen, regnskab, vedtægtsændringer og ophør	281
3.15.17. Et udvalgt område: Forsikringssager.....	282
3.16. Håndværkets Ankenævn.....	283
3.16.1. Nævnets kompetence	283
3.16.2. Nævnets sammensætning	285
3.16.3. Habilitet.....	285
3.16.4. Indgivelse af klage	286
3.16.5. Sekretariatets opgaver.....	286
3.16.6. Sagkyndig erklæring	287
3.16.7. Ankenævnets afgørelser	287
3.16.8. Genoptagelse	289
3.16.9. Information og offentliggørelse.....	289
3.16.10. Gebyr og omkostninger	289
3.16.11. Regnskab og drift	290
3.16.12. Vedtægtsændringer	290
3.16.13. Opløsning af ankenævnet	290

Indhold

3.16.14. Udtræden af ankenævnet	291
Kapitel 4 Forbrugerombudsmandens tilsyn generelt	292
4.1. Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringsloven ...	292
4.1.1. Straf efter markedsføringsloven	299
4.1.2. Nyere domspraksis for straf efter markedsføringsloven	301
4.2. Tilsyn med betalingsmiddeloven	305
4.3. Andet tilsyn	308
4.3.1. Når et forhold er omfattet af både speciallovgivningen og markedsføringsloven	308
4.3.2. Radio- og tv-reklamer	309
4.3.3. Kemikalieloven	310
4.3.4. Lovgivning om reklamering for lægemidler, medicinsk udstyr og sundhedsydelser	311
4.3.5. Lov om forbud mod tobaksreklamer	312
4.3.6. Alkohol	313
4.3.7. Teleområdet	313
4.4. Forbrugerombudsmandens virksomhed	313
4.5. Forbrugerombudsmandens internationale samarbejde	316
4.5.1. Nordisk netværkssamarbejde	316
4.5.2. Europæisk netværkssamarbejde	317
4.5.3. Globalt netværkssamarbejde	317
4.5.4. EU-regulering og myndighedssamarbejde	317
4.5.4.1. Forbudsdirektivet	317
4.5.4.2. Forordningen om myndighedssamarbejde	318
4.5.4.3. Cross-Border Fraud Guidelines	318
4.5.4.4. ICPEN	319
4.5.4.5. International database mod svindel på Internettet	320
Kapitel 5 Alternativ konflikthåndtering i EU	321
5.1. Klager i EU-lande	321
5.2. Klage over en erhvervsdrivende i et andet EU-land	322
5.3. Hvordan bruger man det europæiske klageskema	324
5.4. Det grænseoverskridende udenretslige klagenetværk for finansielle tjenesteydelser FIN-NET	326
5.4.1. Hvordan kan FIN-NET lette forbrugernes adgang til grænseoverskridende bilæggelse af tvister?	327
5.5. Status på alternativ konfliktløsning ved grænseoverskridende tvister	330

Kapitel 6	Forbudsloven	332
6.1.	Anvendelsesområde	333
6.2.	Anerkendelse af søgsmålskompetence	335
6.3.	Forbud	336
6.4.	Godkendelse af myndigheder og organisationer	338
6.5.	Repræsentation	339
Kapitel 7	Lovvalgsaftaler for visse forbrugeraftaler	341
7.1.	Definition af en forbrugeraftale	344
7.2.	Lovvalsregler ved fjernsalg, herunder ved handel på Internettet	346
Kapitel 8	Forbrugerværneting	349
8.1.	Forbrugerværneting efter EF-domskonventionen	350
8.2.	En forbrugerkontrakt i EF-domskonventionens forstand	351
8.3.	Særlige internationale værnetingsregler for forbrugeraftaler uden for EF-domskonventionen	355
Bilag 1	Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævn	357
Bilag 2	De nationale kontaktcentre (Clearing Houses) i hver medlemsstat	367
Bilag 3	Forbrugerorganisationer der kan rettes henvendelse til ved klager	373
Bilag 4	Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU	375
	Litteraturliste	415
	Love og andre retsnormer	417
	Doms- og kendelsesregister	419
	Stikordsregister	423

Kapitel 1

Lov om forbrugerklager

Den 1. januar 2004 trådte *lov om forbrugerklager* med tilhørende bekendtgørelser i kraft, jf. lov nr. 456 af 10. juni 2003 om forbrugerklager, bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager, bekendtgørelse nr. 1119 af 12. december 2003 om gebyrer og omkostninger ved *Forbrugerklagenævnet*.¹ Loven blev vedtaget af et enigt Folketing i juni 2003, og er en udmøntning af økonomi- og erhvervsministerens reform af forbrugerklageområdet, som indgår i regeringens *Ny forbrugerpolitik*.

Reformen blev sat i værk for fremover at sikre forbrugerne en hurtig og effektiv sagsbehandling. En af hovedårsagerne til, at det har været nødvendigt at foretage en gennemgang af klagenævnsområdet er, at der i løbet af de seneste år har været en stigning i antallet af klager ved *Forbrugerklagenævnet*. I perioden 1996-2000 steg antallet af indkomne sager således med mere end 60%.

Reformens udgangspunkt er, at både virksomheder og forbrugere skal tage et større medansvar for egne klager. Formålet er blandt andet *at øge antallet af branchefinansierede klagenævn, at skabe mere lige konkurrence mellem erhvervsdrivende i forhold til finansiering af omkostningerne ved behandlingen af forbrugerklager, at sikre kortere sagsbehandlingstider og større efterlevelse af afgørelser samt at give forbrugerne flere og bedre klagemuligheder.*

Med henblik på som omtalt at fremme oprettelsen af flere private klagenævn² og skabe mere lige konkurrence mellem erhvervsdrivende, indfører loven en ny finansieringsstruktur for den offentlige klagebehandling, som bygger på principperne om brugerbetaling. Det inde-

1. Lov om Forbrugerklagenævnet, jf. lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988, blev herved ophævet. Om oprettelsen af Forbrugerklagenævnet, se *Forbrugerkommissionens Betænkning II (681/1973)*, s. 31 ff.

2. Bl.a. på el- og vvs-, IT-området og for automobiler er det målet, at der kommer nye private godkendte ankenævn, jf. også »Målrettet forbrugerpolitik«, november 2004.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

bærer, at de erhvervsdrivende, som taber en sag ved *Forbrugerklagenævnet*, skal betale, hvad det koster at få sagen behandlet. De beløb, som de erhvervsdrivende kan blive pålagt, er inddelt i tre kategorier; alt efter sagernes kompleksitet. Beløbene ligger mellem 2.500 og 4.700 kr. Forliges en sag efter indhentelse af sagkyndig erklæring, koster det 2.000 kr.

De private klagenævn har ligeledes mulighed for at kræve betaling fra de erhvervsdrivende, som taber en sag ved nævnet. På den måde kommer også de erhvervsdrivende, som ikke er med til at finansiere nævnets drift, til at betale for sagens behandling.

Også forbrugerne skal tage et større medansvar for egne klager. Gebyret for at indgive en klage til *Forbrugerklagenævnet* er derfor blevet forhøjet fra 80 til 150 kr. Beløbet tilbagebetales i dag, hvis forbrugeren får medhold eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling. Overgrænsen for at klage til *Forbrugerklagenævnet* er forhøjet fra 24.000 til 100.000 kr. Det har givet forbrugerne nye klagemuligheder.

Endvidere er der indført differentierede undergrænser, som indebærer, at mindstegrænsen for at klage til *Forbrugerklagenævnet* som udgangspunkt er 800 kr. For sko og tekstiler er mindstegrænsen dog fortsat 500 kr., mens mindstegrænsen for at klage over biler er forhøjet til 10.000 kr.

For at gøre sagsbehandlingen mere fleksibel og for at forkorte sagsbehandlingstiden skal *Forbrugerstyrelsen*, som sekretariat for *Forbrugerklagenævnet*, træffe afgørelse i visse sager. Sekretariatet kan træffe afgørelser i klagesager i overensstemmelse med nævnets praksis, samt i andre sager, hvor der ikke er tvivl om sagens udfald. Formålet er at koncentrere nævnets indsats om sager af mere principiel karakter.

Forbrugerstyrelsen blev oprindeligt stiftet i 1988 ved en sammenlægning af *Forbrugerklagenævnet*, *Forbrugerombudsmanden* og det daværende *Statens Husholdningsråd*. Fra 1. oktober 2003 bestod *Forbrugerstyrelsen* af *Forbrugerinformationen*, *Forbrugerklagenævnet* og *Forbrugerombudsmanden* samlet i *Forbrugernes Hus*. Med den kongelige resolution af 2. august 2004 overgik *Forbrugernes Hus* fra Økonomi- og Erhvervsministeriet til at være en styrelse under Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender. Organisationens navn er herefter *Forbrugerstyrelsen*.

Forbrugerstyrelsen har følgende hovedformål:

- gennem oplysnings- og serviceaktiviteter at skabe baggrund for en koordineret og aktiv indsats på forbrugerområdet, og

1.1. Forbrugerklager

- gennem mæglings- og påvirkningsaktiviteter samt videnopsamling at medvirke til skabelse og fastholdelse af et højt forbrugerbeskyttelsesniveau på områderne kvalitet, sikkerhed, sundhed samt økonomiske og juridiske rettigheder.

Forbrugerstyrelsens arbejdsområde omfatter bl.a. administration af:

- Lov om beskyttelse af forbrugernes interesser
- Lov om Forbrugerforum
- Lov om forbrugerklager
- Lov om mærkning og skiltning med pris m.v. (prismærkningsloven)
- Lov om markedsføring
- Lov om en rejsegarantifond
- Lov om tjenester i informationssamfundet, herunder visse aspekter af elektronisk handel

For blandt andet at sikre en større efterlevelse af klagenævnsafgørelserne skal der i højere grad ske offentliggørelse af information og statistik på forbrugerklageområdet. Som noget nyt bliver der offentliggjort oplysninger om de erhvervsdrivende, som ikke efterlever en klagenævnsafgørelse. Oplysninger vedrørende efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser vil kunne findes på Firmatjek på www.forbrug.dk på Internettet. Se nedenfor afsnit 2.1.6. Også de private klagenævn offentliggør oplysninger om nævnets afgørelser, herunder om de er blevet efterlevet af de erhvervsdrivende.

Udviklingen på klagenævnsområdet vil løbende blive evalueret med henblik på at vurdere klagenævnsreformens og lovens effekt.³

1.1. Forbrugerklager

Lov om forbrugerklager,⁴ der trådte i stedet for lov om Forbrugerklagenævnet,⁵ tager således sit udgangspunkt i, at både virksomheder og

3. Jf. *Forbrugerjura 2003*, s. 3 ff.

4. Folketingstidende 2003-04, tillæg A, s. 5448 ff. (lovforslag 179). Loven administreres af Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender. Af administrative forskrifter, jf. Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager, Bekendtgørelse nr. 1119 af 12. december 2003 om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet, Bekendtgørelse nr. 1244 af 13. december 2004 om omkostninger ved godkendte, private klage- og ankenævn, samt vejledning for godkendelse af private klage- og ankenævn af 16. december 2003.

5. Litteratur om den tidligere forbrugerklagenævnsslov, se *Forbrugerkommissionens betænkning II*, 1973, s.681, *Wendler Pedersen*: Lov om forbrugerklagenævnet, 1982, *Bernhard Gomard*: Civilprocessen, 5. rev. udg. 2000, s. 763 ff., *Palle Bo Madsen & Anne-Dorte Bruun Nielsen*: Dansk forbrugerret (1986) 202 ff. og *Somny Kristoffersen & Klavs V. Gravesen*: Forbrugerretten, 2002, s. 459 ff.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

forbrugere skal tage et større medansvar for egne klager. De enkelte brancher skal have et økonomisk incitament til at oprette egne, private klagenævn og forbrugerne et incitament til at overveje en klage, inden den indgives. Samtidig skal loven sikre en mere lige konkurrence mellem erhvervsdrivende med hensyn til finansieringen af behandlingen af forbrugerklager.

De erhvervsdrivende skal som udgangspunkt selv tage hånd om behandlingen og finansieringen af egne klager i de godkendte,⁶ private klagenævn. Det er målet, at der ved udgangen af 2006 er oprettet yderligere 5 private klagenævn. De private klagenævn kan afkræve de erhvervsdrivende, som ikke løbende bidrager til nævnets drift, at betale for en sags behandling.⁷

Forbrugerklagenævnet skal som udgangspunkt behandle klager på områder, der ikke er dækket af et godkendt, privat klagenævn.⁸ De erhvervsdrivende skal betale for en sags behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller hvis sagen forliges. For at skabe sikkerhed for, at de beløb, som en erhvervsdrivende skal betale for en sags behandling, bliver betalt, har *Forbrugerstyrelsen* fået *udpantningsret*⁹ for de beløb, som afkræves de erhvervsdrivende for behandling af en sag ved Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klagenævn. Også forbrugerne skal bidrage til at få skabt flere og bedre klagemuligheder. Gebyret for at klage til Forbrugerklagenævnet forhøjes, og der indføres differentierede undergrænser for indgivelse af klage. Forhøjelsen modsvares af, at også overgrænsen for at klage tænkes forhøjet.

Forbrugerstyrelsen kan som sekretariat træffe afgørelser i visse sager.

6. Af Ministeren for Familie- og Forbrugeranliggender.

7. Der er *udpantningsret* for de beløb, som afkræves af de erhvervsdrivende for behandling af sagen ved Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klagenævn, jf. lovens § 17.

8. På *klagetjek.dk* findes der et interaktivt redskab, *klagerådgiveren*, som kan hjælpe forbrugeren med at teste, om klagen ligger inden for Forbrugerklagenævnets område. Ved at svare på en række spørgsmål om f.eks. købstidspunkt, varetype og pris, kan forbrugeren få svar på, om hans sag kan behandles. Handler det f.eks. om et telefonabonnement, vil forbrugeren få at vide, at han i stedet skal henvende sig hos *Teleankenævnet*. Se også Forbrugerstyrelsens guide på deres hjemmeside *www.forbrug.dk* om *Ren besked om telefoni* og *Købelovsguide*. Vedr. problemer med købelovens praktiske anvendelse, se kap. 1 i Forbrugerredegørelsen, oktober 2005.

9. Jf. bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager, se § 24, stk. 1, samt bekendtgørelse nr. 1244 af 13. december 2004 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn, se § 7.

1.1. Forbrugerklager

For at sikre større efterlevelse af klagenævnsafgørelserne og et mere gennemskueligt marked for forbrugerne skal der offentliggøres mere statistik på forbrugerområdet og informeres om den konkrete efterlevelse af klagenævnens afgørelser.¹⁰

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, jf. lovens § 1.¹¹

Det påhviler f.eks. efter omstændighederne et videoudlejningsfirma at bevise, at en videofilm ikke bliver tilbageleveret. Kunderne i en videoudlejningsforretning havde mulighed for at returnere videofilmene uden for åbningstid gennem forretningens brevkasse. En forbruger havde benyttet sig af denne mulighed, men blev mødt med et krav om erstatning på 625 kr., idet den erhvervsdrivende gjorde gældende, at videofilmen ikke var blevet afleveret. Forbrugeren indbragte sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse: »Klageren har oplyst, at hun afleverede filmen den 21. september 2003 uden for forretningens åbningstid, gennem forretningens returbrevkasse. Indklagede har bestridt, at filmen skulle være afleveret. Det fremgår af det oplyste, at indklagede tilbyder returnering gennem forretningens brevkasse som en service til de kunder, der ønsker at aflevere film uden for åbningstid. Nævnet finder, at indklagede er den eneste, der har mulighed for at indrette systemet således, at forbrugerne sikres en kvittering i forbindelse med en sådan returnering, og indklagede har også oplyst, at han arbejder på et sådant system. Indklagede bør – når systemet ikke sikrer forbrugerne en kvittering – orientere forbrugerne om, at de bør aflevere filmene personligt, hvis de ønsker at bevissikre sig. Nævnet finder på den baggrund, at bevisbyrden for, at filmen ikke er afleveret, må påhvile indklagede. Da indklagede ikke har godtgjort, at filmen ikke er returneret, har klageren ingen pligt til at betale det opkrævede beløb.«¹²

Lovens § 1 er en kompetenceregel. Nævnene skal ikke behandle alle klagesager mellem forbrugere og erhvervsdrivende vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser. Se lovens § 10 om ministerens mulighed for at fastsætte begrænsninger for Forbrugerklagenævnets virksomhed, jf. § 10 og § 5 om ministerens godkendelse af vedtægterne for de private klagenævne, herunder bestemmelser om hvilke områder de dækker.¹³

Kun forbrugerklager i anledning af en konkret formueretlig tvist

10. Loven er kommenteret af *Peter Møgelvang-Hansen* i *Karnov*, 2004, bd. 4, s. 5375 ff.

11. Viderefører den tidligere forbrugerklagenævnsløvs § 1, jf. lovebekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988 med den ændring, at det nu er markeret, at klager som udgangspunkt skal behandles ved et godkendt, privat klage- eller ankenævn.

12. Jf. *Forbrugerjura 2004, afsnit 6.14.1*.

13. Jf. *Folketingstidende 2002-03, tillæg A*, s. 5457.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

vedrørende en vare eller ydelse hidrørende fra en erhvervsdrivende, der har handlet som led i sit erhverv, skal/kan behandles af nævnene. Det er endvidere en forudsætning, at der ikke allerede er truffet en bindende afgørelse, f.eks. af domstolene.

Køb af fast ejendom falder udenfor loven. Foruden disse kontraktstyper omfatter loven *enhver* kontrakt, uanset type (køb, leje eller andet), vedrørende et hvilket som helst formuegode, herunder også køb af præfabrikerede huse, investeringsobjekter mv., eller en hvilken som helst ydelse, herunder også aftaler om opførelse af typehuse og andre entreprisekontrakter.¹⁴

Retsforholdet kan være baseret på en gensidigt bebyrdende kontrakt.¹⁵ Retsforholdet kan også være baseret på et tidligere produktions- eller omsætningsleds garanti¹⁶ eller produktansvarspådragende forhold eller på overdragelse af købesummen. Klagen kan angå spørgsmål vedrørende den erhvervsdrivendes ydelse.¹⁷

U 1977.362/2 V vedrørte en klage over, at der i forbindelse med salg af en brugt duplikator ikke af sælger var ydet køber fornøden vejledning vedrørende anvendeligheden af denne. Sælgers utilstrækkelige vejledning fandtes at angå en arbejds- eller tjenesteydelse – Forbrugerklagenævnet var herefter kompetent til at behandle spørgsmålet om ugyldigheden af aftalen om køb som følge af de af sælger ved aftalens indgåelse givne oplysninger.

Den pågældende tvist skal bestå mellem en erhvervsdrivende og en anden person, der i de af tvisten omfattede spørgsmål kan anses for forbruger i forholdet til den erhvervsdrivende; uden for nævnets kompetence falder derfor f.eks. en tvist om, hvorvidt en person efter æg-

14. Se *Peter Møgelvang-Hansen* i Karnovkommentaren, 2004, Bd. 4. s. 5376, note 4, jf. i øvrigt om begrebet arbejds- og tjenesteydelser *Forbrugerkommissionens Betænkning III, 1975/738*, s. 78 f, samt *Hugo Wendler Pedersen*, Lov om Forbrugerklagenævnet, s. 17 f. Klager over tilstandsrapporten bliver behandlet i *Ankenævnet For Huseftersyn*. Klager over ejerskifteforsikringen bliver behandlet i *Ankenævnet For Forsikring*.

15. Forbrugerklagenævnet har fundet, at en forbruger frit kan overdage sin fordring på slankebehandlinger med elektroterapi, da behandlingerne ikke var af en sådan personlig karakter, at dansk rets udgangspunkt om at fordringer frit kan overdrages kunne fraviges, jf. *Forbrugerjura 2004*, afsnit 6.16.2.

16. I en sag ved køb af computer med 2 års garanti fandt Forbrugerklagenævnet det i øvrigt urimeligt at afvise at reparere en computer under en garanti, fordi forbrugeren ikke ved udfyldelse af en blanket havde tilmeldt sig garantien, jf. *Forbrugerjura 2004*, afsnit 3.6.1.

17. Se *Peter Møgelvang-Hansen* i Karnovkommentaren, 2004, s. 5376, note 7.

1.1. Forbrugerklager

teskabsretsvirkningslovens § 11 hæfter for sin ægtefælles indkøb, jf. *U 1978.154 H*.

Efter lovens § 2, stk. 1, kan klagen rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved en dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter.¹⁸ Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, den mulighed, at en klage kan indgives til et klagenævn, jf. § 2, stk. 2.

Efter retsplejelovens § 245, stk. 2, er forudgående aftale om værneting i sager om forbrugeraftaler ikke bindende for forbrugeren, jf. *U 1991.733 V*, hvor en aftale om levering af et nøglefærdigt sommerhus m.v. ansås som et forbruger køb, og en værnetingsaftale var derfor ikke gyldig.¹⁹

Forbrugeren kan ikke på forhånd give afkald på adgangen til at indgive klage til Forbrugerklagenævnet eller et godkendt klagenævn; dette må også gælde vilkår om, at klager kun kan behandles af domstolene.²⁰

En forbruger kan som tidligere nævnt heller ikke fraskrive sig adgangen til at klage til Forbrugerklagenævnet eller et godkendt klagenævn ved indgåelse af en *voldgiftsklausul*. En voldgiftsklausul er derimod – modsat en *værnetingsklausul* – ikke ugyldig i forbrugersager, og en »fortsættelsessag« efter en klagenævns sag kan derfor henlægges til voldgift, sml. herved lovens §§ 2, stk. 2 og 3, stk. 3.²¹

Hvis den erhvervsdrivende selv indbringer tvisten for den aftalte voldgiftsmyndighed, har denne som følge af udsættelsesreglen i lovens § 3, stk. 3 pligt til at stille sagen i bero, indtil klagenævnet har taget stilling til den pågældende klage.²²

Så længe en klagesag verserer for et klagenævn, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter, jf. lovens § 3, stk. 1.²³ En anlagt sag skal afvises. Bestemmelsen har

18. Viderefører forbrugerklagenævnsløvs § 6 med redaktionelle ændringer. Se om danske domstoles internationale kompetence i retsplejelovens § 246 og § 247 og *Juridisk Årbog 1989*, s. 64 samt *Michael Bogdan: Nordisk internationell konsumenträtt*, 1992, s. 83.

19. Jf. EF-domskonventionens art. 13 og 14.

20. Jf. *Forbrugerkommissionens Betænkning nr. 681/1973*, s. 34 og 39, samt *Peter Møgelvang-Hansen i Karnovkommentaren*, 2004, s. 5376, note 10, samt *Bernhard Gomard: Civilprocessen*, s. 765.

21. Jf. *Bernhard Gomard: Civilprocessen*, 5. rev. udg. 2000 s. 765, note 6.

22. Se Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5457.

23. Viderefører den tidligere forbrugerklagenævnsløvs § 8 med redaktionelle ændringer.

kun praktisk betydning for en af den erhvervsdrivende anlagt sag, da forbrugeren, som har indgivet klage til et nævn, kan trække klagen tilbage og dermed hindre fortsat nævnsbehandling. Bestemmelsen anvendes kun på almindeligt søgsmål, næppe på (umiddelbare) fogedforretninger.²⁴

Reglen bevirker, at forældelse efter forældelsesloven og specielle forældelsesregler som f.eks. forsikringsaftalelovens § 29 afbrydes ved indbringelse af sag for Forbrugerklagenævnet eller et godkendt nævn, jf. *U 2000.1947 H* (om en fisker der fik en rygskade).²⁵

Reglen bevirker formentlig tillige, at der i almindelighed kan kræves renter af kravet fra indbringelsen for et klagenævn; dette er fast praksis i *Pengeinstitutankenævnet* og *Realkreditankenævnet*.²⁶ Hvis der gives klageren medhold i *Forsikringsankenævnet* gælder forsikringsaftalelovens regler om *forsikringsydelsens forfaldstid*. Hvis forsikringsaftalen ikke indeholder noget herom, bestemmer forsikringsaftalelovens § 24, stk. 1, 1. pkt., at forsikringsydelsen kan fordres betalt 14 dage efter, at forsikringsselskabet har været i stand til at indhente de oplysninger, der er fornødne til bedømmelse af forsikringsbegivenheden og fastsættelse af forsikringsydelsens størrelse. Hvis forsikringsselskabet ikke betaler erstatningen eller en acontoudbetaling af erstatningen, når forfaldstiden er kommet, skal selskabet fra forfaldstiden og til betaling sker betale renter af det skyldige beløb med en årlig rente, der svarer til den fastsatte referencesats med et tillæg på 7%, jf. forsikringsaftalelovens § 24, stk. 2, 1. pkt.²⁷

Hvis en sag er anlagt ved domstolene og forbrugeren ønsker den indbragt for et klagenævn, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til det pågældende nævn,²⁸ medmindre det må anses for

24. Jf. *Peter Mogelvang-Hansen* i *Karnovkommentaren*, 2004, s. 5376, note 12 med yderligere henvisninger.

25. Se nærmere *Bo von Eyben*: Forældelse I. Grundprincipper om forældelse. Betingelserne for forældelse efter forældelsesloven, 2003, s. 715 ff. med yderligere henvisninger.

26. Jf. *Peter Mogelvang-Hansen* i *Karnovkommentaren*, 2004, s. 5376, note 12, se (tvivlende) *Mogens Munch*: Renteloven med kommentarer, 2. udg. 2002 ved *Lars Lindencrone Petersen*, s. 108 og (tilsyneladende afvisende) *Mads Bryde Andersen* i *Bryde Andersen & Lookofsky*: Lærebog i Obligationsret I, 2. udg. 2005, s. 378-379.

27. Referencesatsen er den officielle udlånsrente, som Nationalbanken har fastsat henholdsvis pr. den 1. januar og den 1. juli det pågældende år, jf. forsikringsaftalelovens § 24, stk. 2, 2. pkt. Om bestemmelsen, se *Henning Jønsson & Lisbeth Kjærgaard*: Dansk Forsikringsret, 2003, s. 463 ff.

28. Ved rettens forelæggelse af sagen for ankenævnet er det tilstrækkeligt at sende kopi af

1.1. Forbrugerklager

åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet, jf. lovens § 3, stk. 2. Denne obligatoriske udsættelse er reguleret mere detaljeret i retsplejelovens § 361,²⁹ der også indeholder regler om eventuel fortsat behandling ved retten.³⁰ At sagen udsættes og ikke hæves, medfører, at hvor sagsanlæg virker fristafbrydende, afbrydes fristen ved det oprindelige sagsanlæg, forudsat sagen fremmes behørigt efter nævnsbehandlingen.³¹

Retsplejerådet har i Betænkning nr. 1401/2001 om Reform af den civile retspleje I anbefalet, at retten i de omhandlede tilfælde skal hæve sagen og sende den til nævnet. Sagen sendes i forbindelse med beslutning om udsættelse, jf. retsplejelovens § 361, hvorved den anses for indbragt for nævnet af forbrugeren, jf. bekendtgørelse om forbrugerklager § 11, stk. 3.³²

Rettens beslutning om at henvise eller ikke at henvise sagen til et klagenævn kan kæres efter de almindelige regler.³³

Lovens § 3, stk. 2 anvendes, ligesom stk. 1, jf. ovenfor, kun på almindelige domssager, og er næppe anvendelig på fogedsager, hvor

sagens akter, frem for de originale dokumenter. Endvidere bør der medfølge udskrift af retsbogen fra det retsmøde, hvor beslutningen om forelæggelse er sket, jf. *Henrik Davidsen*: Fuldmægtigen nr. 8, 1997, s. 150.

29. Jf. lovbkgt. nr. 961 af 21. september 2004. Bestemmelsen er blevet indsat for at undgå dobbeltbehandling af forbrugersager i de tilfælde, hvor sagen først er indbragt for domstolene, og spørgsmålet om indbringelse for klagenævn først herefter opstår. Er retten i tvivl om, hvorvidt sagen kan indbringes for Forbrugerklagenævnet eller et godkendt nævn, bør den jf. lovforarbejderne, inden sagen udsættes, indhente en udtalelse fra vedkommende nævn, se *U 1976.214/1 V*, hvor en anket sag blev hjemvist, da selvmøder ej var blevet vejledt om, at sagen kunne begæres indbragt for Forbrugerklagenævnet. *Betænkning nr. 1113/1987*, s. 103, *Betænkning nr. 1134/1997*, s. 67, *FT 1974/75*, Tillæg A, spalte 1668, *Wendler Petersen*: Lov om Forbrugerklagenævnet, 1982, s. 33, og *Palle Bo Madsen m.fl.*: Dansk Forbrugerret, 1986, s. 208 og *Bernhard Gomard*: Civilprocessen, 5. rev. udg., 2000, s. 766.

30. Jf. f.eks. *U 2002.689 Ø* om udsættelse af en retssag med henblik på indbringelse for Byggeriets Ankenævn, samt *U 1977.362/2 V* om stadfæstelse af en beslutning om sags udsættelse på forelæggelse for Forbrugerklagenævnet og *U 1976.783/1 Ø*, hvor den sagsøgte forbruger ej havde krav på, at sag om, hvorvidt rejse var betalt, blev udsat på forelæggelse for *Rejsebureau-Ankenævnet*.

31. Når sagen udsættes og ikke hæves, har det betydning for afbrydelse af frister, f.eks. forældelsesfristen og adgangen til at kræve procesrente, jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5457.

32. Se bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager.

33. Jf. *Bernhard Gomard*: Civilprocessen, 5. udg., 2000, s. 766.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

udsættelse med henblik på forelæggelse for et klagenævn imidlertid kan ske efter retsplejelovens § 502.³⁴

Det er en forudsætning for udsættelse, at Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat klagenævn er kompetent til at behandle sagen.³⁵ Retten skal gøre forbrugeren bekendt med adgangen til at få sagen indbragt for Forbrugerklagenævnet eller et godkendt klage- eller ankenævn, jf. retsplejelovens § 361, stk. 3.³⁶ Undladelse heraf er en rettergangsfejl, der ikke vil medføre dommens ophævelse, jf. således *U 1976.214/2 V* (Udmeldelsesdekretet ophævet og sag hjemvist til fornyet behandling, da skønstema ikke havde den fornødne klarhed).

I *U 1997.1264 V* skulle en tvist i høj grad afgøres på grundlag af en bevisførelse i form af afhøring af parter og vidner, og sagen var således ikke egnet til behandling ved *Klagenævnet for Ejendomsformidling*³⁷ og skulle derfor ikke udsættes med henblik herpå. I *U 1978.154/1 H* ansås *Forbrugerklagenævnet* ikke beføjet til, som biinterview, selvstændigt at påkære kendelse vedrørende udsættelse.

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 Forbrugerklagenævnet eller et godkendt klagenævn, jf. nærmere lovens § 3, stk. 3.

Forbrugerklagenævnets afgørelser træffes i et møde ved almindelig stemmeflerhed, på det af sekretariatet tilvejebragte skriftlige grundlag. Nævnet kan dog beslutte at udsætte sagens behandling på baggrund af fremkomsten af yderligere oplysninger eller nævnet kan udsætte sagens behandling fordi nævnet afventer yderligere oplysninger.

Forbrugerklagenævnet kan beslutte at sagkyndige kan tilkaldes nævnbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor. Nævnsafdelingen kan mægle forlig i sagen.³⁸ Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.³⁹ Afgørelser og forlig skal være skriftlige og afgørelser skal være

34. Jf. *Peter Mogelvang-Hansen* i *Karnovkommentaren*, 2004, s. 5376, note 13.

35. Retsplejelovens § 361 kan ikke af forbrugeren påberåbes i fogedretten.

36. Denne vejledning må kunne undlades, hvis forbrugeren er repræsenteret ved advokat, jf. *Henrik Davidsen*: Retsplejelovens § 361, Fuldmægtigen nr. 8, 1997, s. 150.

37. Som i alle de private godkendte ankenævne er *Klagenævnet for Ejendomsformidling*s behandling tilrettelagt som en skriftlig behandling uden, at der foregår parts- og vidneafhøring under straffeansvar.

38. Jf. § 13, stk. 2 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager.

39. Jf. § 14, stk. 2 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager.

1.1. Forbrugerklager

begrundede. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen eller forliget.⁴⁰ Nævnets afgørelser er ikke eksigible,⁴¹ men det er *forlig* indgået for nævnet derimod, såfremt betingelserne i *retsplejelovens* § 478, stk. 1, nr. 4 eller 5, er opfyldt.

Forbrugerklagenævnet er som et statsligt ankenævn underlagt reglerne i *offentlighedsloven*⁴² og *forvaltningsloven*.⁴³

Nævnsafgørelser er således ikke bindende,⁴⁴ jf. f.eks. *U 1988.72 V*, hvor en rejsearrangør umiddelbart inden påbegyndelsen af en busrejse til Jugoslavien meddelte, at rejsemålet på grund af overbooking på det jugoslaviske hotel ville blive ændret til Italien. Rejsedeltagerne fik valget mellem at tage med på turen eller at få de indbetalte beløb tilbage. En familie tog med under protest og klagede ved hjemkomsten til Rejseankenævnet, der i rejsearrangørens standardvilkår var angivet som klageorgan. Nævnet tilkendte familien en erstatning på 2.000 kr. Da rejsearrangøren ikke efterkom afgørelsen, anlagde familien sag mod rejsearrangøren med påstand om en erstatning på 2.000 kr. – rejsearrangøren var ikke bundet af afgørelsen fra Rejseankenævnet, jf. den tidligere lov om forbrugerklagenævnet § 10, stk. 1. Rejsearrangørens standardvilkår, hvorefter familien havde bevisbyrden for ansvarspådragende forhold hos rejsearrangøren, og hvorved rejsearrangørens ansvar begrænsedes, kunne i den foreliggende situation ikke påberåbes af rejsearrangøren, ligesom denne var afskåret fra at påberåbe sig, at familien ved at tage med på rejsen havde givet afkald på mangelsbeføjelser, jf. herved i det hele aftalelovens § 36. Da rejsearrangøren ikke havde godtgjort, at ændringen af rejsemålet, der måtte anses som en væsentlig mangel ved ferierejsen, skyldtes forhold, for hvilke rejsearrangøren ikke var ansvarlig, tilkendtes der familien en skønsmæssigt fastsat erstatning på 2.000 kr.⁴⁵

40. Jf. § 14, stk. 3 og 7 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager.

41. Kendelsen kan ikke gennemtvinges med fogedrettens bistand, jf. *Hugo Wendler Pedersen: Lov om Forbrugerklagenævnet*, 1982, s. 36. Om betingelserne for fuldbyrdesdom, jf. *Bernhard Gomard: Civilprocessen*, 5. rev. udg., 2000, s. 340 ff. I Norges Forbrugerklagenævn er afgørelserne delvis eksigible.

42. Lov nr. 572 af 19. december 1985 om offentlighed i forvaltningen, med senere ændringer, hvortil de almindelige regler om *aktindsigt* er at finde.

43. Lov nr. 571 af 19. december 1985, Forvaltningslov, med senere ændringer, hvortil reglerne om *partshøring* og *begrundelsespligt* er at finde.

44. *Forbrugerombudsmanden* har tidligere foreslået at forbrugere, der får medhold ved Forbrugerklagenævnet eller et af de godkendte klagenævne, får forbedret deres retsstilling. Dette kunne gøres ved at nævnenes kendelser bliver gjort eksigible, hvis kendelserne ikke indbringes for domstolene af den erhvervsdrivende inden 14 dage. Sådanne ordninger kendes i Sverige og Norge, jf. nærmere *Forbrugerombudsmandens* høringssvar af 17. februar 2004 over Retsplejerådets *Betænkning nr. 1436 om adgang til domstolene – inkassoprocessen*.

45. Efter omstændighederne bør retten, såfremt der under en efterfølgende retssag fremkommer væsentlige nye oplysninger, imødekomme forbrugerens begæring om fornyet forelæggelse for nævnet med henblik på genoptagelse, jf. *Bernhard Gomard: Civilprocessen*, 5. udg., s. 767.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene, jf. lovens § 4, stk. 1.⁴⁶

Nævnets afgørelse og de af nævnet indhentede sagkyndige erklæringer kan fremlægges under retssagen.

Fra praksis se *U 2003.736 V*, hvor der blev truffet kendelse om, at en syns- og skønserklæring fra Byggeriets Ankenævn kunne fremlægges under en senere retssag. *U 2001.1902/1 V*, hvor syns- og skønsmand i en sag for Byggeriets Ankenævn ikke udmeldes som syns- og skønsmand i samme sag for domstolene, samt *U 2000.699 V*, hvor syn og skøn under en sag ved Byggeriets Ankenævn ikke kunne anvendes under en sag ved domstolene. *U 2004.2856 Ø*, hvor skønserklæring fra en ankenævns sag (Ankenævnet for Huseftersyn) ikke måtte forelægges for indenretligt udpeget syns- og skønsmand og *U 1999.1906 Ø*, hvor køberen af en racercykel klagede over mangler ved cyklen til Forbrugerklagenævnet. Nævnet stillede spørgsmål til en sagkyndig og bestemte herefter, at købet skulle gå tilbage. Da sælgeren ikke opfyldte afgørelsen, anlagde køberen sag mod sælgeren. På sælgerens begæring udmeldte retten mod køberens protest, syn og skøn. Anført, at sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet ikke kunne sidestilles med en domstolsbehandling med syn og skøn, hvorfor syn og skøn i sagen ikke kunne betragtes som et nyt syn og skøn.

For at sikre den fornødne effektivitet i systemet og for at opnå en større efterlevelse af afgørelserne, har Forbrugerstyrelsen efter lovens § 4, stk. 2 mulighed for at indbringe afgørelser, herunder forlig, truffet ved Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat klage- eller ankenævn, som ikke efterleves af den erhvervsdrivende, for domstolene.

Udgangspunktet er, at Forbrugerstyrelsen indbringer en sag for retten på forbrugerens anmodning. Der er dog ikke en ubetinget pligt for Forbrugerstyrelsen til at indbringe enhver sag på forbrugerens anmodning.⁴⁷ Et afslag herpå kan gives, hvor det ikke skønnes rimeligt, at Forbrugerstyrelsen skal bruge ressourcer på at udtage stævning i en sag, f.eks. hvor kravets omfang langt fra står i et rimeligt forhold til omkostningerne ved at indbringe sagen for domstolene. Uanset Forbrugerstyrelsens afgørelse, udelukker det dog ikke, at forbrugeren selv indbringer sagen for retten.⁴⁸ Bestemmelsen suppleres af retsplejelovens § 335 a om *fri proces*.

46. Lovens § 14, stk. 1 viderefører den tidligere forbrugerklagenævnslovs § 10, stk. 1.

47. Det er herfor ikke en betingelse, at forbrugeren opfylder de økonomiske betingelser for at få fri proces. Forbrugerstyrelsen har alene til opgave at indbringe sagen for retten. Styrelsen repræsenterer ikke forbrugeren under selve retssagsbehandlingen.

48. Se Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5457.

1.2. Godkendte private klage- eller ankenævn

Personer, der opfylder de økonomiske betingelser i retsplejelovens § 330, stk. 1, nr. 2, har automatisk fri proces⁴⁹ i bl.a. følgende tilfælde: Forbrugeren i sager, der indbringes af den pågældende for at få opfyldt en afgørelse, som er truffet af Forbrugerklagenævnet eller af et klage- eller ankenævn, der er godkendt af Familie- og Forbrugerministeren, eller et forlig, som er indgået for et af disse nævn. Om de økonomiske betingelser for at opnå fri proces, se bekendtgørelse nr. 1116 af 19. november 2004. Fri proces efter retsplejelovens § 330 kan meddeles, hvis ansøgerens indtægtsgrundlag opgjort efter bekendtgørelsens § 2, stk. 1 er 236.000 kr. eller mindre. Lever ansøgeren i ægteskab eller i et andet samlivsforhold, kan fri proces meddeles, hvis summen af ægtefællernes eller de samlevendes indtægtsgrundlag er 300.000 kr. eller mindre. Beløbene forhøjes med 41.000 kr. for hvert barn, herunder stedbørn og plejebørn, under 18 år, som enten bor hos ansøgeren eller i overvejende grad forsørges af denne. Dette gælder dog ikke børn, til hvilke ansøgeren betaler bidrag, som ved skatteansættelsen helt eller delvis kan fradrages i indkomsten, jf. bekendtgørelsens § 2, stk. 4-5.

Forbrugerstyrelsens afgørelser efter § 4, stk. 2 kan, ifølge § 4, stk. 3, ikke indbringes for anden administrativ myndighed. Bestemmelsen er begrundet i, at der tale om en klageretlig vurdering, som Forbrugerstyrelsen besidder den nødvendige kompetence til endeligt at foretage.⁵⁰

Under den private politiske interesseorganisation *Forbrugerrådet*⁵¹ findes der en retshjælpsordning – *Forbrugerrådets Retshjælpsordning* – der på forbrugerområdet har som det primære formål at sikre gennemtvindingen af Forbrugerklagenævnets og de private, godkendte ankenævns afgørelser ved de almindelige domstole. Dette gælder de sager, hvor de erhvervsdrivende ikke har villet følge ankenævnsafgørelsen, som har givet forbrugeren fuldt medhold i sin klage. Forbrugerrådet forestår udvælgelsen af de sager, hvor den erhvervsdrivende ikke har fulgt ankenævnskendelsen efter følgende kriterier: 1) Særlige grove gentagelser, 2) genstandens størrelse og 3) antallet af forbrugere der er involveret.

1.2. Godkendte private klage- eller ankenævn

Ministeren for familie- og forbrugeranliggender (tidligere økonomi- og erhvervsministeren) godkender oprettelsen af og vedtægterne for pri-

49. Rettens nægtelse af at anerkende, at forbrugeren har fri proces efter rpl. § 335a, kan kæres af Forbrugerombudsmanden (nu Forbrugerklagenævnet) med forbrugers indforståelse, jf. *U 1976.411 V*, hvor sagsøger i forbrugersag, som opfyldte de økonomiske betingelser, blev anset for berettiget til fri proces uanset sagens ringe værdi.

50. Se Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5458.

51. Forbrugerrådet er en uafhængig forbrugerorganisation, der varetager alle forbrugeres interesser overfor erhvervsliv og myndigheder. Forbrugerrådet er en paraplyorganisation, som består af 27 landsdækkende organisationer og fem lokale forbrugergrupper.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

vate klage- eller ankenævn, som omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder, jf. lovens § 5, stk. 1.⁵²

Det er endvidere Familie- og forbrugerministeren, som fastlægger kriterierne for en godkendelse af disse klageneævn.

Virkningen af at et privat klage- eller ankenævn godkendes af ministeren er, at kompetencen overføres fra *Forbrugerklagenævnet* til det pågældende nævn. Tvister omfattet af et godkendt klage- eller ankenævns kompetence kan således ikke indbringes for Forbrugerklagenævnet. Afgørelser truffet af et sådant klageneavn kan heller ikke behandles af Forbrugerklagenævnet som *rekursinstans*.⁵³

I forbindelse med en godkendelse efter lovens § 5, stk. 1 skal der ved fastlæggelsen af kriterierne generelt lægges vægt på, at nævnet opfylder principperne om uafhængighed, åbenhed, kontradiktion, effektivitet, lovlighed, frihed og repræsentation. Dette er forudsat i Europa Kommissionens henstilling om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (98/257/CE).

For at der kan ske godkendelse af private klageneævn, skal der være sikkerhed for, at nævnets handlinger er upartiske, at der er åbenhed omkring sagsbehandlingsprocedurerne, at parterne har mulighed for at fremkomme med deres synspunkter, herunder også til eventuelle ekspertudtalelser, at der er moderate gebyrer, og at afgørelserne begrundes.

De konkrete kriterier bliver endeligt fastlagt i forbindelse med godkendelsen af det enkelte nævn. Der bliver taget hensyn til eventuelle særlige forhold, der gør sig gældende for den pågældende branche eller for det område, som nævnet dækker. Der lægges vægt på, at et frivilligt nævn omfatter alle erhvervsdrivende inden for den pågældende branche eller det pågældende område. Det er dog ikke et absolut krav især ikke, hvor der er tale om en bred, men ikke fuldstændig dækning inden for en branche eller et erhvervsområde.

De eksisterende godkendte, private klageneævn behandler som udgangspunkt klager over alle erhvervsdrivende på det pågældende område, dvs. også erhvervsdrivende, som ikke er tilsluttet en brancheorganisation, som står bag nævnet. I en række tilfælde har det vist sig

52. Tidligere lå denne kompetence hos *Forbrugerklagenævnets Forretningsudvalg*.

53. Jf. også *Wendler Pedersen: Lov om Forbrugerklagenævnet*, 1982, s. 40.

1.2. Godkendte private klage- eller ankenævn

vanskeligt for de private klagenævn at få disse erhvervsdrivende til at betale deres del af omkostningerne ved sagsbehandlingen. Det har tidligere derfor været overvejet at åbne mulighed for at godkende oprettelsen af private klagenævn, som ikke omfatter alle men kun nogle erhvervsdrivende på et givent område. Dette ville imidlertid betyde, at der kun kan klages over visse erhvervsdrivende inden for en branche, ligesom der bliver mulighed for flere klagenævn på samme område. For forbrugerne vil det kunne give en større usikkerhed og være forvirrende med flere eller ingen klagesteder. Samtidig vil det kunne skabe et misforhold mellem f.eks. små og store virksomheder.

Et privat klagenævn skal derfor som udgangspunkt være *branchedækkende* for at blive godkendt, og der skal særlige grunde til at fravige kravet om branchedækning.⁵⁴

I det omfang et område er dækket af erhvervsdrivende organiseret i forskellige brancheorganisationer, vil det efter lovforarbejderne være naturligt, at de pågældende brancheorganisationer går sammen om at etablere et fælles klagenævn, som dækker det pågældende område. Viser det sig, at en sådan konstruktion af særlige grunde ikke er hensigtsmæssig, kan det efter lovforarbejderne blive relevant at overveje at godkende et (eller flere) private klagenævn, som ikke dækker alle, men en del af de erhvervsdrivende inden for det pågældende område.⁵⁵

Ligeledes kan det efter lovforarbejderne være relevant at overveje at indsnævre et givent erhvervsområde således, at det bliver muligt at oprette et godkendt, privat klagenævn. F.eks. ved at godkende, at det pågældende nævn kun behandler visse typer klager inden for det pågældende område. Med flere private klagenævn er det vigtigt, at der sikres dialog og koordination mellem Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klagenævn. Det kan bl.a. ske ved digital informationsudveksling og regelmæssige møder.⁵⁶

Det vil efter lovens § 5, stk. 2 være en betingelse for godkendelse, at der for det pågældende nævns virksomhed er udarbejdet vedtægter, der indeholder bestemmelser, som sikrer begge parter rettigheder, om nævnets sammensætning, undersøgelse og behandling af klager, samt bestemmelser vedrørende betaling af gebyrer og omkostninger.

54. Se Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5458.

55. Ibid.

56. Ibid.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

Ifølge § 5, stk. 3 kan de private klagenævn godkendes for en begrænset periode. I dag godkendes de private nævn for 3 år. Der vil dog efter en konkret vurdering være mulighed for at godkende et privat klagenævn for mere end 3 år ad gangen.⁵⁷

Bestemmelsen i stk. 4 giver ministeren bemyndigelse til at fastsætte regler for godkendelse af private klagenævn, jf. bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager.

Efter lovens § 6, stk. 1 kan *Forbrugerstyrelsen* fungere som sekretariat for godkendte, private klage- eller ankenævn mod betaling. Visse brancher kan være så små, at det ikke økonomisk vil kunne svare sig at oprette et nævn med eget sekretariat. Derfor kan en branche, der gerne vil markere, at man tager hånd om klagerne på et område under visse nærmere fastsatte kriterier oprette et brancheklagenævn, men lade *Forbrugerstyrelsen* fungere som sekretariat til at forberede nævnets sager. Tanken er således, at det kun er mindre brancher med forholdsvis få klager, der skal benytte denne mulighed. Allerede godkendte klagenævn, der behandler få sager, vil efter en konkret vurdering kunne benytte *Forbrugerstyrelsen* som sekretariat.⁵⁸

Bestemmelsen i § 6, stk. 2 giver ministeren for familie- og forbrugeranliggender bemyndigelse til at fastsætte nærmere regler for *Forbrugerstyrelsens* funktion som sekretariat for et godkendt, privat klage- eller ankenævn, herunder muligheden for at oppebære indtægter herfor, således at *Forbrugerstyrelsen* udfører sekretariatsbetjeningen som indtægtsdækket virksomhed.

1.3. Forbrugerklagenævnet

Efter lovens § 7 behandler *Forbrugerklagenævnet* klager fra forbrugere⁵⁹ over erhvervsdrivende vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser, som ikke hører under et godkendt, privat klage- eller ankenævn. Heri ligger, at udgangspunktet i modsætning til tidligere er, at klager fra

57. Se Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5459.

58. Ibid.

59. Da en umyndig i forbindelse med økonomiske midler, han selv råder over, jf. værgemålslovens § 42, kan købe en vare og indgå udenretligt forlig vedrørende mangelskrav, da klage til nævn ikke kræver nogen selvstændig processuel virksomhed, sml. retsplejelovens § 257, og da klagebehandling ikke indebærer en udgiftsrisiko, eller risiko for retstab, kan en umyndig formentlig på egen hånd indbringe en sag vedrørende varer eller tjenester erhvervet for »egne« midler for nævnet.

1.3. Forbrugerklagenævnet

forbrugere skal behandles i private klagenævn. Visse brancher vil imidlertid være for små, for uorganiserede eller dække et så lille område, at der ikke er grundlag for et privat klagenævn. På sådanne områder er Forbrugerklagenævnet kompetent til at behandle klager.

Forbrugerklagenævnet skal som udgangspunkt behandle klager på de samme områder, som i dag er omfattet af nævnets kompetence. Familie- og forbrugerministeren skal kunne undtage en række områder fra nævnets virksomhedsområde, jf. nærmere under bemærkningerne til § 10.

Forbrugeren skal først forgæves have rettet henvendelse til den erhvervsdrivende, før der kan indgives en klage.

Kun klager mod erhvervsdrivende omfattes af bestemmelsen. Efter lovforarbejderne skal udtrykket »erhvervsdrivende« forstås bredt. Der skal dog være tale om virksomhed af et vist omfang og af en vis varighed, men det kræves ikke, at man udelukkende er beskæftiget som erhvervsdrivende på det pågældende område, eller at man har fast forretningssted. Det er endvidere ikke nødvendigt, at der tilsigtes opnået økonomisk gevinst ved virksomheden.⁶⁰

De momenter, som nævnet hidtil har tillagt betydning ved vurderingen af, om en indklaget har kunnet anses som erhvervsdrivende, er bl.a. om den pågældende er bogføringspligtig, momspligtig, har fast forretningslokale eller foretager erhvervsmæssig markedsføring (annoncering, firmabrevpapir og lign.).

Ud over erhvervsdrivende i mere traditionel forstand har nævnet således anset f.eks. private vandværker, også selvom det er mindre vandværker, der er ejet af brugerne, som erhvervsdrivende; hundekenneler, der ikke har politimesterens godkendelse til at drive kennelvirksomhed, men som dog regelmæssigt har hvalpekuld, der sælges; samt en person, der syer et mindre antal kjoler om året til salg ved home-parties.

Foreninger og sammenslutninger, hvis formål udelukkende er velgørenhed, politisk, religiøst eller lignende, anses ikke for erhvervsdrivende.

Se *Forbrugerklagenævnets Årsberetning, 1977, s. 68*, en sælger af dykkerudstyr handlede erhvervsmæssigt da han havde annonceret med et sådant salg fra fast forretningssted i den seneste telefonfagbog og forsynet regningen vedr. et sådant salg med sit firmastempel. *Forbrugerklagenævnets Årsberetning, 1980, s. 84*, en sælger af legetøjstog havde i over et år annonceret med salg af legetøjstog og dele hertil i flere

60. Se Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5459.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

forskellige aviser – under hensyn til denne annoncering fandtes salgsvirksomheden at have et sådant omfang og en sådan varighed, at sælgeren var erhvervsdrivende. *Forbrugerklagenævnets Årsberetning, 1982, s. 21*, ved handel med hunde henses til, om tilladelse er påkrævet efter hundelovens § 7. *Forbrugerklagenævnets Årsberetning, 1983, s. 66*, Forbrugerklagenævnet havde ikke kompetence til at behandle en klage over bil købt af en privatperson, selv om købet var formidlet af en bilforhandler og der derfor forelå et forbrugerkøb. *Juridisk Årbog, 1990, s. 84*, efter omfanget af annonceringen fandtes at være erhvervsdrivende. *Juridisk Årbog, 1991, s. 115*, grundejerforening fandtes at være erhvervsdrivende.⁶¹

Ministeren kan fastsætte regler om, at nævnet også kan behandle klager over offentlig virksomhed i det omfang, der er tale om varer eller ydelser, som kan sammenlignes med dem, der almindeligvis præsteres af privat erhvervsvirksomhed, jf. § 10, stk. 2.

Som forbruger anses personer, der erhverver varer eller ydelser, der hovedsageligt er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse.⁶² Hidtil er forbrugerbegrebet blevet forstået således, at der er tale om sidste led i omsætningskæden (også kaldet *end-user* begrebet). Nævnet har derfor også behandlet klager fra erhvervsdrivende, såfremt klagen vedrører varer eller ydelser, som benyttes i en erhvervsvirksomhed, når disse ikke indgår i virksomhedens produktion eller er erhvervet med henblik på videresalg («forbrugende erhvervsdrivende»). Denne praksis er blevet ændret, således at Forbrugerklagenævnet ikke længere skal behandle sådanne klager. Dette fremgår af Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde i bekendtgørelse om forbrugerklager, jf. §§ 3 og 5.⁶³

Ændringen af forbrugerbegrebet ved Forbrugerklagenævnet har ikke direkte betydning for de godkendte, private klagenævn. De private klagenævns virksomhedsområde er fastlagt i forbindelse med godkendelsen af de enkelte nævn. Det vil således fortsat være muligt at godkende bestemmelser om, at de private nævn kan behandle klager fra erhvervsdrivende eller vedrørende erhvervsmæssige forhold.⁶⁴

Med »varer« er tænkt på køb af løsøre. Udtrykket »arbejds- og tje-

61. Et antennelaug er ikke erhvervsdrivende, jf. *U 1988.945 V*, hvor en serviceaftale mellem en erhvervsdrivende og et antennelaug blev anset for en forbrugeraftale.

62. *Forbrugeren* defineres gennem *transaktionens formål*, i det typiske tilælde den tilsigtede anvendelse af den erhvervsdrivendes ydelse.

63. Hermed udelukkes også offentlige myndigheder og institutioner fra at indgive klage til Forbrugerklagenævnet.

64. Jf. også Folketingstidende 2002-02, tillæg A, s. 5460. F.eks. kan Forsikringsankenævnet behandle alle klager vedrørende motorkøretøjsforsikring jf. vedtægternes § 3, stk. 1.

1.3. Forbrugerklagenævnet

«tjenesteydelser» skal opfattes bredt og dækker f.eks. håndværksydelser, serviceydelser og transport, samt leje af løsøre.

En række områder er i medfør af lovens § 10, stk. 3, blevet undtaget fra Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, som f.eks. køb og leje af fast ejendom.⁶⁵

Følgende klager vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser kan ikke indbringes for Forbrugerklagenævnet:

1. Bygningsmaterialer, og nybygnings-, ombygnings-, vedligeholdelses-, moderniserings-, reparations- og rengøringsarbejde vedrørende fast ejendom.
2. Bestanddele, tilbehør og vedligeholdelsesprodukter mv. til fast ejendom, samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende det nævnte, dog bortset fra husholdningstekniske hjælpemidler, tæpper, persienser og lignende.
3. Leje af fast ejendom eller dele heraf.
 - a) Motorkøretøjer med en egenvægt på 2.000 kg og derover, traktorer, jordbrugsredskaber, campingvogne, påhængsvogne og lignende, b) bestanddele og tilbehør til motorkøretøjer og til de under a) nævnte varer, og c) arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende motorkøretøjer og de under a) og b) nævnte varer.
4. Både, bestanddele og tilbehør hertil samt arbejds- og tjenesteydelser, herunder leje, vedrørende både.
5. Nærings- og nydelsesmidler.
6. Lægemidler mv.
7. Håndknyttede tæpper, antikviteter, kunstgenstande og andre samlerobjekter samt arbejds- og tjenesteydelser vedrørende disse.
8. Arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra liberale erhverv under forudsætning af, at virksomheden udøves i medfør af en videregående, offentlig anerkendt uddannelse eller en offentlig autorisation eller beskikkelse, herunder ydelser fra læger, tandlæger, dyrlæger, arkitekter, rådgivende ingeniører, ejendomsmæglere, dispatchører, skibs- og varemæglere, revisorer, translatører og tolke.
9. Tandteknikervirksomhed, terapeutvirksomhed og lignende personbehandlingsvirksomhed, der udøves i henhold til en offentlig autorisation eller på grundlag af en videregående offentlig anerkendt uddannelse, dog bortset fra optikervirksomhed.
10. Ydelser vedrørende pengevæsen og forsikring.⁶⁶
11. Arbejds- og tjenesteydelser inden for det sociale område og undervisningsområdet, dog bortset fra fjernundervisning.
12. Større husdyr såsom heste, kvæg, svin og får, udstyr til og arbejds- og tjenesteydelser vedrørende de nævnte husdyr.⁶⁷

65. Jf. § 3, stk. 2 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager.

66. Sådanne klager kan behandles af et af de finansielle ankenævne: *Pengeinstitutankenævnet*, *Forsikringsankenævnet*, *Realkreditankenævnet* og *fondsmægler- eller investeringsforeningsankenævnet*.

67. Jf. § 3, stk. 3 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager. Forbrugerklagenævnet behandler sager over almindelige husdyr: En papegoje var uhel-

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

Som nævnt ovenfor kan ministeren fastsætte regler om, at nævnet også kan behandle klager over offentlig virksomhed i det omfang, der er tale om varer eller ydelser, som kan sammenlignes med dem, der almindeligvis præsteres af privat erhvervsvirksomhed, jf. lovens § 10, stk. 2. Det er derfor fastsat, at klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser, der hidrører fra offentlig virksomhed, kan indbringes for Forbrugerklagenævnet, såfremt de vedrører: 1. Levering af el, gas, vand og varme. 2. Person- og godstransport.⁶⁸

Klager, for hvilke der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang, falder uden for Forbrugerklagenævnets område, jf. § 8.⁶⁹ For at udelukke at en sag kan behandles to steder, har man således fundet det nødvendigt at begrænse nævnets virksomhed. Som eksempler på områder, der er omfattet af undtagelsesbestemmelsen i § 8, er f.eks. klager angående advokater,⁷⁰ domænenavne (registrering) på Internettet,⁷¹ lægemidler,⁷² patientskader,⁷³ *Rejsegarantifonden*⁷⁴ og *sundhedsvæsenets patientklagenævn*.⁷⁵

bredeligt syg. Sælger havde vildledt forbrugeren om muligheden for helbredelse og pådrog sig erstatningsansvar for forbrugers tab. En erhvervsdrivende, som havde solgt en hundehvalp der var syg af *Isospora Canis* for en af sine venner, hæftede i medfør af kommissionslovens § 56 for mangler ved hunden, jf. *Forbrugerjura 2004, afsnit 6.16.3 og afsnit 6.16.4*.

68. Jf. § 4, stk. 1 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager.

69. Viderefører den tidligere forbrugerklagenævnsløvs § 3, stk. 1, jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5460.

70. Ved klage over en advokat, vedr. salæret eller en advokats adfærd skal *Advokatsamfundet* kontaktes, Advokaternes Hus Kronprinsessegade 28, 1306 København K. Tlf. 33 96 97 98. Hjemmeside: www.advokatsamfundet.dk. Klagen bliver behandlet af *Advokatnævnet* Om advokaternes tilsyns- og disciplinærsystem se betænkning af Advokatrådet af juli 2005. Erstatningskrav mod advokater vil oftest blive henvist til behandling ved domstolene.

71. Hvis man vil klage over forhold i forbindelse med registrering af domænenavne skal *Klagenævnet for Domænenavne* kontaktes, Pakhus 4, Kalkbrænderiløbskaj 4, 2100 København Ø. Tlf. 72 24 12 29. Telefax: 72 24 12 13. Hjemmeside: www.domaeneklager.dk. E-mail: sekretariatet@domaeneklager.dk. Klagenævnet for Domænenavne er et uafhængigt klagenævn nedsat med den opgave at behandle tvister om retten til registrerede domænenavne under det danske .dk-domæne. Klagenævnet er nedsat af *Dansk Internet Forum* (DIFO), som har ansvaret for registrering og ibrugtagning af Internetdomænenavne under .dk-domænet. Klagenævnet kan behandle klager over, at en domæne registrering er sket i strid med gældende dansk ret eller i strid med DIFOs regler, samt klager over DIFOs inddragelse af et allerede registreret domænenavn i almenhedens interesse, herunder klager over, at der ikke er ydet klageren en rimelig godtgørelse herfor. For yderligere information om DIFO se: www.difo.dk.

72. Her skal *Lægemiddelskadeankenævnet* kontaktes, Vimmelskaftet 43, 2. sal, 1161 København K. Tlf. 33 69 00 41. Fax. 33 69 27 09. Hjemmeside: www.psan.dk. E-mail:

1.3. Forbrugerklagenævnet

Vil man klage over sin behandling i det danske sundhedsvæsen er der en tidsfrist på 2 år efter, at man er blevet klar over, at der kan være grund til at klage. *Patientklagenævnet* behandler sager om faglig virksomhed. Ved faglig virksomhed forstås det arbejde, som udføres af forskelligt sundhedspersonale. Det kan for eksempel være:

- undersøgelse
- behandling
- pleje
- information og samtykke
- udfærdigelse af lægeerklæringer
- videregivelse af helbredsoplysninger

Der kan klages over følgende sundhedspersonale: Ambulancebehandlere, Ambulancebehandlere med særlig kompetence, Apotekere, Apoteksmedhjælpere, Bandagister, Bioanalytikere, Diætister, Ergo- og fysioterapeuter, Farmakonomer (apoteksassistenter), Fodterapeuter, Hospitalslaboranter, Jordemødre, Kiropraktorer, Læger, Optikere (klager over briller mm. behandles af Forbrugerklagenævnet), Plejere, Plejehjemsassistenter, Provisorer, Psykologer inden for sundhedsvæsenet, Radiografer, Sygeplejersker, Sygehjælpere, Social- og sundhedsassistenter, Tandlæger (offentligt ansatte), Tandplejere, Tandteknikere. Klager over faglig virksomhed sendes til Patientklagenævnet. Klagen kan også sendes til Statsamtet eller Embedslægeinstitutionen. Her kan forbrugeren få hjælp og vejledning til at formulere klagen. Inden

psan@psan.dk. Nævnet er ankeinstans for afgørelser truffet af Patientforsikringsforeningen i forbindelse med sager om erstatning for skader, der skyldes et lægemiddel. Nævnet består af medlemmer udpeget af *sundhedsministeren*, *Sundhedsstyrelsen*, *Amtsrådsforeningen*, *Hovedstadens Sygehusfællesskab*, *Københavns Kommune*, De Samvirkende Invalideorganisationer og Forbrugerrådet. Formanden, der skal være dommer, udpeges af sundhedsministeren.

73. Se *Patienteskadeankenævnet*. Vimmelskaftet 43, 2. sal, 1161 København K. Tlf. 33 69 00 41. Fax. 33 69 27 09. Hjemmeside: *www.psan.dk* E-mail: *psan@psan.dk*. Patientskadeankenævnet er ankeinstans for afgørelser truffet af Patientforsikringsforeningen, der som første instans træffer afgørelse i sager vedr. skader påført patienter i forbindelse med behandling på et sygehus. Der anvendes ikke noget særligt klageskema. Ankenævnet består af en formand og et af sundhedsministeren fastsat antal næstformænd og beskikkede medlemmer. Formanden og næstformanden skal være dommere. Ved afgørelsen af den enkelte sag skal nævnet sammensættes af: formand eller næstformand, 1 medlem udpeget af sundhedsministeren, 2 læger udpeget af Sundhedsstyrelsen, 2 medlemmer udpeget af H:S og Amtsrådsforeningen, 2 medlemmer udpeget af De Samvirkende Invalideorganisationer og 1 medlem udpeget af Forbrugerrådet. Se nærmere lov nr. 547 af 24. juni 2005 om Klage- og erstatningsadgang indenfor Sundhedsvæsenet.
74. I et vist omfang kan der være erstatning at hente for ubenyttede rejser, hos rejseselskaber, der går fallit. Kontakt *Rejsegarantifonden*. Skodsborgvej 48 C, 1. sal, 2830 Virum. Tlf. 45 87 83 33. Telefonekspedition hverdage 10-15. Personlig henvendelse kun efter aftale. Telefax: 45 87 87 23. Hjemmeside: *www.rejsegarantifonden.dk*. E-mail: *rgf@rejsegarantifonden.dk*.
75. Kontakt *Sundhedsvæsenets Patientklagenævn*. Frederiksborggade 15, 2. sal, 1360 København K. Tlf. 33 38 95 00. Telefontid: mandag-fredag kl. 10.00-14.00. Fax: 33 38 95 99. Hjemmeside: *www.pkn.dk*. E-mail: *pkn@pkn.dk*.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

man klager, er det en god idé at tale med den sundhedsperson eller det sygehus, der har udført behandlingen, Social- og sundhedsforvaltningen i hjemkommunen, Social- og sundhedsforvaltningen i amtskommunen, samt praktiserende læge. Forbrugeren kan få et klageskema gennem Patientklagenævnet, Embedslægeinstitutionen eller Statsamtet. Det kan gøre det lettere at udforme klagen. Patientklagenævnet kan ikke afgøre erstatningssager.⁷⁶ Krav om erstatning fremsættes direkte over for den ansvarlige sundhedsperson eller dennes arbejdsgiver. Hvis dette ikke fører til et resultat, kan der anlægges sag ved domstolene.

Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerklagenævnet. Dvs. at Forbrugerstyrelsen forbereder sagen, hører sagens parter, forelægger sagen for nævnet, udsender afgørelsen mv., ligesom Forbrugerstyrelsen kan bemyndiges til at træffe afgørelse i visse sager, jf. lovens § 14, stk. 4 og 5. Forbrugerstyrelsen rådgiver endvidere erhvervslivet og forbrugerne med henblik på at forebygge klagesager samt bistår erhvervslivet og Forbrugerrådet i forbindelse med oprettelsen af godkendte, private klage- eller ankenævn.⁷⁷

Efter lovens § 10 fastsætter ministeren for familie- og forbrugeranliggender regler om Forbrugerklagenævnets virksomhed, jf. lovens § 10, stk. 1.⁷⁸

Ministeren kan endvidere bestemme, at visse varer, arbejds- og tjenesteydelser eller erhvervsområder undtages fra nævnets virksomhed, jf. § 10, stk. 3.⁷⁹ Forbrugerklagenævnet skal som udgangspunkt behandle klager på de samme områder, som tidligere var omfattet af nævnets kompetence. Således er områder som reparation af biler, dele af og tilbehør til biler, både og tilbehør til både, køb og leje af fast ejendom, og visse finansielle sager i dag undtaget fra nævnets virksomhed.⁸⁰

I henhold til lovens § 10, stk. 4 har ministeren bemyndigelse til at

76. Det skal ske gennem patientskadesystemet.

77. Se lovens § 9.

78. Betegnelsen »Forbrugerklagenævnet« er forbeholdt det i lovens kapitel 3 omhandlede nævn. Ministeren for familie- og forbrugeranliggender kan forbyde anvendelsen af betegnelser, der kan forveksles hermed, jf. nærmere lovens § 11.

79. Bestemmelsen svarer i sit indhold til den tidligere gældende § 3, stk. 2, i lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988 om Forbrugerklagenævnet. Bestemmelsen er udnyttet ved, at visse områder i Bekendtgørelse nr. 871 af 14. oktober 1991 som senest ændret ved Bekendtgørelse nr. 153 af 19. marts 1999 er undtaget fra nævnets kompetence.

80. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5460. Der arbejdes på at få oprettet et privat godkendt autoankenævn som kan behandle klager over reparation og tilbehør til biler, herunder klager over biler som koster over 100.000 kr.

1.3. Forbrugerklagenævnet

fastsætte bestemmelser om over- og undergrænser for indgivelse af klager. For så vidt angår *undergrænsen* er der fastsat en differentieret undergrænse for indgivelse af klage til Forbrugerklagenævnet. Undergrænsen for varer af mere basal karakter som sko og tekstiler er 500 kr., mens grænsen for alle øvrige klager er 800 kr., undtagen for motorkøretøjer, hvor grænsen er sat til 10.000 kr. For så vidt angår *overgrænsen* er den forhøjet til 100.000 kr.⁸¹

En forbruger købte en brugt Fiat Punto til en pris af 55.500 kr. En måned efter købet ville han have lavet en ekstra nøgle til bilen, da han kun havde fået udleveret én nøgle ved købet. Det viste det sig, at masterkortet var ødelagt under en brand i den tidligere ejers ejerperiode, hvorfor der ikke umiddelbart kunne fremstilles en ny nøgle. Forbrugeren reklamerede til sælgeren, der afviste reklamationen. Forbrugeren indbragte herefter sagen for Forbrugerklagenævnet, der traf følgende afgørelse: »Det fremgår af oplysningerne i sagen, at klageren ikke har fået udleveret bilens masterkort, samt at klageren alene har fået udleveret én nøgle til bilen. Det fremgår endvidere, at klageren ikke uden et masterkort kan få produceret nye nøgler til bilen, og at det vil koste 8-10.000 kr. at få udskiftet låsesystemet, såfremt nøglen bliver væk. Nævnet finder, at dette ikke har været forventeligt for klageren, og at det derfor har påhvilet indklagede at oplyse klageren herom ved køkets indgåelse. Da indklagede har forsømt dette, foreligger der en mangel ved bilen, jf. herved købelovens § 76, stk. 1, nr. 3 og 4. Dette ændres ikke af, at bilen ifølge slutsedlen er »købt som afhentning uden garanti«, da bestemmelser i købsaftalen om, at køberen ikke kan påberåbe sig mangler ved salgsgenstanden og andre almindelige forbehold ikke kan gøres gældende over for køberen i forbrugerkøb, jf. herved købelovens § 77, stk. 1. Denne bestemmelse kan ikke fraviges til skade for køberen, jf. købelovens § 1, stk. 2. Klageren er herefter berettiget til et passende afslag i købesummen, jf. købelovens § 78, stk. 1, nr. 3.«⁸²

Nævnets formand kan i særlige tilfælde se bort fra den nævnte undergrænse.⁸³ Men ikke for overgrænsen.

Forbrugerklagenævnet består således af en formand⁸⁴ og en næstformand og repræsentanter for henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser, jf. § 12, stk. 1.

Nævnets medlemmer udnævnes af ministeren for familie- og forbru-

81. Jf. § 3, stk. 1 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

82. Se *Forbrugerjura 2004, afsnit 6.12.3*.

83. Jf. § 3, stk. 2 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003. Dispensationen fra mindstegrænsen er bl.a. sket i de meget omtalte telesex-selskab *TBS – Telecom Billing Systems ApS*-sagerne, samt i renserisagerne.

84. Formanden for Forbrugerklagenævnet er højesteretsdommer *Lene Pagter Kristensen*.

geranliggender.⁸⁵ Formanden og næstformanden skal være dommere⁸⁶ og må ikke have særlig tilknytning til hverken forbrugernes eller erhvervslivets organisationer.⁸⁷ Repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer, jf. lovens § 12, stk. 2. Det forudsættes ikke, at repræsentanterne har en særlig juridisk ekspertise, men at de udgør et bredt udsnit fra henholdsvis forbruger- og erhvervssiden.⁸⁸

Formanden og næstformanden udnævnes for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse. Repræsentanterne⁸⁹ for henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes ligeledes for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse, jf. § 12, stk. 4. Ved nævnets behandling af en klage deltager formanden eller næstformanden. Endvidere deltager mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt repræsenteret, jf. § 13,⁹⁰ og for at sikre en reel meningsudveksling under nævnsbehandlingen, deltager der normalt ikke mindre end to repræsentanter fra hver side.

Det kan på nogle områder være relevant at kunne afvikle nævnsmøderne med deltagelse af kun én repræsentant fra hver side. Dette sker i dag ved Forbrugerklagenævnet i forbindelse med behandlingen af klager over sko. En sådan ordning er hensigtsmæssig i lettere sager, hvor der almindeligvis ikke er tale om juridisk komplicerede problemstillinger.⁹¹

Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse i klager, som indbringes for nævnet, jf. lovens § 14, stk. 1. Det er hensigten med loven, at koncentrere nævnets indsats om sager af mere principiel karakter, og at se-

85. Nævnsmedlemmerne honoreres for deres deltagelse i nævnsmøderne i overensstemmelse med et af *Finansministeriet* fastsat vederlag.

86. Dvs. de kan sidde i Forbrugerklagenævnet til de bliver 70 år.

87. Ministeren kan efter indstilling fra Forbrugerklagenævnets formand udpege yderligere formænd for en tidsbegrænset periode, jf. § 12, stk. 3.

88. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5461.

89. Der er modsat de private godkendte ankenævn ikke en aldersgrænse på 70 år for at sidde som repræsentant i Forbrugerklagenævnet, da der ikke i lov om forbrugerklager, findes en sådan regel. Efter fast praksis udnævnes der ikke personer, der ved udnævnelsens begyndelse er fyldt 70 år.

90. Bestemmelsen svarer i det væsentlige til den tidligere gældende regel i § 5 i lovbekendtgørelse nr. 282 af 10. maj 1988 om Forbrugerklagenævnet.

91. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5461.

1.3. Forbrugerklagenævnet

ekretariatet i videre omfang end tidligere skal træffe afgørelser på nævnets vegne, jf. § 14, stk. 4 og 5.⁹²

Nævnet kan efter § 14, stk. 2 afvise klager, der ikke skønnes egnet til behandling. Det kan være, hvis sagens faktiske omstændigheder er komplicerede eller uoverskuelige, hvis der forudsættes en egentlig bevisførelse, hvis afgørelsen beror på et vanskeligt, juridisk skøn eller anvendelse af fremmed ret, og det derfor vurderes, at der ikke vil kunne træffes en afgørelse. Nævnet kan endvidere efter stk. 3 afvise sager, hvor det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold. Det kan f.eks. være fordi, at der er reklameret for sent, kravet er forældet eller lignende.

Forbrugerklagenævnet er uafhængigt af ministeren. Dette indebærer, at ministeren ikke kan ændre eller omgøre nævnets afgørelser, herunder de afgørelser som nævnets sekretariat træffer, jf. stk. 4 og 5. Konkrete afgørelser kan således ikke indbringes for ministeren, men parterne har mulighed for at anlægge sag ved domstolene.

Lovens § 14, stk. 4 fastslår, at Forbrugerklagenævnet kan bemyndige sekretariatet til at træffe afgørelse på nævnets vegne i visse sager. Formålet er at koncentrere nævnets indsats om sager af mere principiel karakter, samtidig med at man bevarer sikkerheden for en betryggende sagsbehandling og juridisk korrekte afgørelser. Hensigten er, at sagsbehandlingstiden skal blive kortere og omkostningerne i sagerne mindre.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er i dag (2004-05) fra indlevering af klagen til Forbrugerklagenævnet til endelig afgørelse på ca. 6,6 måneder – ca. 4,7 måneder for sekretariatsafgørelserne og ca. 13 måneder for de nævnsbehandlede sager, se senere nedenfor nye tal for august 2005.

Forbrugerklagenævnet har et *Forretningsudvalg*, som består af formanden og to repræsentanter fra henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser.

Forretningsudvalget udtaler sig om generelle spørgsmål vedrørende klagesagers behandling i Forbrugerklagenævnet, herunder retningslinier for udvælgelse af nævnsmedlemmer og for deres deltagelse i behandlingen af de enkelte sagskategorier, spørgsmål om henlæggelse af behandlingen af visse klager til en nævnsafdeling, hvor der alene deltager et medlem af formandskabet og 2 nævnsmedlemmer, der repræ-

92. Ibid.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

senterer forbruger- henholdsvis erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt fordelt, og godkendelse af nye, private klage- eller ankenævn. Forretningsudvalget er beslutningsdygtigt, når nævnets formand og mindst 2 medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede. Er et forretningsudvalgsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende forretningsudvalgsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- og forbrugerinteresser. Beslutning træffes ved almindelig stemmeflerhed. Forretningsudvalget indkaldes af formanden efter behov. Et medlem, der repræsenterer forbruger- eller erhvervsinteresser, har mulighed for at anmode om, at Forretningsudvalget indkaldes.⁹³

Det er Forbrugerklagenævnets Forretningsudvalg der fastlægger retningslinierne for sekretariatets kompetence til at træffe afgørelser efter lovens § 14, stk. 4 og 5.⁹⁴ Således kan sekretariatet f.eks. træffe afgørelse i »bunkesager«, det vil sige, hvor flere forbrugere har samme problem, og hvor der er tale om samme juridiske problemstilling. Når nævnet har truffet afgørelse om den juridiske problemstilling og fastlagt en praksis, kan sekretariatet fortsætte linjen i sager af samme art.

Sekretariatet kan bemyndiges til at træffe afgørelse i sager, hvor der ikke er tvivl om sagens udfald. Det vil f.eks. være i sager, hvor der foreligger en udtalelse fra en sagkyndig, og der ikke er tvivl om udfaldet af afgørelsen, eller i andre sager, hvor resultatet er oplagt, jf. § 14, stk. 4.

Lovens § 14, *Stk. 5* viderefører gældende praksis og bestemmer, at nævnets sekretariat kan bemyndiges til at afvise klager, som ikke skønnes egnede til behandling, og klager hvor det er åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold. Bestemmelsen er i dag udnyttet således, at sekretariatet kan afvise de nævnte sager.

Sekretariatets kompetence til at træffe afgørelser kan omfatte en vurdering af, hvilke misligholdelsesbeføjelser, der kan gøres gældende, fastsættelse af størrelsen af et passende afslag og fastsættelse af en erstatnings størrelse.⁹⁵

Det er i praksis Forbrugerklagenævnets Forretningsudvalg der bemyndiger sekretariatet til at træffe afgørelse i sager i overensstemmelse med nævnets praksis.

Forretningsudvalget har de facto efter lovens § 14, stk. 4 bemyndiget sekretariatet til

93. Jf. § 18, stk. 2-4 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

94. Jf. § 18, stk. 1 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

95. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5462.

1.3. Forbrugerklagenævnet

at træffe afgørelse i visse klagesager i overensstemmelse med en entydig nævnspraksis, således i de såkaldte bunkesager (ensartede sager om identiske problemstillinger) og andre sagstyper, hvori der er en entydig nævnspraksis, og hvor sagen ikke i øvrigt giver anledning til tvivl,

at træffe afgørelse i andre sager, hvor der ikke er tvivl om sagens udfald, således i sager, hvor faktum er klart, hvor der ikke er tvivl om, at der foreligger en misligholdelse (typisk på baggrund af en erklæring fra en af nævnets sagkyndige), og hvor det ud fra en juridisk vurdering er klart, hvilket krav dette medfører for forbrugeren, idet det hermed er forudsat, at nævnet inddrages, hvis der er forhold, som begrundet dette, herunder at der er fremsat indsigelser mod den sagkyndige eller dennes erklæring, som ikke uden videre kan afvises, eller at den sagkyndiges erklæring – selvom den er klar – dog ikke virker overbevisende.

Forretningsudvalget har de facto efter § 14, stk. 5, jf. stk. 2 og stk. 3 bemyndiget sekretariatet til

at afvise sager som uegnet til nævnsbehandling, hvis afgørelse af sagen forudsætter brug af fremmed ret, vurdering af offentligretlig regulering og lignende,

at afvise sager som bevisuegnet, hvis sagens parter er uenige om fakta, der har en afgørende betydning for sagens udfald, og der ikke foreligger skriftligt materiale til at understøtte parternes forklaringer, medmindre særlige bevismæssige regler fører til, at den indklagede har bevisbyrden,⁹⁶

at afvise sager som uegnet, hvis omkostningerne til en sagkyndig erklæring er uforholdsmæssigt store,

at afvise sager, hvor der ikke kan gives klageren medhold efter gældende ret, f.eks. hvis kravet klart er bortfaldet, fordi reklamationsfristen eller garantiperioden er overskredet, eller hvis forbrugeren efter fast nævnspraksis ikke kan få medhold,

at afvise sager, hvor en sagkyndig undersøgelse viser, at der ikke er fejl ved varen, at fejlen ikke var til stede på leveringstidspunktet, at årsagen til fejlen ikke kan fastslås, at fejlen skyldes uhensigtsmæssig

96. I øvrigt den som har optrådt som mellemmand ved indgåelsen af en aftale, og som vil gøre gældende, at aftalen ikke er indgået på egne, men på en tredjemands vegne, har bevisbyrden herfor, jf. *Forbrugerjura 2004, afsnit 6.2.3.*

brug, manglende vedligeholdelse eller andre udefra kommende forhold, som indklagede ikke kan bebrejdes.⁹⁷

Det bemærkes, at en tilsvarende bestemmelse, hvor sekretariatet gives afgørelseskompetence, ikke efter lovforarbejderne kan forventes at blive accepteret for de godkendte, private klage- og ankenævn. Selvom der er tale om nævn, som er godkendt af ministeren og således opfylder en række formelle betingelser, er der omvendt tale om private nævn, som er finansieret af de enkelte brancher. For at der ikke skal kunne rejses tvivl om, at de private klagenævn træffer uvildige afgørelser, skal det være nævnet selv, der træffer afgørelserne. I forbindelse med evalueringen af loven – når loven har været i kraft i 3 år – vil spørgsmålet blive vurderet. En eventuel ændring af princippet vil kunne ske administrativt i forbindelse med ministerens godkendelse af de enkelte private klagenævn.

Udviklingen på klagenævnsområdet vil, som tidligere nævnt, blive løbende evalueret med henblik på en vurdering af klagenævnsreformens effekt. I den forbindelse vil det blive vurderet, hvilke private klagenævn der er oprettet, ligesom finansieringsstrukturens effekt skal vurderes. I det lys skal det blandt andet overvejes, om Forbrugerklagenævnets område skal udvides. Det har i forbindelse med lovens udformning været overvejet at foreslå en bestemmelse, som gav ministeren beføjelse til at påbyde bestemte brancher eller en flerhed af brancher at oprette et privat klagenævn. Formålet med en sådan bestemmelse ville være at motivere de enkelte brancher til frivilligt at oprette egne klagenævn. Det fandtes imidlertid mere hensigtsmæssigt at lade endelig beslutning herom afvente evalueringen af loven. Der vil på baggrund af evalueringen og i forbindelse med lovovervågningen blive udarbejdet en redegørelse, der efter høring af øvrige myndigheder og organisationer vil blive afleveret til *Folketingets Erhvervsudvalg*, når loven har været i kraft i 3 år.⁹⁸

1.4. Offentliggørelse

Ministeren for familie- og forbrugeranliggender kan fastsætte regler om offentliggørelse af information og statistik om forskellige forhold inden for forbrugerklageområdet, herunder om klage- og ankenævnenes afgørelser, samt at offentliggørelse kan ske elektronisk, jf. lovens § 15.⁹⁹

I dag offentliggøres Forbrugerklagenævnets afgørelser, der er af principiel karakter eller i øvrigt må antages at have almindelig interesse, ved nævnets foranstaltning. Endvidere offentliggøres statistik vedrørende

97. Jf. notat af 16. februar 2004.

98. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5453.

99. Se §§ 20-21 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

1.4. Offentliggørelse

Forbrugerklagenævnet i Forbrugerstyrelsens *Juridiske Årbog* og fra maj 2004 i elektronisk form i *Forbrugerjura*¹⁰⁰ og den årlige *Forbrugerreddegørelse*.¹⁰¹ Det er imidlertid sjældent, at der offentliggøres information med angivelse af den erhvervsdrivendes navn.

Formålet med § 15 er at give forbrugerne og de erhvervsdrivende en bedre mulighed for at få et generelt overblik over udviklingen på klageområdet. Oplysningerne kan som i dag bl.a. omfatte information af mere statistisk karakter som antallet af klagesager, samt hvilke områder disse vedrører.

Der skal kunne ske offentliggørelse af, hvilke erhvervsdrivende klagerne vedrører. Der vil således være mulighed for at give mere brede og grupperede oplysninger på forskellige områder, f.eks. på teleområdet hvor der er adskillige udbydere og forholdsvis mange klager. Fremover kan det også på de liberaliserede områder vise sig relevant at offentliggøre denne form for information.

Forbrugerstyrelsen offentliggør elektronisk en liste over erhvervsdrivende, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser, jf. den tidligere omtalte liste »Firmatjek«.¹⁰²

Offentliggørelsen bygger på objektive fastlagte kriterier. Offentliggørelse sker, når afgørelsen ikke er efterlevet inden for en frist på normalt 30 dage, og sekretariatet skriftligt efter udløbet af fristen udtrykkeligt informerer den erhvervsdrivende om, at hvis afgørelsen ikke bliver efterlevet inden for en frist på 14 dage fra afgivelse af informationen, vil den manglende efterlevelse medføre offentliggørelse.¹⁰³

Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske før endelig afgørelse fra retten foreligger. Det er ligegyldigt, om det er klageren eller den indklagede, der indbringer sagen for retten.¹⁰⁴ Dette synes ikke at være en rimelig retstilstand, da forbrugerens har fået medhold i nævnet. Derfor bør den erhvervsdrivendes navn kun slettes af listen, hvis det er ham, der indbringer sagen for retten.

100. Jf. *Forbrugerjura* 2003.

101. *Forbrugerreddegørelsen* og *Forbrugerjura* er tilgængelig på Forbrugerstyrelsens hjemmeside: www.forbrug.dk.

102. Se Firmatjek på Forbrugerstyrelsens hjemmeside: www.forbrug.dk, se nærmere nedenfor afsnit 2.1.6.

103. Jf. § 21, stk. 2, nr. 1 og 2 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

104. Jf. § 21, stk. 3 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

Såfremt en sag er indbragt for domstolene, skal dette fremgå, ligesom der skal være mulighed for at anføre særlige standardiserede bemærkninger. Derved får den erhvervsdrivende mulighed for mere specifikt at angive årsagen til, at man ikke vil efterleve. Der kan f.eks. være mulighed for at markere, at man ikke har efterlevet en afgørelse, fordi den er principiel, og man ønsker sagen prøvet ved domstolene, eller at man ikke kan acceptere en skønsmæssigt fastsat erstatning. Gengangere, dvs. en erhvervsdrivende, der tidligere har undladt at følge en afgørelse, vil blive særligt fremhævet. En erhvervsdrivende skal slettes, hvis der indsendes dokumentation for, at afgørelsen er efterlevet.¹⁰⁵ Oplysningerne bliver løbende opdateret, ligesom de konkrete oplysninger vedrørende en sag ikke skal fremgå i mere end 1 år,¹⁰⁶ hvilket efter lovforarbejderne er med til at sikre, at oplysningerne har en vis aktualitet.

Oplysningerne kan herved gøre markedet mere gennemsækeligt for forbrugerne, der får et bedre grundlag for at træffe et valg mellem flere erhvervsdrivende. Også brancherne vil have en interesse i, at der bliver synlighed omkring de erhvervsdrivende, som ikke følger en klagenævnsafgørelse.¹⁰⁷

Især *Forbrugerrådet* har været kritisk over for den korte offentliggørelsesfrist på 1 år og har generelt ønsket en 5-årig offentliggørelse for juridiske personer, som ikke har villet følge det private, godkendte ankenævns afgørelse. Det er en yderst vigtig forbrugeroplysning, at forbrugerne på en særlig liste kan se hvilke erhvervsdrivende, der ikke efterlever de private, godkendte ankenævns afgørelser. Forbrugerne har ikke noget overblik over udviklingen på klageområdet, hvis sletningsfristen kun er 1 år. Det gør sig især gældende ved juridiske personer, som konsekvent og systematisk nægter at følge afgørelserne. Det har ligeledes betydning for udviklingen af en sund konkurrence indenfor det pågældende område, at det har konsekvenser, at man ikke følger en ankenævnsafgørelse. Der kan rejses spørgsmål om persondataloven kan gøre indgreb i aftalefriheden, således at to uafhængige organisationer ikke aftaleretligt kan aftale en længere registreringsperiode end den, der skal være gældende for Forbrugerklagenævnet, som er et statsligt ankenævn underlagt forvaltnings- og offentlighedsloven. Det er opfattelsen, at man godt i det private ankenævnsystem på medlemmernes vegne kan aftale en længere sletningsfrist. Der er »blot« tale om en vejledning fra Forbrugerstyrelsen, hvoraf det fremgår, at oplysningerne ikke må fremgå af listen i mere end 1 år. Vejledningen udelukker ikke, at parterne kan aftale en længere frist for sletning. Det fremgår heller ikke af ovennævnte lovregler og lovbemærkninger hertil, at det ikke skulle være muligt, at to private uafhængige organisationer skulle kunne aftale, at der skulle gælde en 5-årig sletningsregel ved

105. Jf. § 21, stk. 4 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

106. Jf. § 21, stk. 5 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

107. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5463.

1.5. Gebyrer og omkostninger

medlemsorganisationernes negligering af afgørelserne. De typer af erhvervsdrivende, som der klages over i Forbrugerklagenævnet (som regel enkeltpersoner), kan ikke sammenlignes med de erhvervsdrivende, som der behandles klager over i de private, godkendte ankenævn som typisk vil være en juridisk person, hvor der ikke er behov for den samme beskyttelse. Oplysningerne vil hele tiden være af aktualitet, da de af ankenævnet som dataansvarlig vil blive slettet i forbindelse med indgivelse af en stævning, den erhvervsdrivendes ophør, konkurs, dødsfald m.v. Man kan undre sig over, at *RKI* kan have registreringer på forbrugerne i 5 år, hvor imod, når det drejer sig om registreringer af en erhvervsdrivende, som ikke vil efterleve en ankenævnsafgørelse, hvor der typisk har deltaget en højesteretsdommer eller landsdommer, kun skal kunne registreres i 1 år.¹⁰⁸

1.5. Gebyrer og omkostninger

For behandling af en klage ved et godkendt, privat klage- eller ankenævn eller ved Forbrugerklagenævnet skal forbrugeren betale et gebyr.¹⁰⁹ Gebyret udgør 150 kr.,¹¹⁰ og reguleres på grundlag af nettoprisindekset fra *Danmarks Statistik*.¹¹¹

Lovforarbejderne viser, hvorfor der er sket en forhøjelse af klagegebyret: »I dag betaler forbrugerne som nævnt 80 kr. for at indgive en klage til Forbrugerklagenævnet. Det er hensigten at forhøje gebyret for indgivelse af klage til Forbrugerklagenævnet til 250 kr. I ca. 1.600 sager bliver klagen i dag afvist af sekretariatet som uberettiget eller pga. passivitet fra forbrugers side. Et højere klagegebyr forventes at få en vis adfærdsregulerende effekt og kan tilskynde til, at klager fremover bliver mere reelle. Forhøjelsen modsvares af, at overgrænsen for indgivelse af klager tænkes væsentligt forhøjet til 100.000 kr. Forbrugerne får derved mulighed for at indgive klage i flere sager, end det er tilfældet i dag. Det bemærkes, at gebyret ikke må overstige de faktiske omkostninger.«¹¹²

Klagegebyret tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet,¹¹³ jf. § lovens § 16, stk. 1.¹¹⁴

108. Jf. Forbrugerrådets breve af 17. november 2004 til *Ministeren for Familie- og Forbrugeranliggender*, samt til *Datarådet* af 7. september 2004. Datarådet og ministeren har efterfølgende været afvisende overfor kravet om en sletningsfrist på 5 år, jf. breve af 2. november og hhv. 7. december 2004.

109. Jf. § 23, stk. 1 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

110. I forarbejderne var der således lagt op til en gebyrstigning fra 80 kr. til 250 kr., jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5463. Det politiske kompromis blev 150 kr.

111. Jf. § 1 i Bekendtgørelse nr. 1119 af 12. december 2003 om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet.

112. jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5463.

113. Jf. § 23, stk. 2 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

114. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5463.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.¹¹⁵

Det er ministeren for familie- og forbrugeranliggender, der fastsætter regler om betaling og opkrævning af gebyr for indgivelse af klage til Forbrugerklagenævnet, jf. § 16, stk. 2.

Den erhvervsdrivende skal betale et beløb til Forbrugerstyrelsen for styrelsens udgifter til en sags behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold i sin klage eller hvis sagen forliges, jf. lovens § 17, stk. 1.¹¹⁶

Beløbet fastsættes, når sagsbehandlingen i Forbrugerklagenævnet fører til en afgørelse fra enten nævnet eller sekretariatet, som giver forbrugeren medhold i klagen. Det er således henholdsvis nævnet eller sekretariatet, som beslutter, om der skal betales for sagens behandling.

Medhold er, når der træffes en afgørelse, der på alle eller visse punkter imødekommer en klagers krav. Ikke medhold er, når afgørelsen ikke eller kun i begrænset omfang imødekommer klagers krav.

Der forliges en lang række sager ved Forbrugerklagenævnet. Den erhvervsdrivende pålægges at betale et beløb, hvis sagen i det væsentligste forliges til forbrugers fordél efter, at der er indhentet en sagkyndig erklæring. Beløbet er fastsat til 2.000 kr.¹¹⁷

Medhold relaterer sig til såvel den juridiske problemstilling, sagen vedrører, som til det krav, forbrugeren måtte have gjort gældende.¹¹⁸

I forarbejderne gives følgende eksempler: »Vedrører en sag eksempelvis et krav om at få pengene tilbage på grund af en mangel ved en vare, vil en afgørelse, som giver klageren ret til at hæve købet, fordi genstanden lider af en væsentlig mangel, være at betragte som medhold på alle punkter, og den erhvervsdrivende vil blive pålagt at betale for sagens behandling. Får en forbruger, der har krævet 1.000 kr. i erstatning for en dårlig rensbehandling, alene medhold i, at der ikke er foretaget en tilstrækkelig efterbehandling i form af strygning, vil forbrugeren typisk skulle have rensvederlaget tilbage. Dette tilfælde vil være at betragte som medhold i begrænset omfang, hvorfor der ikke vil blive pålagt den erhvervsdrivende at betale for sagens behandling. Et andet eksempel er en forbruger, der har købt en knallert til 20.000 kr., som viser sig at have en fejl ved blinklyset. Forbrugeren indgiver en klage med påstand om, at knallerten lider af en væsentlig mangel, og kræver derfor at hæve købet og få sine penge tilbage. Der er ganske rigtigt en fejl ved blinklyset, der dog

115. Jf. § 22 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003.

116. Jf. § 24 i Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003, samt § 2 i Bekendtgørelse nr. 1119 af 12. december 2003, jf. også dennes bilag 1 omkostningsgrupper.

117. Jf. § 2, stk. 4 i Bekendtgørelse nr. 1119 af 12. december 2003.

118. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5463.

1.5. Gebyrer og omkostninger

ikke berettiger forbrugeren til at hæve købet, men alene til at få et lille afslag i prisen. Også i dette tilfælde har forbrugeren kun i begrænset omfang fået medhold i sin klage, og den erhvervsdrivende skal ikke betale for sagens behandling.¹¹⁹

Sagerne inddeles i et antal grupper efter deres kompleksitet. Inden for hver sagsgruppe er der fastsat et standardbeløb, som meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse. Beløbet udgør de langsigtede, gennemsnitlige omkostninger ved at få behandlet klagen beregnet i overensstemmelse med *Finansministeriets* regler om priskalkulation.¹²⁰

Sagerne inddeles efter bekendtgørelsen om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet i tre omkostningsgrupper. Beløb omfattet af § 2, stk. 1, nr. 1 (når klageren får medhold), udgør:

Maksimalt 2.500 kr., for sager i omkostningsgruppe 1,
Maksimalt 4.000 kr. for sager i omkostningsgruppe 2 og
Maksimalt 4.700 kr. for sager i omkostningsgruppe 3.

Sagernes inddeling i omkostningsgrupper fremgår af bilaget. Sager på områder, der ikke fremgår af bilaget, indplaceres i omkostningsgruppe 2. *Bilag 1* Omkostningsgrupper. De tre omkostningsgrupper efter bekendtgørelsens § 2, stk. 2, inddeles således:

Omkostningsgruppe 1 Ernæringsområdet. Fast ejendom, dog undtaget energi- og vandforsyning. Finansielle ydelser. Forskellige serviceydelser. Kontorartikler, papir mm. Papirmedier. Personlig pleje, dog undtaget optik og personlige hjælpemidler, f.eks. høreapparater mm. Rengørings- og vaskemidler. Tekstil, skind og sko.

Omkostningsgruppe 2 Accessories (smykker og ure mv.). Andre teletjenester og diverse på teleområdet. Boligtekstiler. Camping og sport. Cykler, barnevogne og diverse køretøjer. Farve/plejemidler, imprægnering af skind, tekstiler og fodtøj, emballage mm. Foto, dog undtaget digitalt fotoudstyr. Fritid og hobby. Husdyr. Husholdningsapparater. Køkkenredskaber. Møbler. Rejser og transport. Sikkerhedsudstyr og -tjenester. Spil og legetøj. Teleudstyr. Underholdning.

Omkostningsgruppe 3 Audio/video. Digitalt fotoudstyr. Energi- og vandforsyning. Husholdningsmaskiner. Motorkøretøjer. Optik. Personlige hjælpemidler, f.eks. høreapparater mm. Opvaskemaskiner, støvsugere, mv. Pc og kontormaskiner mv. Teleabonnementer mm. Vaskemaskiner mv.

119. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5464.

120. Om omkostninger til sagers behandling, herunder inddelingen i tre omkostningsgrupper, se § 2, stk. 2-4 i Bekendtgørelse nr. 1119 af 12 december 2003 med bilag 1.

Kap. 1: Lov om forbrugerklager

Der opkræves et særligt gebyr på højst 100 kr. for særlige ekspeditioner ved for sen betaling af det beløb, som den erhvervdrivende skal betale.¹²¹

Ministeren godkender bestemmelser om betaling og opkrævning af gebyr for indgivelse af klage til et godkendt, privat klage- eller ankenævn, jf. lovens § 16, stk. 3, jf. § 5.¹²²

Der vil kunne fastsættes regler om, at erhvervsdrivende, som ikke bidrager til nævnets drift, skal betale et højere beløb end erhvervsdrivende, der bidrager til nævnets drift, jf. lovens § 17, stk. 3. Dette beløb vil også omfatte de mere generelle omkostninger, der er forbundet med den konkrete sag, men vil ikke have pønal karakter.¹²³

Ifølge lovens § 17, stk. 4 tillægges Forbrugerstyrelsen *udpantningsret* for de beløb, som de erhvervsdrivende skal betale for nævnets udgifter til en sags behandling ved Forbrugerklagenævnet og ved de godkendte, private klage- eller ankenævn, jf. § 17, stk. 1-3. Betalingspligten og beløbenes størrelse fremgår af bekendtgørelserne til loven.¹²⁴ Beløbene vil således ikke kunne fastsættes efter et konkret skøn i den enkelte sag.¹²⁵

§ 17, stk. 4 opregner, hvilke forfaldne ydelser efter loven, der er udpantningsret for. Disse ydelser er ikke tillagt udpantningsret i medfør af *udpantningsloven*, jf. *lovbekendtgørelse nr. 774 af 18. november 1986*, og derfor var der behov for en udtrykkelig hjemmel hertil.¹²⁶

Bestemmelsen omfatter således alene krav, som er så klare, at der kun undtagelsesvist må forventes, at der rejses tvivl om kravets berettigelse. I forbindelse med opkrævningen af beløbet skal *Forbrugerstyrelsen* konkret efterprøve, om betingelserne for opkrævning af beløbet er opfyldt.

Efter lovens § 17, stk. 5 har ministeren fastsat regler om, under hvilke betingelser Forbrugerstyrelsen kan opkræve omkostninger for

121. Jf. lovens § 17, stk. 2. Er i § 3, stk. 1 i Bekendtgørelse nr. 1119 af 12 december 2003 sat til 85 kr. For overgivelse af ubetalte sagsomkostninger til inkasso opkræves et beløb på 100 kr., jf. § 3, stk. 2 i nærværende bekendtgørelse.

122. Jf. Bekendtgørelse nr. 990 af 7. oktober 2004 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

123. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5464.

124. Se Bekendtgørelse nr. 1119 af 12. december 2003 om gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet, samt Bekendtgørelse nr. 990 af 7. oktober 2004 om omkostninger til sagens behandling i Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme, Ankenævnet for Hulrumsisolering, Klagenævnet for Ejendomsformidling, Rejseankenævnet og Teleankenævnet.

125. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5464.

126. Ibid.

1.5. Gebyrer og omkostninger

de ekstra udgifter, der måtte være forbundet med at inddrive omkostninger for de godkendte, private klage- eller ankenævn. Forbrugerstyrelsen kan således kræve betaling fra et godkendt, privat klage- eller ankenævn for dokumenterede udgifter, som Forbrugerstyrelsen har haft i forbindelse med udpantning for et nævn, såfremt udgifterne ikke kan dækkes af den erhvervsdrivende hos hvem, der er sket udpantning.¹²⁷ Det vil typisk være i de tilfælde, hvor den pågældende erhvervsdrivende erklærer sig insolvent under mødet i fogedretten, og omkostningerne i forbindelse med indbringelse mv. dermed ikke dækkes.¹²⁸

127. Jf. nærmere § 7 i bekendtgørelse nr. 990 af 7. oktober 2004.

128. Jf. Folketingstidende 2002-03, tillæg A, s. 5464.

Forbrugerklagenævnets virksomhed

Forbrugerklagenævnet består som tidligere omtalt af en formand og repræsentanter for forbruger- henholdsvis erhvervsinteresser. Formanden skal være dommer og må ikke have særlig tilknytning til forbrugernes eller erhvervslivets organisationer.¹²⁹

Repræsentanterne for forbrugere og erhvervsinteresser udnævnes af erhvervsministeren som medlemmer af nævnet for 4 år ad gangen efter indstilling fra følgende organisationer:

Forbrugerorganisationer: Forbrugerrådet, Dansk IT, FDM

Erhvervsorganisationer: Arbejderbevægelsens Erhvervsråd, Automobil-Importørernes Sammenslutning, Danmarks Automobil Forhandler Forening, Motorcykelforhandler Foreningen, Dansk bilforhandler union, Dansk Handel & Service, IT-Branche foreningen, Den Danske Forlæggerforening, Dansk Renseri Forening, Branche foreningen Forbruger-Elektronik, BFE, Foreningen af Fabrikanten og Importører af Elektriske Husholdningsapparater, Foreningen af Husholdningsapparat Forhandlere i Danmark, COOP Danmark, Handel, Transport og Serviceerhvervenes Interesseorganisation (HTS-I), Håndværksrådet, Dansk Industri, Audio/Video Leverandørforeningen

2.1. Statistik

I 2004 afsluttede Forbrugerklagenævnet 3.530 sager. Heraf endte 1.430 sager, hvilket svarer til 40%, med forlig mellem parterne eller med en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet.

30% af sagerne blev afvist efter den indledende sagsbehandling, f.eks. fordi der ikke var mulighed for, at forbrugeren kunne få medhold, eller fordi klagen lå uden for nævnets kompetence. I 20% af sagerne trak forbrugeren klagen tilbage, eller klagen blev annulleret på

129. Som tidligere nævnt Formand: Højesteretsdommer *Lene Pagter Kristensen*. Næstformænd: landsdommer *Inger Nørgaard*, Vestre Landsret, og landsdommer *Erik Kjærgaard*, Østre Landsret.

2.1. Statistik

grund af passivitet fra forbrugeren. Knap 4% af klagerne blev henvist til et andet ankenævn.¹³⁰

Den nuværende sagsbehandlingstid fra modtagelse af klagen og til afgørelsen i Forbrugerklagenævnet synes utilfredsstillende. I en opgørelse for august 2005 tog de nævnsbehandlede sager godt 11,5 måneder og de sekretariatsbehandlede sager 5,2 måneder.

2.1.1. Oprettede sager fordelt på sagsgrupper

Sagstilgangen til Forbrugerklagenævnet har frem til 2004 været stigende:¹³¹

	2002	2003	2004
Finansielle ydelser, betalingsmidler	32	28	41
Andre serviceydelser (undervisning, slægtsforskning, kontaktbureauer)	20	27	17
Fast ejendom	157	56	43
Boligen	-	120	110
Vedligeholdelse af fast bolig	46	57	42
Sikkerhedsudstyr	5	11	4
Fjernsyn, radio, foto, antenneanlæg mv.	695	987	532
IT-udstyr	422	539	493
Papirmedier, abonnementer mv.	43	64	38
Telefonapparater, særlige netjenester mv. ¹³²	1.173	1.092	403
Husholdningsmaskiner, køkkenredskaber	365	212	158
Rejser og transport	112	96	71
Biler og motorcykler	197	276	390
Cykler, knallerter, sikkerhedsudstyr	126	125	83
Camping, sport, fritid, spil, legetøj og barnevogne ¹³³	65	134	90
Musik og teater	45	43	9
Husdyr	23	54	37
Beklædning og skind	358	433	345

130. Se Forbrugerjura 2004, jf. Forbrugerstyrelsens hjemmeside: www.forbrug.dk.

131. Se Forbrugerjura 2004: www.forbrug.dk.

132. Til og med juli 2003 dækkede tallene også tele- og datatjenester, som nu behandles i Teleankenævnet.

133. I 2002 var barnevogne i kategorien ovenover sammen med cykler og knallerter.

Kap. 2: Forbrugerklagenævnets virksomhed

Fodtøj	244	225	203
Accessories (smykker, ure mv.)	65	81	59
Møbler og boligtekstiler	441	473	413
Ernæring	-	21	7
Personlig pleje – herunder briller og kontaktlinser	115	118	108
Udfærdigelse af stævning for godkendt nævn	-	5	5
Øvrige sagsgrupper	86	61	26
I alt	4.835	5.329	3.727

I 2004 skete der et fald i indkomne sager. Der indkom 3.727 sager, hvilket er 1.602 sager færre end i 2003. En væsentlig årsag hertil kan være, at der er blevet oprettet et godkendt, privat ankenævn på teleområdet. I 2003 udgjorde disse sager knapt 1.100. Et af målene med regeringens reform på forbrugerklageområdet er som tidligere anført, at der skal oprettes flere godkendte, private klagenævne, og at antallet af sager ved Forbrugerklagenævnet skal falde i de kommende år.

De større klageområder er fortsat områder med en hurtig teknologisk udvikling som radio og TV, digitale fotoapparater og PC. På området for TV, foto og antenneanlæg ses et fald i antallet af sager i 2004. Dette skyldes, at Forbrugerklagenævnet særligt i 2003 modtog et meget stort antal ensartede klager, 736, over samme erhvervsdrivende. I 2004 udgjorde disse sager 165. Øvrige klager på området ligger således på samme niveau og udgør dermed en stigende andel af sagerne ved Forbrugerklagenævnet. Bilområdet er i 2004 steget med 123 sager. Der er ingen entydig årsag hertil.¹³⁴

2.1.2. Oprettede sager i Forbrugerklagenævnet 2000-2004

	2000	2001	2002	2003	2004
Sagsantal ¹³⁵	4.880	4.456	4.835	5.329	3.727

134. Se Forbrugerjura 2004: *www.forbrug.dk*. Forbrugerrådet arbejder på at der skal oprettes et privat godkendt autoankenævn som også vil kunne behandle klager over bil er som der har kostet over 100.000 kr., herunder skal et kommende ankenævn på området skulle behandle klager vedrørende tilbehør og reparationer af biler som der ikke i dag kan klages over i Forbrugerklagenævnet.

135. Se Forbrugerjura 2004: *www.forbrug.dk*.

2.1. Statistik

2.1.3. Sager afgjort i Forbrugerklagenævnet

Sager afgjort i sekretariatet i 2004¹³⁶

	2000	2001	2002	2003	2004
Helt eller delvis medhold					50
Ikke medhold					9
Forlig	1.144	781	780	1.368	775
Afvist, uden for FKNs virksomhedsområde	597	608	863	793	433
Afvist, uegnet til behandling	210	430	253	227	230
Afvist, ingen mulighed for medhold	513	526	467	388	357
Henvisning til andet ankenævn	72	67	57	38	132
Klagen tilbagekaldt	192	184	313	350	288
Klagers passivitet	388	388	627	475	426
Øvrige, som ikke kan placeres andetsteds/afgørelser fra andre ankenævn	109	89	502	352	184
Sekretariatet i alt	3.225	3.073	3.861	3.991	2.884

Sager afgjort i nævnet¹³⁷

	2000	2001	2002	2003	2004
Medhold	617	764	775	755	426
Delvist medhold	124	89	94	164	91
Ikke medhold	209	197	174	195	79
Afvist som uegnet/uden for kompetence					48
Øvrige	0	1	1	1	2
Nævnet i alt	950	1.051	1.044	1.115	646

Sager afgjort i Forbrugerklagenævnet i alt

	2000	2001	2002	2003	2004
Forbrugerklagenævnet i alt	4.175	4.124	4.905	5.106	3.530

I 2004 afsluttede Forbrugerklagenævnet således 3.530 sager, heraf blev

136. Ibid.

137. Ibid.

Kap. 2: Forbrugerklagenævnets virksomhed

2.808 sager, eller ca. 81 %, afgjort af sekretariatet, hvilket er en stigning på ca. 2% i forhold til 2003. Det er helt i tråd med intentionerne i regeringens reform på forbrugerklageområdet, hvor det er et mål, at flere sager skal afgøres af sekretariatet. Således kan sekretariatet nu også træffe egentlige afgørelser. 646 sager, eller ca. 19% af det samlede antal afgjorte sager, blev afgjort af Forbrugerklagenævnet. I 16% af alle sagerne fik forbrugeren helt eller delvist medhold. Ca. 22% af sagerne blev forligt og i ca. 13% af sagerne fik forbrugeren ikke medhold.¹³⁸

2.1.4. Efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser

	2000	2001	2002	2003	2004
Helt eller delvist medhold	741	853	869	919	517
Heraf registreret oplysning om efterlevelse	594	656	526	801	433
Nævnsafgørelse efterlevet (antal)	506	498	509	687	370
Nævnsafgørelse efterlevet (%)	85,2	75,9	96,8	85,8	85,5
Ikke efterlevet og klager ønsker ikke retssag (antal)	71	120	36	80	72
Sager indbragt for retten	5	21	25	75	41
Øvrige (antal)	6	17	5	17	5

Den procentvise efterlevelseshgrad på nævnets afgørelser er opgjort som forholdet mellem antallet af nævnsafgørelser, der er registreret efterlevet og det samlede antal afgørelser, hvor der er registreret oplysninger om efterlevelse. Således vil efterlevelseshgraden i praksis sandsynligvis være lavere, da der ikke er registreret oplysning om efterlevelse på alle sager fra 2004.

Et af målene med regeringens reform på forbrugerklageområdet er at få en større efterlevelse af nævnets afgørelser. Således offentliggøres nu navne på de erhvervsdrivende, der ikke efterlever en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet, på Firmatjek.¹³⁹

138. Ibid.

139. Ibid. www.forbrug.dk. På Firmatjek findes en liste over de virksomheder, som ikke har efterlevet Forbrugerklagenævnets afgørelser. Afgørelserne er truffet efter 1. januar 2004.

2.1.5. Antal afgørelser som indbringes for domstolene

Antallet af afgørelser, der siden 2000 som der er blevet indbragt for domstolene:¹⁴⁰

	2000	2001	2002	2003	2004
Sager indbragt for retten	5	21	25	75	41
Afsluttede retssager med registreret dom	17	32	10	22	18
Heraf dom som Forbrugerklagenævnets afgørelse	11	30	4	18	16
Øvrige, f.eks. retssag hæves					2

Evt. forskelle i antallet af indbragte sager og antallet af registrerede domme skyldes kombinationen af retternes sagsbehandlingstider og domsregistreringen, f.eks. kan en sag være afgjort ultimo 2003, indbragt for retten i 2004 med domsafsigelse i 2005.

2.1.6. Registreringer i Firmatjek

Der er i forbrugerklagesystemet fremkommet en ny synlighed om erhvervsdrivende, der ikke vil følge Forbrugerklagenævnets afgørelser.

Lov om forbrugerklager trådte i kraft den 1. januar 2004. Det samme gjorde bestemmelsen i lovens § 15, med en ny mulighed for at fastsætte regler om offentliggørelse af informationer og statistik inden for forbrugerklageområdet f.eks. offentliggørelse af, hvilke erhvervsdrivende der ikke følger Forbrugerklagenævnets afgørelser.

Den elektroniske liste *Firmatjek* er tilgængelig på www.forbrug.dk. Listen blev første gang offentliggjort den 27. maj 2004.

Formålet med den elektroniske liste er at skabe synlighed om erhvervsdrivende, der ikke følger Forbrugerklagenævnets afgørelser. Listen er tænkt som et forebyggende initiativ og for at opnå større efterlevelse af Forbrugerklagenævnets afgørelser. Der skal gives større åbenhed på klageområdet for både forbrugerne og for de erhvervsdrivende. Reklamationsbehandling er et konkurrenceparameter.

Navne offentliggøres løbende, og der udsendes altid en meddelelse herom via www.forbrug.dk.¹⁴¹

140. Ibid.

141. Tilsvarende lister er at finde på de privat godkendte ankenævns hjemmesider.

2.1.6.1. Statistik for Firmatjek

Ved udgangen af 2004 var der 37 sager registreret på Firmatjek fordelt på 27 indklagede. Fire erhvervsdrivende var gengangere.

I perioden fra den 27. maj til den 31. december 2004 havde i alt 47 sager været registreret på Firmatjek fordelt på 37 indklagede.

Tallene viser, at ca. 27% af de erhvervsdrivende efterlever en afgørelse fra Forbrugerklagenævnet efter offentliggørelse på Firmatjek.

Den 6. september 2005 var der 64 afgørelser registreret på Firmatjek fordelt på 55 indklagede. 4 erhvervsdrivende var gengangere. I alt havde 94 afgørelser været registreret på Firmatjek fordelt på 80 indklagede. 26% af de erhvervsdrivende havde efterlevet afgørelsen efter offentliggørelse på Firmatjek.

De godkendte ankenævn

Efter § 5 i lov om forbrugerklager kan *økonomi- og erhvervsministeren*¹⁴² pr. 1. januar 2004 godkende, at klager fra forbrugere vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser kan behandles ved private klage- eller ankenævn.

Forbrugerstyrelsen har udstedt en vejledning¹⁴³ der angiver de betingelser, der som udgangspunkt skal være opfyldt, for at et privat klage- eller ankenævn kan blive godkendt. Ankenævnets vedtægter skal sikre, at disse betingelser er opfyldt. Forbrugerstyrelsen har udarbejdet et sæt standardvedtægter, der kan benyttes som udgangspunkt ved udarbejdelsen af et nævns vedtægter.¹⁴⁴

Forbrugerstyrelsen yder råd og vejledning i forbindelse med oprettelsen af et ankenævn.

Der eksisterer (oktober 2005) følgende private, godkendte ankenævn¹⁴⁵:

- Ankenævnet på Energiområdet
- Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber
- Ankenævnet for Forsikring
- Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme
- Ankenævnet for Hulrumsisolering
- Ankenævnet for Huseftersyn

142. I dag Ministeren for Familie- og Forbrugeranliggender.

143. Forbrugerstyrelsens vejledning for godkendelse af private klage- eller ankenævn af 16. december 2003. For en politologisk gennemgang af de private ankenævn, se *Karsten Ronit*: Selvregulering og de private ankenævn i dansk forbrugerpolitik, Forlaget Multivers, 2005.

144. Endvidere kan de vedtægter som nævnt hos *Sonny Kristoffersen*, benyttes: Best Practice for private ankenævn, Projektrapport til Økonomi- og Erhvervsministeriet, juli 2003.

145. Der forhandles om oprettelsen af nye private godkendte ankenævn mellem *Forbrugerrådet* og de pågældende brancheorganisationer: Autoankenævn, Ankenævn for bedemænds ydelser, Teknik Ankenævn (for el- og VVS-installationer) og IT-ankenævn.

- Ankenævnet for Investeringsforeninger
- Ankenævnet for Køreundervisning
- Klagenævnet for Ejendomsformidling
- Pengeinstitutankenævnet
- Realkreditankenævnet
- Rejseankenævnet
- Teleankenævnet
- Byggeriets Ankenævn
- Håndværkets Ankenævn

3.1. Hvem står bag et privat klage- eller ankenævn

Bag ankenævnene står organisationer, der repræsenterer henholdsvis erhvervslivets og forbrugernes interesser¹⁴⁶ på det pågældende område.

I det omfang de erhvervsdrivende indenfor en bestemt branche er organiseret i flere brancheorganisationer, vil det være naturligt, at de pågældende brancheorganisationer går sammen om at etablere et fælles ankenævn, som dækker det pågældende område. Det vil ligeledes være naturligt at oprette et ankenævn, hvis et område i hovedsagen er dækket af én brancheorganisation.¹⁴⁷

Når der i en branche er et ønske om at oprette et ankenævn, skal brancheorganisationen/-erne i samarbejde med en eller flere forbrugerorganisationer udarbejde et sæt vedtægter for ankenævnet.

3.1.1 Vedtægter

Det fremgår af § 1, stk. 2 i bekendtgørelse om forbrugerklager, at nævnets vedtægter skal indeholde bestemmelser om nævnets kompetence, sammensætning, habilitet, sagsbehandling og opløsning, der er betryggende for parterne, samt bestemmelser om gebyrer, omkostninger, regnskab og information om nævnets arbejde, herunder offentliggørelse af afgørelser.

Der er ved udarbejdelse af lov om forbrugerklager og den tilhørende bekendtgørelse taget hensyn til, at nævnet skal opfylde principperne om *uafhængighed, åbenhed, kontradiktion, effektivitet, lovlighed, frihed og repræsentation*. De syv principper fremgår af *Kommissionens henstilling*

146. Det er *Forbrugerrådet*, enten alene eller sammen med andre, som repræsenterer forbrugerinteresserne overfor den pågældende brancheorganisation.

147. Se vejledningen for godkendelse af private klage- og ankenævn, 16. december 2003, s. 1.

3.1. Hvem står bag et privat klage- eller ankenævn

(98/257)¹⁴⁸, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet.

3.1.2. Nævnets kompetence

Vedtægterne skal indeholde udførlige regler om nævnets kompetence, herunder bestemmelser om:

1. Hvem der kan indgive en klage, herunder om klagen kun kan indgives af forbrugere, eller om klagen også kan indgives af erhvervsdrivende,¹⁴⁹ der er slutbrugere af produktet eller ydelsen,
2. hvilke erhvervsdrivende klagen kan rettes imod, herunder at klagen kun kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved en dansk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål,
3. hvilke varer eller ydelser tvisten kan vedrøre,
4. nævnets kompetence i forhold til domstolene eller voldgiftsret, jf. § 4 i standardvedtægterne.

Det fremgår normalt af ankenævnets vedtægter, at det er en betingelse for behandling af klagen, at klageren forgæves ved henvendelse har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med den erhvervsdrivende, jf. f.eks. pengeinstitutankenævnets vedtægter § 3, stk. 2.¹⁵⁰

Som udgangspunkt skal nævnet være »brandedækkende«. Dvs. at nævnet behandler klager mod alle erhvervsdrivende inden for den pågældende branche eller det pågældende område, også klager mod erhvervsdrivende, som ikke er medlem af den/de stiftende brancheorganisationer eller ikke har tilsluttet sig nævnet. Dette er dog ikke et absolut krav f.eks. hvor der er tale en bred, men ikke fuldstændig dækning inden for en branche eller et erhvervsområde.

Ministeren kan – hvis særlige grunde taler herfor – godkende private

148. Se Kommissionens henstilling af 30. marts 1998 om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (98/257/EF), EF-Tidende nr. L 115 af 17/04/1998 s. 0031-0034.

149. Se f.eks. *forsikringsankenævnet*, jf. vedtægternes § 3, stk. 1, hvor nævnet kan behandle alle klager vedrørende motorkøretøjsforsikringer.

150. Klagerens henvendelse til den erhvervsdrivende kan f.eks. ske skriftligt. Hvis klageren endnu ikke har klaget skriftligt til den erhvervsdrivende og ønsker hjælp til at udforme et brev til den erhvervsdrivende, kan klageren eventuelt bruge en af de brevkabeloner, der findes på *klageportalen*: www.klagetjek.dk.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

klage- eller ankenævn, der ikke er branchedækkende, eller ankenævn, der kun behandler visse typer af klager inden for det pågældende område.

De *uorganiserede erhvervsdrivende* er en central problemstilling. Spørgsmålet er, hvordan de skal behandles i de pågældende ankenævn. Skal de f.eks. betale højere gebyrer, eller behandles på anden måde end de organiserede? Efter *Forbrugerrådets* opfattelse er det en afgørende forudsætning for, at et ankenævn kan betegnes som velfungerende, at det dækker hele branchen, således at forbrugeren altid vil have klageadgang indenfor det pågældende område.

Der er forskel på, hvordan nævnene behandler sager, hvor der er tale om klage over en uorganiseret eller et »ikke-medlem«.

1. I *Ankenævnet for Forsikring* fremgår det af vedtægternes § 2, stk. 1, at nævnet kan afgive udtalelse om uoverensstemmelser med selskaber, der ikke er tilsluttet nævnet. Yderligere kan nævnet med det ikke-tilsluttede selskabs accept behandle en klage over dette med de retsvirkninger, der er fastsat i vedtægterne. Nævnet kan ikke pålægge disse selskaber at betale gebyr eller andre omkostninger.
2. For *Rejseankenævnet* betales samme gebyr pr. behandlet sag. Dog kun medlemmerne af Danmarks Rejsebureau Forening og Foreningen af Rejsearrangører i Danmark kan »tvinges« til at betale.

Med klagenævnnsreformen er der som tidligere nævnt nu mulighed for, at det pågældende ankenævn kan behandle klager over branchens uorganiserede erhvervsdrivende, hvortil nævnet kan opkræve omkostningerne ved sagens behandling hos den uorganiserede erhvervsdrivende og *Forbrugerstyrelsen* har desuden fået *udpantningsret* for disse omkostninger.¹⁵¹

3.1.3. Nævnets sammensætning

Nævnetsmedlemmer udpeges af de stiftende organisationer for 3 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse.¹⁵²

Nævnets formand skal være jurist og bør som udgangspunkt være

151. Jf. Bekendtgørelse nr. 1118 af 12. december 2003 om forbrugerklager, se § 24, stk. 1, samt Bekendtgørelse nr. 1244 af 13. december 2004 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn, se § 7.

152. Typisk indeholdende en aldersgrænse på 70 år, som her kan virke aldersdiskriminerende.

3.1. Hvem står bag et privat klage- eller ankenævn

dommer¹⁵³ og må ikke have særlig tilknytning til hverken forbrugernes eller erhvervslivets organisationer. Tilsvarende gælder for eventuelle næstformænd.

Nævnet skal sammensættes med et ligeligt antal forbruger- og erhvervsrepræsentanter.¹⁵⁴

3.1.4. *Habilitet*

Reglerne om habilitet omfatter både nævnsmedlemmer, nævnets sagkyndige og sekretariatet.

Vedtægterne skal indeholde regler, der sikrer, at ingen kan deltage i behandlingen af en sag, når

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

Den som mener, at nogle af de ovennævnte forhold foreligger, skal underrette nævnets formand, som træffer beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Det forudsættes samtidig, at sekretariatet sørger for, at der ikke kan rejses tvivl om sagsbehandleres og sagkyndiges habilitet.

3.1.5. *Sekretariatets opgaver*

Modsat domstolenes *forhandlingsmaksime*, hvor parterne har ansvaret for tilvejebringelsen af processtoffet, følger ankenævnets behandling og forberedelse af sagen *officialmaksimen* ligesom i forvaltningsretten, dvs. princippet om, at den myndighed, som afgør sagen, har ansvaret for, at

153. I alle de private godkendte ankenævn er nævnets formand enten landsdommer eller Højesteretsdommer, dog undtaget *Ankenævnet på Energiområdet* og *Ankenævnet for Køreundervisning*, hvor dommerne kommer fra byretterne.

154. Normalt sidder der to repræsentanter for hver af brancheorganisationerne samt nævnets formand og træffer afgørelse under det konkrete nævnsmøde.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

den nødvendige sagsforberedelse – herunder tilvejebringelsen af de nødvendige oplysninger, er behjælpelig med formulering af evt. nye påstande og/eller anbringender – finder sted. Af retlige forhold som sekretariatet kan gøre klageren opmærksom på vil f.eks. kunne være manglende påstande i klagen, om inkassoomkostninger, renter og fortrydelsesret m.v. Af faktiske forhold vil kunne være nye forhold der viser sig ved syn- og skøn under sagens behandling, som klageren også vil kunne rejse krav om overfor den erhvervsdrivende.

Klagenævnet for Ejendomsformidling har udtalt følgende: »Nævnet har i en årrække lagt til grund, at nævnet i medfør af officialmaksimen er berettiget og forpligtet til at afgøre konkrete sager i overensstemmelse med lovgivningen eller fast nævnspraksis, uanset klageren eller dennes repræsentant har været opmærksom på et fejlagtigt forhold. I sådanne tilfælde følger nævnet den praksis at henlede klagers opmærksomhed på forholdet med anmodning om klagers stillingtagen til, hvorvidt klager ønsker påstanden udvidet. Denne procedure er tiltrådt af *Forbrugerklagenævnet* og er fulgt i nærværende sag.«¹⁵⁵

Ankenævnets sekretariat skal være *uafhængigt* i forhold til de stiftende organisationer.¹⁵⁶

Klage kan kun indbringes for nævnet, hvis forbrugeren først forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende.

Der skal fastsættes regler om:

1. sekretariatets opgaver, herunder hvorledes henvendelse kan ske,
2. hvorledes en klage skal indgives, jf. endvidere afsnittet om information og offentliggørelse. Hvis det skønnes hensigtsmæssigt, kan ankenævnet stille krav om, at klage indgives på en særlig formular.¹⁵⁷

155. Se sag nr. 10400230. Der synes at være en lidt varierende praksis i sekretariaterne i ankenævnene omkring den nærmere brug af *officialmaksimen*, hvilket ikke synes tilfredsstillende, idet der til tider tenderer til *forhandlingsprincippet*, især hvis klageren er repræsenteret ved en advokat, jf. f.eks. *Pengeinstitutankenævnets kendelse*, j.nr. 305/2004, hvor klageren var repræsenteret ved en professionel rådgiver. *Forbrugerrådet* har i august 2005 indledt en spørgeundersøgelse i de 15 privat godkendte ankenævn med henblik på at få et overblik over hvordan sekretariaterne i de enkelte ankenævn forvalter og fortolker *officialmaksimen*.

156. *Forbrugerrådet* har nødtvungen accepteret, at nogle ankenævn deler fysisk adresse med den pågældende brancheorganisationen, jf. f.eks. *Realkreditankenævnet* og *Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme*. Ansatte i sekretariatet må ikke også have ansættelse i en af de stiftende organisationer bag ankenævnet.

157. Klagen indgives normalt på en særlig formular i alle de 15 godkendte ankenævn.

3.1. Hvem står bag et privat klage- eller ankenævn

3. sekretariatets behandling af sagen, herunder regler der sikrer, at sekretariatet påser, at sagen bliver oplyst, at hver af parterne har adgang til at udtale sig i sagen, samt at en part får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses af betydning for sagens afgørelse og til sagkyndige erklæringer til brug for nævnsbehandlingen,¹⁵⁸ og
4. indhentelse af eventuelle erklæringer fra sagkyndige.

Der skal stræbes efter en ubureaukratisk, forståelig og gennemskuelig sagsbehandling i ankenævnets sekretariat. Det er vigtigt, at klagerne ikke føler sig fremmedgjorte i kontakten med ankenævnet.¹⁵⁹

En advokats medvirken som partsrepræsentant for forbrugeren, er en unødigt omkostningsmæssig vidtløftiggørelse af sagen, hvis honorar forbrugeren ikke kan få dækket over fri proces eller retshjælpsforsikringen.

De sagkyndige udpeges af ankenævnet efter indstilling fra de stiftende organisationer.

Sekretariatet behandler og ekspederer indsendte klager både før og efter nævnets behandling. Det er sekretariatets opgave at sørge for, at denne behandling er grundig, dvs., at sekretariatet er ansvarlig for, at den nødvendige sagsforberedelse – herunder tilvejebringelsen af de nødvendige oplysninger – finder sted, og at sagsbehandlingstiden, regnet fra sekretariatets registrering af klagen til afsigelse af kendelse medmindre særlige forhold gør sig gældende, ikke overstiger 6 måneder.

Ønsket om kortere sagsbehandlingstider må dog også ses i relation til et retssikkerhedsmæssigt synspunkt, herunder tilliden til klagenævnene. Sagerne skal således være belyst i et rimeligt og tilstrækkeligt omfang inden der afsiges kendelse.¹⁶⁰

Det bør i øvrigt overvejes nærmere, om der ikke skal etableres og udvikles sekretariatsmæglinger i sekretariaterne, som vil kunne være en procesforebyggende foranstaltning til løsning af en del tvister mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren.¹⁶¹

158. Der bør tilstræbes færrest mulige runder med partsindlæg.

159. Jf. *Sonny Kristoffersen: Best Practice for private ankenævn*, 2003, s. 6.

160. Jf. *Sonny Kristoffersen: Best Practice for private ankenævn*, 2003, s. 7.

161. Jf. *Sonny Kristoffersen: Best Practice for private ankenævn*, 2003, s. 6.

3.1.6. Afgørelser

Der skal fastsættes regler om:

1. Afholdelse af nævnsmøder, herunder regler der sikrer, at der afholdes møder med jævne mellemrum og minimum en gang i kvartalet,
2. hvornår nævnet er beslutningsdygtigt,
3. afstemning, herunder regler der sikrer en ligelig stemmefordeling mellem forbruger- og erhvervsrepræsentanter.
4. afgørelsens udformning og indhold, herunder at eventuelle dissenser skal medtages, og at tidsfristen for efterlevelse normalt er 30 dage.¹⁶²

En repræsentant fra *Forbrugerstyrelsen* skal til enhver tid uden stemmeret have adgang til at deltage i nævnets møder. Ankenævnet skal minimum hvert kvartal sende en kopi af nævnets afgørelser, evt. elektronisk, til *Forbrugerstyrelsen*.

Afgørelser skal træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Afgørelserne skal være skriftlige og ledsages af en begrundelse.¹⁶³ Eventuelle dissenser¹⁶⁴ skal fremgå af afgørelsen.¹⁶⁵ Afgørelserne skal udsendes til begge parter. Parterne skal underrettes om muligheden for at fortsætte sagen ved domstolene.¹⁶⁶

Formanden kan bemyndiges til at afvise sager, der ikke skønnes egnet til behandling i nævnet. Det kan være i de tilfælde, hvor sagens faktiske omstændigheder er komplicerede eller uoverskuelige, hvor der forudsættes en egentlig bevisførelse, hvor afgørelsen beror på et van-

162. Jf. i øvrigt §§ 13-18 i forbrugerstyrelsens standardvedtægter.

163. Indgående forlig bør også være skriftlige.

164. Det skal af kendelsen fremgå, hvilke medlemmer der tegnede sig for flertal og hvilke for dissensen. Disse oplysninger vil kunne indgå i forbrugerens/advokatens overvejelser af, om der skal anlægges en eventuel retssag. Desuden vil det kunne indgå i Statsamternes/Civilretsdirektoratets vurdering af, om der skal gives fri proces efter retsplejelovens bestemmelser – herunder vil det også have en betydning i forhold til, om der skal gives retshjælpsforsikring, jf. *Sonny Kristoffersen: Best Practice for private ankenævn*, 2003, s. 11.

165. Formand og/eller sekretariatet er som regel behjælpelig med den konkrete udformning af mindretalsudtalelsen fra forbrugersiden.

166. Modsat ved domstolene, jf. retsplejelovens § 250, stk. 2 og 5, kan der ikke ved ankenævnet ske *ad citation*.

3.1. Hvem står bag et privat klage- eller ankenævn

skeligt, juridisk skøn eller anvendelse af fremmed ret, og det derfor vurderes, at der ikke vil kunne træffes en afgørelse.¹⁶⁷

Yderligere kan formanden bemyndiges til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser vedr. visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis. Eventuelle betingelser herfor skal fremgå af vedtægterne. Det kan ikke forventes, at ministeren godkender bestemmelser, der bemyndiger sekretariatet til at træffe afgørelser i lighed med Forbrugerklagenævnets sekretariat.¹⁶⁸

Baggrunden for denne afgørelsesdelegation til formanden eller sekretariatet skyldes, at Forbrugerklagenævnet og de godkendte ankenævn undertiden har været belastede af en række næsten identiske sager; enten af samme art eller mod samme erhvervsdrivende og det har været en medvirkende årsag til, at Forbrugerklagenævnet og de godkendte ankenævn har haft en hel uacceptabel lang sagsbehandlingstid, som på visse tidspunkter endog har overgået berammelsestiderne i byretterne. Der er derfor opstået et behov for at sådanne sager skal kunne overdrages til behandling i de pågældende sekretariater – efter at der på betryggende måde er etableret en fast praksis i Forbrugerklagenævnets eller de godkendte ankenævns regi. Det er positivt med sekretariatsbehandling af de såkaldte »bunkesager«, men der må i forbindelse med en afklaring af hvilke sager, der på betryggende vis kan behandles i sekretariatet, tages hensyn til, hvorvidt sekretariatsbehandlingen i de konkrete tilfælde er retssikkerhedsmæssig forsvarlig, jf. ligeledes § 14, stk. 4 i lov om forbrugerklager, hvoraf det fremgår, at Forbrugerklagenævnet kan bemyndige sekretariatet til at træffe afgørelser i visse klagesager i overensstemmelse med nævnets praksis samt i andre sager, hvor der ikke er tvivl om sagens udfald.¹⁶⁹

Forbrugerklagenævnet kan som tidligere omtalt bemyndige sekretariatet (Forbrugerstyrelsen) til at træffe de i stk. 2 og 3 nævnte afgørel-

167. Ankenævnets formand skal endvidere kunne afvise at behandle klager, som må anses for åbenbart grundløse. Afvisninger skal ledsages af en begrundelse for afvisning sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces, jf. *Sonny Kristoffersen: Best Practice for private ankenævn*, 2003, s. 6 og s. 15.

168. Jf. vejledning om godkendelse af private klage- eller ankenævn af 16. december 2003, s. 3.

169. Jf. *Sonny Kristoffersen: Best Practice for private ankenævn*, 2003, s. 5 f.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

ser¹⁷⁰, jf. forbrugerklagelovens § 14, stk. 5. Tilsvarende bestemmelse kan ikke forventes godkendt for de godkendte, private klage- og ankenævn. Selvom der er tale om nævn, som er godkendt af ministeren og således opfylder en række formelle betingelser, er der omvendt tale om private nævn finansieret af de enkelte brancher. For at der ikke skal kunne rejses tvivl om, at også de private klagenævn træffer uvildige afgørelser, bør det være nævnet selv, der træffer afgørelserne.¹⁷¹

Ministeren kan ikke ændre eller omgøre Forbrugerklagenævnets afgørelser, herunder sekretariatsafgørelser efter forbrugerklagelovens § 14, stk. 4 og 5.¹⁷² Konkrete afgørelser kan således ikke indbringes for ministeren, men parterne har mulighed for at anlægge sag ved domstolene.

Afgørelse truffet af et ankenævn har ikke umiddelbar *retskraft*, og enhver af sagens parter kan indbringe en afgørelse for domstolene.¹⁷³ Ankenævnet kan dog vælge en løsning, hvor en erhvervsdrivende, der er medlem af den stiftende brancheorganisation eller tilsluttet ankenævnet, skal efterleve afgørelsen.

3.1.7. Genoptagelse

En sag, hvori der er truffet afgørelse, skal kunne genoptages af formanden, såfremt særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

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

3.1.8. Information og offentliggørelse

Der skal fastsættes regler, der sikrer offentliggørelse af information og statistik om ankenævnets afgørelser og virke. Ankenævnet bør efter vejledningen oprette en hjemmeside, hvorfra der kan indhentes oplys-

170. Dvs. afvise klager, der ikke skønnes egnet til behandling, herunder afvise at behandle en klage, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen.

171. Jf. *Peter Møgelvang-Hansen* i Karnov 2004, note 36, s. 5378.

172. Ministeren kan ej heller ændre de private godkendte ankenævns afgørelser, men parterne har også her mulighed for at anlægge sag ved domstolene.

173. *Forbrugerombudsmanden* har i øvrigt foreslået, at han får adgang til at gennemføre gruppesøgsmål ved *Forbrugerklagenævnet* og de godkendte, private ankenævn efter svensk model, jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 239.

3.1. Hvem står bag et privat klage- eller ankenævn

ninger om ankenævnets virksomhed, herunder nævnets afgørelser.¹⁷⁴ Der bør endvidere være mulighed for f.eks. at downloade formularer og evt. sende oplysninger elektronisk.¹⁷⁵ Efter en overgangsordning på 3 år, der løber fra den 1. januar 2004, vil reglerne om en hjemmeside, samt muligheden for at downloade og sende oplysninger, være et krav.

Ankenævnet skal offentliggøre information om nævnets afgørelser, herunder oplysninger om hvorvidt afgørelsen er efterlevet. Offentliggørelse kan ske elektronisk med angivelse af den erhvervsdrivendes navn, forretningssted mv.

Af hensyn til beskyttelse af personlige oplysninger anonymiseres klagers navn ved offentliggørelsen af afgørelser.

Ankenævnet kan offentliggøre en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke har efterlevet en afgørelse¹⁷⁶ i lighed med den, Forbrugerklagenævnet udarbejder. Listen kan offentliggøres elektronisk. Såfremt en sag er indbragt for retten, kan der ikke ske offentliggørelse før endelig afgørelse fra retten foreligger. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra listen. Oplysningerne må ikke fremgå af listen i mere end et år.¹⁷⁷

I det omfang ankenævnet fastsætter bestemmelser om elektronisk offentliggørelse af afgørelser og /eller navne på de erhvervsdrivende, skal nævnet være opmærksom på, at ankenævnet som dataansvarlig forud for en sådan offentliggørelse skal indhente tilladelse fra Datatilsynet, jf. persondatalovens § 50, stk. 1, nr. 5, jf. § 48.¹⁷⁸

Der henvises i øvrigt til *Datatilsynets* vejledninger vedrørende anmeldelse om behandling om personoplysninger og vedrørende retsin-

174. De fleste ankenævne har oprettet en hjemmeside.

175. Der er dog ikke mulighed for at klage on-line via nævnenes hjemmesider. På længere sigt vil man kunne forestille sig en egentlig partskommunikation via Internettet.

176. Dvs. der er ikke nogen pligt til at offentliggøre navne på de erhvervsdrivende som ikke vil følge nævnets afgørelse.

177. Den korte sletningsfrist er blevet stærkt kritiseret af *Forbrugerrådet* som ønsker en sletningsfrist på 5 år og at den erhvervsdrivende kun skal slettes fra listen for tid, hvis det er ham, der har indbragt sagen for domstolene. *Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender*, *Datatilsynet* og *Datarådet* har foreløbig afvist en længere sletningsfrist end et år, jf. nærmere skrivelser af 7. december 2004 og 8. april 2005.

178. Jf. lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger, med senere ændringer.

formationssystemer¹⁷⁹ samt til persondatalovens §§ 5, stk. 4, og 37, om ajourføring og berigtigelse af behandlede oplysninger m.v.

3.1.9. Gebyr og omkostninger

Ingen af parterne skal betale omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

Forbrugeren skal betale et gebyr for sagens behandling. Gebyrets størrelse skal være rimeligt og fremgå af vedtægterne. Godkendelse af beløbets størrelse sker efter en konkret vurdering. Gebyret skal tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling jf. lov om forbrugerklager § 16, stk. 1. I så fald skal dette fremgå af afgørelsen. Der kan fastsættes bestemmelser om, at gebyret tilbagebetales i andre tilfælde, eksempelvis hvis der indgås forlig i sagen, eller hvis klageren trækker klagen tilbage.

Der kan i vedtægterne fastsættes bestemmelser om, at de erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, hvis der træffes en afgørelse, der på alle eller visse punkter giver forbrugeren medhold i kravet eller et mindre beløb, hvis sagen forliges. Beløbet pålægges den erhvervsdrivende, hvis sagen i det væsentligste forliges til forbrugers fordel efter, at der er indhentet en sagkyndig erklæring. De erhvervsdrivende, som ikke løbende bidrager til nævnets drift, kan afkræves et højere beløb, jf. lov om forbrugerklager § 17, stk. 3.

Beløbenes størrelse vil blive godkendt på grundlag af oplysninger fra det enkelte nævn om nævnets gennemsnitlige udgifter til sagernes behandling. En mere uddybende gennemgang af de nærmere betingelser for beregningen af disse beløb, se nærmere *bekendtgørelse nr. 1244 af 13. december 2004 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn*.¹⁸⁰

Omkostninger til sagers behandling

Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

§ 1. De i vedtægterne for Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme i § 5, stk. 3,

179. Anmeldelse og ansøgning om tilladelse efter reglerne i kapitel 12 og 13 i persondataloven kan enten ske elektronisk via Datatilsynets hjemmeside, www.datatilsynet.dk eller ved særlige blanketter, der kan udskrives fra hjemmesiden eller rekvireres i Datatilsynet.

180. Bekendtgørelsen trådte i kraft den 1. januar 2005.

3.1. Hvem står bag et privat klage- eller ankenævn

angivne beløb udgør 2.741 kr., hvis forbrugeren får medhold, jf. stk. 3, nr. 1, og 818 kr., hvis sagen forliges, således at forbrugeren får medhold, jf. stk. 3, nr. 2.

Ankenævnet for Hulrumsisolering

§ 2. De i vedtægterne for Ankenævnet for Hulrumsisolering i § 25, stk. 1, angivne beløb udgør for erhvervsdrivende, der løbende bidrager til Nævnets drift via Garantiordningen for Bygningsisolering, 1.000 kr., hvis forbrugeren får medhold, jf. stk. 1, nr. 1, og 500 kr., hvis sagen forliges, jf. stk. 1, nr. 2, og for erhvervsdrivende, der ikke som medlem af Garantiordningen for Bygningsisolering bidrager til Nævnets drift, 4.000 kr., hvis forbrugeren får medhold, jf. stk. 1, nr. 1, og 2.000 kr., hvis sagen forliges, jf. stk. 1, nr. 2.

Stk. 2. De i vedtægternes § 25, stk. 4, angivne omkostninger udgør 6.125 kr. (ekskl. moms).

Ankenævnet på Energiområdet

§ 3. De i vedtægterne for Ankenævnet på Energiområdet i § 24, stk. 1, angivne beløb udgør 7.000 kr., hvis forbrugeren får medhold, jf. stk. 1, nr. 1, og 2.900 kr., hvis sagen forliges, jf. stk. 1, nr. 2.

Klagenævnet for Ejendomsformidling

§ 4. De i vedtægterne for Klagenævnet for Ejendomsformidling i § 25, stk. 1, angivne beløb udgør 9.200 kr., hvis forbrugeren får medhold, jf. stk. 1, nr. 1, og 4.600 kr., hvis sagen forliges, jf. stk. 1, nr. 2.

Rejseankenævnet

§ 5. De i vedtægterne for Rejseankenævnet i § 24, stk. 1, angivne beløb udgør for erhvervsdrivende, der er registreret i Rejsegarantifonden eller tilsluttet Ankenævnet, jf. vedtægternes § 23, stk. 2; 1.500 kr. (kategori 1 sag) eller 2.300 kr. (kategori 2 sag), hvis forbrugeren får medhold, jf. stk. 1, nr. 1, og 1.200 kr., jf. stk. 1, nr. 2, hvis sagen forliges, og for andre end de i nr. 1 nævnte erhvervsdrivende, 3.500 kr. (kategori 1 sag) eller 4.500 kr. (kategori 2 sag), hvis forbrugeren får medhold, jf. stk. 1, nr. 1, og 1.800 kr., hvis sagen forliges, jf. stk. 1, nr. 2.

Stk. 2. En kategori 2 sag, som nævnt i stk. 1, er sagstyper, der erfaringsmæssigt er mere ressourcekrævende end kategori 1 sager, jf. stk. 1, og som i udbudsmaterialet er markedsført som indeholdende særligt fremhævede oplevelsesmæssige elementer, for eksempel

Opera-, golf-, jagt-, dykker-, fiskeri-, sprog-, vin- og lignende temarejser.

Rundrejser.

Alle øvrige sagstyper falder under kategori 1.

Teleankenævnet

§ 6. De i vedtægterne for Teleankenævnet i § 25 stk. 2, jf. stk. 1, angivne beløb udgør 14.700 kr., hvis klageren får medhold og 9.500 kr., hvis sagen forliges i det væsentligste til klagers fordel.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Udgifter i forbindelse med udpantning

§ 7. Forbrugerstyrelsen kan kræve betaling fra et godkendt, privat klage- eller ankenævn for dokumenterede udgifter, som Forbrugerstyrelsen har haft i forbindelse med udpantning for et nævn, såfremt udgifterne ikke kan dækkes af den erhvervsdrivende hos hvem, der er sket udpantning.

Kun i ganske særlige tilfælde kan forbrugeren pålægges at betale omkostninger, eksempelvis hvis forbrugeren ikke får medhold, og sagsgenstanden har en høj økonomisk værdi, og der er indhentet en sagkyndig erklæring. Forbrugeren skal tydeligt gøres opmærksom på muligheden for dette på forhånd. Det maksimale beløb, der kan opkræves af forbrugeren, skal fremgå af ankenævnets vedtægter.

3.1.10. Regnskab og drift

Ankenævnet skal årligt udarbejde et regnskab og en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

I tilknytning hertil skal det oplyses, hvilke omkostninger nævnet har til behandling af sagerne. Denne opgørelse danner grundlag for størrelsen af det beløb, der må afkræves de erhvervsdrivende, hvis en sag forliges eller hvis forbrugeren får medhold i sin klage, jf. lov om forbrugerklager § 17, stk. 3.

Ministeren for familie- og forbrugeranliggender og de stiftende organisationer skal have tilsendt en kopi af årsberetningen og det årlige regnskab, samt opgørelsen over omkostningerne forbundet med behandling sagerne.

3.1.11. Vedtægtsændringer

Ændring af vedtægterne kræver enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringer skal godkendes af *ministeren for familie- og forbrugeranliggender*.

3.1.12. Opløsning af ankenævnet

Et ankenævn kan opløses efter anmodning fra de bag ankenævnet stående forbruger- eller brancheorganisationer, såfremt aftalen opsiges med *et års varsel*. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af de verserende sager mv.

3.1.13. Klagetjek

Klagetjek.dk er en portal, der er udviklet af *Forbrugerstyrelsen* i dialog med *de private klagenævn*, som er godkendt af *ministeren for familie- og forbrugeranliggender*. Portalens formål er at skabe en samlet indgang til forbrugerklageområdet og at stille relevant information samt målrettede funktioner til rådighed for såvel forbrugere som erhvervsdrivende.

Klagetjek.dk er målrettet klagesituationen og fokuserer snævert på indhold med direkte relevans for de overvejelser, man bør gøre sig. En mere bred information om forbrugerrelevante emner findes på *www.forbrug.dk*, som også er en portal, der er udviklet af *Forbrugerstyrelsen* og nært beslægtet med klagetjek.dk

Det centrale omdrejningspunkt på klagetjek.dk er *klagerådgiveren*, som via en række spørgsmål sætter forbrugeren i stand til at vurdere, om de grundlæggende betingelser for at kunne klage er til stede. Til klagerådgiveren er knyttet mulighed for at udfylde og indsende en klageformular elektronisk samtidig med betaling af klagegebyret. Klagerådgiverforløbet og de tilknyttede funktioner er indtil videre alene gældende for de klager, der kan behandles ved *Forbrugerklagenævnet*. Klagerådgiveren vil henvise direkte til andre nævn, når en sag kan behandles der.

På portalen findes også relevante råd og oplysning til både *forbrugere* og *erhvervsdrivende* om, hvad man bør overveje inden en eventuel klagesag. Portalen indeholder desuden, som tidligere omtalt, en funktion, som kan hjælpe forbrugeren med *at skrive et fyldestgørende klagebrev* til den erhvervsdrivende.

3.2. Pengeinstitutankenævnet

Pengeinstitutankenævnet behandler klager over pengeinstitutter, fortrinsvis fra private forbrugere.¹⁸¹ Pengeinstitutankenævnet blev oprettet den 1. august 1988 af *Bankforeningen*, *Danmarks Sparekasseforening* (i dag *Finansrådet*) og *Sammenslutningen af Danske Andelskasser*, samt

181. På Ankenævnets hjemmeside: *www.pengeinstitutankenævnet.dk*, findes oplysninger om ankenævnets grundlag og virke, samt vejledning om indgivelse af klage, samt afgørelser som er offentliggjort. Adressen er Østerbrogade 64, 2. sal, 2100 København Ø. Tlf. 3543 6333.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Forbrugerrådet.¹⁸² De tre finansielle organisationer benævnes efterfølgende som *Finansrådet*.¹⁸³

Pengeinstitutankenævnet er en vigtig inspirationskilde for såvel domstolene som pengeinstitutterne og retsvidenskaben ved fastlæggelsen af gældende ret på det formueretlige område.¹⁸⁴

3.2.1. Nævnets kompetence

Pengeinstitutankenævnet behandler klager over danske pengeinstitutter¹⁸⁵ og deres herværende datterselskaber.

Se *PIA 178/2000*, da klage var indgivet efter pengeinstitutts omdannelse til finansieringsselskab blev sagen afvist. Hvis finansieringsselskabet havde været et datterselskab af et pengeinstitut, havde ankenævnet kunnet behandle sagen. Nævnet er ligeledes kompetent til at behandle klager over pengeinstitutters herværende betalingskortdatterselskaber, *PIA 69/2000* klage indgivet af aktieselskab blev afvist, *PIA 272/1999* klage indgivet af anpartsselskab blev afvist. *PIA 230/1996*, hvor klage indgivet af ejerne af et anpartsselskab blev afvist. Pengeinstitutters datterselskaber som beskæftiger sig med børsrådgivningselskaber eller investeringsforeninger skal behandles i de respektive ankenævn, Ankenævnet for børsrådgivningselskaber henholdsvis Ankenævnet for investeringsforeninger, hvis det er selve produktet, der klages over, hvis det er rådgivning omkring produkterne og denne rådgivning er ydet af banken, er det Pengeinstitutankenævnet, der skal behandle klagen.¹⁸⁶

Klager over grønlandske og færøske pengeinstitutter er ikke omfattet af Pengeinstitutankenævnets kompetence. Ankenævnet behandler ikke

182. Politisk forbrugerorganisation i Danmark.

183. Om nævnets praksis, se *Lennart Lyng Andersen & Peter Møgelvang-Hansen: Klager over pengeinstitutter*, Pengeinstitutankenævnet 1988-90, s. 1991, og samme: *Bankretlige emner*, Klager over pengeinstitutter, 2. udg., 2005. Yderligere om nævnets kompetence og sagsbehandling; *Lars Lindencrone Petersen*, *Fagskrift for Bankvæsen*, 1988, s. 160 ff., *Henrik Davidsen*, Pengeinstitutankenævnets sagsbehandling, *Advokaten*, 1990, s. 270 ff. og samme *Fuldmægtigen* nr. 8, 1997, s. 150 f., og samme: Pengeinstitutankenævnets funktion og betydning, *Revision og Regnskab*, marts 2005, *Nina Dietz Legind: Privat kaution*, 2002, s. 51 ff., Om ankenævnets praksis ved tredjemandsmisbrug af betalingskortet, jf. betalingsmiddelovens § 11, se *Sonny Kristoffersen: Forbrugerbeskyttelse, ... betalingsmidler*, 2004, s. 307 ff. Endvidere kan der henvises til nævnets årsberetninger med behandlede formueretlige temaer.

184. Jf. *Nina Dietz Legind: Privat Kaution*, 2002, s. 51. Nævnet har f.eks. haft central betydning for dansk kautionsret, herunder ved fastlæggelsen af et kautionsansvar og kautionistens retsstilling i øvrigt, se *Lennart Lyng Andersen & Nina Dietz Legind: Bank- og sparekasselovens regulering af privat kaution for banklån* i *U.2002B.347*.

185. Medmindre klagen er indgået til nævnet efter, at pengeinstituttet er gået konkurs, jf. *PIA 360/1994*.

186. Se endvidere *PIA 333/1997* og *PIA 328/1996*.

3.2. Pengeinstitutankenævnet

klager over danske pengeinstitutters fællesejede selskaber, som ikke har et direkte kundeforhold. Ankenævnet behandler dog klager over danske filialer af udenlandske pengeinstitutter, herunder grønlandske og færøske.¹⁸⁷ (De nævnte institutter og selskaber er i det følgende dækket af ordet »pengeinstitutter«).

Ankenævnet behandler klager vedrørende *private kundeforhold*, jf. vedtægternes § 2, stk. 2¹⁸⁸ og træffer herefter afgørelse i den materielle formueretlige tvist mellem kunden (klageren) og pengeinstituttet (den indklagede).

Sager kan afvises pga. deres erhvervsmæssige karakter, se *PIA 754/1994*, hvor klagen angik indklagedes medvirken ved en omprioritering af klagerens landbrugsejendom. Ankenævnet fandt, at klagen vedrørte et erhvervsmæssigt kundeforhold bl.a. henset til det om lånene til Nykredit oplyste, ejendommens størrelse og ejendomsværdien. Den omstændighed, at landbruget hørte under gruppen fritidslandbrug, kunne ikke føre til et andet resultat. Ankenævnet fandt derfor, at klagen faldt udenfor nævnets kompetence, jf. vedtægternes § 2, stk. 2 og 3. Sagen blev afvist, jf. lignende sag i *PIA 406/2003*. Klage fra tidligere ansat vedrørende fortolkning af pensionsregulativ blev afvist, jf. *PIA 25/2004* og andre eks. se *PIA 271a/2002*, *PIA 75/1997*, *PIA 244/1996*, *PIA 170/1994*, *PIA 231/1999* og *PIA 66/1996*, samt *PIA 296/1994*, hvor en klage om ansvar i forbindelse med tegning af kommanditanparter blev afvist som erhvervsmæssig.

Klager fra erhvervsdrivende kan dog behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for ankenævnets kompetence.¹⁸⁹

Ankenævnets kompetence omfatter alene *formueretlige tvister*, dvs. civilretlige krav. Ankenævnets virksomhed er således ikke af responderende karakter.¹⁹⁰ Ankenævnet har dog i enkelte tilfælde udtalt sin

187. Jf. vedtægternes § 2, stk. 1.

188. Det har særlig i kautionforhold haft den betydning, at ankenævnet efter sin faste praksis har lagt vægt på kautionistens forhold og ikke det sikrede engagements karakter, således at ankenævnet, uanset at det sikrede er erhvervsmæssigt, anser sig for kompetent, såfremt kautionisten har påtaget sig forpligtelsen som privatperson, medens klager indgivet af f.eks. en kautionerende anpartshaver vedrørende selskabets engagement afvises, jf. *Lars Lindencrone Petersen: Pengeinstitutankenævnet og retsudvikling i Festskrift til Juridisk Klub 1988-1998*, 1998, s. 108.

189. Jf. vedtægternes § 2, stk. 3. I praksis vil der være tale om små erhvervsdrivende, hvor de forbrugerbeskyttende regler bør finde anvendelse.

190. Se *Henrik Davidsen: Behandling af klager i Pengeinstitutankenævnet*, Advokaten 12/1990, s. 270, *Nina Dietz Legind: Privat Kaution*, 2002, s. 54, samt Årsberetningen 1988, s. 5.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

opfattelse vedr. spørgsmål, som ikke har karakter af formueretlige tvister, se eksempelvis *PIA 59/1995*, hvor ankenævnet – efter at have bemærket, at det alene behandler formueretlige spørgsmål og derfor, ikke havde kompetence til at træffe nogen afgørelse for så vidt angik en klage over, at et pengeinstituts medarbejdere havde opsøgt klageren på dennes bopæl – udtalte: »Ankenævnet finder dog anledning til at udtale, at det efter Ankenævnets opfattelse – i hvert fald under omstændigheder som de i sagen foreliggende – ikke er i overensstemmelse med god pengeinstitutskik, at et pengeinstituts medarbejdere uopfordret opsøger en kunde på dennes private bopæl for at drøfte et misligholdt engagement ...«, og *PIA 19/1998*, hvor ankenævnet ikke fandt, at pengeinstituttet havde haft tilstrækkelig anledning til at skrive til kunden, at (fortsat) udstedelse af checks, for hvilke der ikke var dækning, ville blive betragtet som bedrageri og anmeldt til politiet. Det er dog et fælles træk ved de sager, hvori ankenævnet har afgivet udtalelse om forhold af ikke-formueretlig karakter, at sagens hovedspørgsmål har været omfattet af begrebet om konkret formueretlig tvist.¹⁹¹

Spørgsmål – af offentligretlig karakter – om et pengeinstitut har tilsidesat bestemmelserne om *god skik* i bekendtgørelse nr. 1046 af 27. oktober 2004 henhører ikke under nævnet,¹⁹² men behandles af *Finanstilsynet*.¹⁹³ Selvom god skik-reglerne er et offentligretligt regelsæt, kan de dog få indirekte betydning for fastlæggelsen af det erstatningsretlige ansvarsgrundlag.¹⁹⁴ God skik-bekendtgørelsen har været påberåbt eller anvendt i følgende kendelser: *PIA 467/2003*, *PIA 356/2003*, *PIA 42/2004*, *PIA 88/2004* og *PIA 301/2003*. Det har været fremhævet, at der for nærværende ikke umiddelbart er noget der tyder på, at manglende overholdelse af bekendtgørelsen har haft nævneværdig effekt på de civilretlige sager, der har været forelagt *Pengeinstitutankenævnet* og *Realkreditankenævnet*.¹⁹⁵

En klage til ankenævnet kan angå samtlige omstændigheder i retsfor-

191. Se *Lars Lindencrone Petersen*: Pengeinstitutankenævnet og retsudvikling i Festskrift til Juridisk Klub 1988-1998, 1998, s. 107.

192. Se *Henrik Davidsen*: Ankenævnets funktion og betydning, Revision og Regnskab, 2005.

193. Samt vejledning til bekendtgørelse om god skik for finansielle virksomheder, jf. nr. 9685 af 20. december 2004.

194. Jf. *John Mosegaard*: Pengeinstitutankenævnets Årsberetning 2003, s. 25, samt *Sonny Kristoffersen*: Regulering af god skik for finansielle virksomheder, Juristen nr. 3 (2004), s. 127.

195. Se *Mette Frøland & Henrik Juul* i Juristen, nr. 6 (2004), s. 330. se også kritisk *Lennart Lyngé Andersen m.fl.* i U.2005B.337. Der har endnu ikke været nogen sager i Realkreditankenævnet, hvor god skik-reglerne har været anvendt.

3.2. Pengeinstitutankenævnet

holdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået, inden et egentligt kundeforhold etableres.¹⁹⁶

Det er en betingelse for behandling af en klage, at klageren ved henvendelse forgæves har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med pengeinstituttet. Ankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt pengeinstituttet har afvist klagen, eller der ikke forinden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren.¹⁹⁷

Uden for ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.

Afviser ankenævnet i medfør af vedtægternes § 4, stk. 1 at behandle en klage, skal det oplyse klageren om den relevante myndighed eller det relevante anke- eller klagenævn.¹⁹⁸

Pengeinstitutankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig.¹⁹⁹ Sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag falder også uden for ankenævnets kompetence. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller ved en voldgiftsret om de af klagen omfattede spørgsmål.²⁰⁰

Er det utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af Pengeinstitutankenævnet i henhold til vedtægternes §§ 2-5, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet denne afgørelse over for klageren. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at selve afgørelsen vil kunne indbringes for ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.²⁰¹

Ankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne

196. Der er ingen nedregrænse for hvilket beløb, der kan klages over – modsat Forbrugerklagenævnet.

197. Jf. vedtægternes § 3.

198. Jf. vedtægternes § 4.

199. Se f.eks. *PIA 137/1999*, *PIA 599/1995* og *PIA 144/1997*, hvor klagerne blev afvist, da klagen vedrørte forhold omfattet af dom.

200. Jf. vedtægternes § 5.

201. Jf. vedtægternes § 6.

faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnet til behandling i ankenævnet.²⁰² Ankenævnets formand er bemyndiget til på nævnets vegne at afvise sager, som er åbenbare grundløse eller som ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet. En afvisning i henhold til denne begrundelse skal ledsages af en oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger via en eventuel retshjælpsforsikring.²⁰³

Såvel indgivelse af en klage til nævnet som pengeinstitutts nedlæggelse af en anerkendelsespåstand under sagen afbryder *forældelsen* efter 1908-loven under forudsætning af, at kravet – hvis nævnets kendelse ikke accepteres – efter sagens afslutning uden unødigt ophold forfølges til erhvervelse af dom m.v.²⁰⁴

3.2.2. Sekretariatets opgaver

Klager indgives skriftligt til ankenævnets sekretariat, hvis funktion er at forberede sagen til nævnsbehandling. Ankenævnet udøver en vis officialvirksomhed med hensyn til at søge sagen oplyst bedst muligt.²⁰⁵

Ankenævnet kan foreskrive, at der benyttes en særlig blanket. Sekretariatet har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet.²⁰⁶ Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse give samtykke til, at pengeinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til brug for sagens behandling.²⁰⁷

202. Se *U 1999.1152 Ø*, hvor en sag ikke var indbragt for Pengeinstitutankenævnet, da tvistens afgørelse måtte forudsætte parts- og vidneafhøringer, jf. også *PIA 14/1989*, samt *PIA 505/1994*, hvor en tvist vedr. indgået forligt blev afvist efter § 7, stk. 1 og *PIA 525/1990* sag om kaution, som var bevisuegnet.

203. Jf. vedtægternes § 7.

204. Se *Peter Blok* i *U.2000B.8* om Forældelse i pengeinstitutforhold, se hertil *PIA 169/1998*.

205. Jf. *Henrik Davidsen*: Retsplejelovens § 361, Fuldmægtigen, nr. 8, 1997, s. 151.

206. Sekretariatet har kontortid fra kl. 9-16. Sekretariatschefen kan fastsætte kortere tidsrum for henholdsvis personlige og telefoniske henvendelser, jf. forretningsordenens § 1, stk. 2.

207. Jf. vedtægternes § 8, stk. 1, samt forretningsordenens § 2, stk. 1. Se i øvrigt *Finanstilsynets* afgørelse af 7. januar 1988 om afgivelse af oplysninger over for Pengeinstitutankenævnet. I den konkrete sag forespurgte et pengeinstitut, om dette kunne afgive oplysninger om tredjemands forhold over for nævnet, som måtte anses for at være nødvendige for sagens oplysning. Eksempler på en sådan videregivelse kunne være oplysninger om hovedmandens engagement i forbindelse med en kautionists klage over et pengeinstitut. Finanstilsynet fandt, at en sådan videregivelse var berettiget, idet der henvistes til nævnets tavshedspligt, og idet det forudsattes, at tredjemands identitet tilbageholdtes i forbindelse med offentliggørelse af nævnets kendelser. Tilsvarende må antages at gælde i relation til

3.2. Pengeinstitutankenævnet

Efter modtagelse af klagen sender sekretariatet en genpart af det modtagne materiale til det pågældende pengeinstituts direktion med anmodning om en udtalelse; dog med undtagelse af det, som utvivlsomt er direktionen bekendt. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til de foreliggende oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen.²⁰⁸

Hvis pengeinstituttet ikke inden 5 uger efter modtagelsen har fremsendt en udtalelse, kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, medmindre sekretariatet på pengeinstituttets anmodning har forlænget fristen. Klageren kan til enhver tid tilbagekalde sin klage. Ankenævnsbehandlingen bortfalder ligeledes, hvis pengeinstituttet under sagens behandling opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne.²⁰⁹

Ankenævnet kan i særlige tilfælde, efter en parts anmodning eller af egen drift, indkalde parterne til mundtlig forhandling.²¹⁰ Såfremt klageren uden oplyst lovligt forfald udebliver fra en sådan forhandling eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis pengeinstituttet udebliver eller undlader at fremkomme med de ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag. Ankenævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser.²¹¹

3.2.3. Information/offentliggørelse

Ankenævnets kendelser skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter afsigelsen. Der gives normalt en frist på 4 uger til opfyldelse af kendelsen. Klageren orienteres samtidig om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, for retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpforsikring.²¹²

søgsmål for domstolene. Her må et pengeinstitut være berettiget til at videregive sådanne informationer om tredjemands forhold, som er nødvendige for sagens oplysning, jf. *Andreas Tamasauskas*: Om pengeinstitutters tavshedspligt i U.2005B.33.

208. Jf. vedtægternes § 8, stk. 2, samt forretningsordenens § 4.

209. Jf. vedtægternes § 8, stk. 3 og 4.

210. Dette er endnu aldrig sket.

211. Jf. vedtægternes § 9.

212. Jf. vedtægternes § 10, stk. 1.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Ankenævnets kendelser offentliggøres på Internettet og sendes endvidere til *Finanstilsynet* og *Forbrugerstyrelsen* – i alle tilfælde uden angivelse af klagers og eventuelle tredjemænds identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også pengeinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor. Ved offentliggørelsen angives, såfremt pengeinstituttet efter vedtægternes § 11, stk. 2, har afgivet meddelelse om, at det ikke ønsker at være bundet af en kendelse. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.²¹³

Pengeinstitutankenævnet udarbejder en *årsberetning*, der tilsendes Finanstilsynet og Forbrugerstyrelsen. Ved ankenævnets omtale af kendelser anonymiseres disse.²¹⁴

Pengeinstitutankenævnet udgiver således årsberetninger der indeholder generelle oplysninger om ankenævnet, samt resuméer af principielle afgørelser, truffet af ankenævnet. I de senere år har ankenævnets formand/næstformand givet udvalgte emner en særlig omtale.

2003 Rådgivning om investering i aktier og aktiebaserede investeringsbeviser –

Ankenævnets praksis og de nye god skik regler.

2002 Tvister vedrørende deponeringer i forbindelse med ejendomshandler.

2001 Fejl i boligberegninger.

2000 Nogle spørgsmål vedrørende kontofuldmagt.

1999 Bank- og sparekasselovens § 41.

1998 Pengeinstitutankenævnets praksis vedrørende forældelse.

1997 Særlige problemer vedrørende lån overgivet til inkasso.

1996 Ankenævnets praksis vedrørende den tidligere betalingskortlovs § 21, stk. 3, nr. 2 og 3.

1995 Bemærkninger til Højesterets dom afsagt den 1. november 1995 (*U 1996.200 H*)

1994 Klager vedrørende omlægning af realkreditlån, og

1993 Gebyrer, udlånsrentens størrelse.

Ankenævnets medlemmer, Forbrugerstyrelsen og sekretariatets medarbejdere har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgæn-

213. Jf. vedtægternes § 10, stk. 2. Nævnet har ikke som de andre private godkendte ankenævn en særlig liste, hvoraf fremgår hvilke erhvervsdrivende, der ikke følger nævnets afgørelser, men man kan via en søgefunktion få oplysninger på nævnets hjemmeside om hvilke pengeinstitutter, der ikke har efterlevet nævnets afgørelser. Disse oplysninger bliver ikke slettet modsat i de øvrige nævn, hvor der sker en sletning efter 1 år.

214. Jf. vedtægternes § 10, stk. 3. Ankenævnet har, siden det blev oprettet i 1988, afsagt 5000 kendelser. Alle kendelserne er stillet gratis til rådighed for offentligheden i en elektronisk database, se nævnets hjemmeside.

3.2. Pengeinstitutankenævnet

gelige, *tavshedspligt* om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandling. ²¹⁵

Når ankenævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan sagen af enhver af parterne – af pengeinstituttet dog med den i vedtægternes § 11, stk. 2 angivne begrænsning – indbringes for domstolene. ²¹⁶

I så fald har klageren automatisk *fri proces* ved en efterfølgende retssag mod pengeinstituttet, hvis klageren opfylder de økonomiske betingelser i § 2 i bekendtgørelse nr. 1116 af 18. november 2004 om fri proces. Har klageren procesbyrden, er der mulighed for at opnå bistand fra *Forbrugerstyrelsen* til et sagsanlæg, ²¹⁷ jf. § 4, stk. 2 i lov om forbrugerklager.

Klageren kan endvidere i visse tilfælde få bistand fra »Forbrugerrådets retshjælpsordning«²¹⁸ eller *Forbrugernes Principssager*²¹⁹ til at indbringe sagen for domstolene. Endelig kan klageren benytte sig af sin eventuelle *retshjælpsforsikring* til at opnå dækning af omkostninger ved en retssag mod pengeinstituttet.

Antallet af kendelser, som et tabende pengeinstitut har undladt at følge, har gennem årene været beskedent bortset fra en periode omkring midten af 1990'erne. Kun relativt få af disse tilfælde er efterfølgende indbragt for domstolene. ²²⁰

Efter vedtægternes § 11, stk. 2, kan et pengeinstitut tilslutte sig ankenævnet med den virkning, at det er bundet af ankenævnets kendelser, medmindre det inden 4 uger efter ankenævnets afsendelse af den enkelte kendelse skriftligt meddeler ankenævnet, at det ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

Et pengeinstitut, der har tilsluttet sig ankenævnet i henhold til vedtægternes § 11, stk. 2, kan ved skriftlig opsigelse til ankenævnets sekretariat udtræde heraf med et varsel på 6 måneder til et kalenderårs udløb. ²²¹

215. Jf. vedtægternes § 10, stk. 4.

216. Jf. vedtægternes § 11, stk. 1.

217. Med udarbejdelsen af stævningen.

218. Forventes genopstartet i 2006, hvis der findes økonomiske midler.

219. Om ordningen, se *Sonny Kristoffersen*, Advokaten, 2000, s. 205.

220. Jf. *Henrik Davidsen*: Regnskab & Revision, marts 2005.

221. Jf. vedtægternes § 11, stk. 3.

3.2.4. Ankenævnets retsskabende virksomhed

Selv om afgørelserne ikke har *retskraft* og ikke er *eksigible*, har de stor gennemslagskraft i pengeinstitutternes praksis og uanset, at afgørelserne de jure må karakteriseres som anbefalinger uden samme retskildestatus som domme, har de således de facto en gennemslagskraft, som næppe er mindre end den, der normalt er forbundet med domme.²²²

Siden etableringen har ankenævnet således truffet flere principielle afgørelser, der har fået generel betydning for forholdet mellem pengeinstitutterne og deres kunder. På denne måde kan ankenævnet siges at være regelskabende.²²³ Som eksempler herpå kan nævnes:

- a) Inden etableringen af nævnet var pengeinstitutternes praksis sædvanligvis at afslå en kundes ønske om at flytte særlige indlån (pensionskonti) til et andet pengeinstitut, medmindre kunden samtidig indfrie sin gæld til pengeinstituttet.²²⁴ Ankenævnet fik hurtigt lejlighed til at tage stilling til spørgsmålet og nåede frem til, at et pengeinstitut ikke kan betinge en overførsel af, at kunden samtidig indfrier sin gæld, se f.eks. *PIA 103/1988*. I dag er det fast praksis, at et pengeinstitut ikke modsætter sig en kundes ønske om flytning af pensionskonti til et andet pengeinstitut uanset, om kunden efter overførslen fortsat har gæld til det afgivende pengeinstitut. Klager over sådanne forhold ses derfor nu kun sjældent i ankenævnet.
- b) Ankenævnet fastsatte i april 1990 i en konkret sag (*PIA 441/1989*) et maksimum for antallet af gentagne rykkerskrivelser, for hvilke der kan kræves gebyr. Maksimum blev fastsat til tre rykkerskrivelser, således at kreditor, når dette antal gentagne rykkere er afgivet, i almindelighed bør tage stilling til, om restgælden bør opsiges, eller om der bør indrømmes henstand i form af f.eks. forlængelse af lånets løbetid. Afgørelsen var enstemmig og blev hurtigt indarbejdet og fulgt af hele sektoren. Med hensyn til *størrelsen* af det enkelte rykkergebyr fastlagde ankenævnet først i juni 1999 sin praksis, men kunne ikke nå til enighed om dette spørgsmål. Et flertal fandt med hjemmel i aftalelovens § 38 c sammenholdt med § 36, at gebyret for en rykkerskrivelse ikke måtte overstige 100 kr., mens mindretallet ikke fandt, at et gebyr af denne størrelse ville dække pengeinstituttets omkostninger ved udsendelse af rykkerskrivelser. Som bekendt blev spørgsmålet med virkning fra 1. juli 2001 reguleret i renteloven²²⁵, hvor ankenævnets praksis vedrørende maksimum for antallet af gebyrbelagte rykkerskrivelser samt gebyrets størrelse blev »kanoniseret».
- c) Ankenævnet har også haft lejlighed til at tage stilling til et pengeinstituts ekspeditionstid i forbindelse med en kundes flytning af sit engagement til et andet pengeinstitut. For almindelige indlånskonti har ankenævnet fundet, at ekspeditionstiden ikke bør overstige fem ekspeditionsdage (*PIA 507/1995*), mens eks-

222. Jf. *Lennart Lynge Andersen & Peter Møgelvang Hansen*: Bankretlige emner, 1994, s. 19.

223. Det samme synspunkt gør sig gældende med hensyn til Forsikrings- og Realkreditankenævnets virksomhed.

224. Se herved *Lennart Lynge Andersen*: Pengeinstitutters modregning i særlige indlån, 1988.

225. Jf. lov nr. 462 af 7. juni 2001, se § 9 b.

3.2. Pengeinstitutankenævnet

peditionstiden ved overførsel af pensionskonti under hensyn til de for disse konti gældende regler, er fastsat til højst 10 ekspeditionsdage (PIA 299/1995).²²⁶

3.2.5. Nævnets sammensætning

Finansrådet og Forbrugerrådet udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover formanden og op til to næstformænd, der alle skal opfylde betingelserne for udnævnelse til landsdommer. Ankenævnets formandskab er sammensat af en højesteretsdommer (formand)²²⁷ og to landsdommere (næstformænd). Ankenævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år.²²⁸

Organisationerne bag ankenævnet har fastsat en *forretningsorden*.²²⁹

Til ankenævnet er der knyttet et sekretariat. Sekretariatet skal være uafhængigt.²³⁰ Organisationerne har ansat en sekretariatschef.²³¹

Ved Ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i vedtægternes § 12, stk. 1, nævnte medlemmer, således at forbrugerinteresser og pengeinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én pengeinstitutrepræsentant, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to pengeinstitutstemmer.²³²

Den praktiske behandling af sagen under ankenævnsmødet sker typisk ved, at sekretariatschefen læser et sammenskrevet resumé op omhandlende de vigtigste forhold ved sagen som herefter danner grundlag for en drøftelse af sagen og dens afgørelse.²³³

Ankenævnets kendelse er *skriftlig*. Kendelsen er ledsaget af en begrundelse, der er opnået enighed om under mødet og den underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal

226. Jf. *Henrik Davidsen*: Regnskab & Revision, marts 2005.

227. Ankenævnets formand er Højesteretsdommer, dr. jur. *Peter Blok*, næstformænd er landsdommer *John Mosegaard* og landsdommer *Lars Lindencrone Petersen*.

228. Jf. vedtægternes § 12, stk. 1-3.

229. Jf. forretningsordenen af 2. november 2004 som i det væsentlige blot gentager vedtægterne.

230. Det er desuden et krav, at sekretariatet ikke må dele fysisk adresse med en af de stiftende organisationer – der er dog gjort undtagelser i klagesystemet, jf. f.eks. Realkreditankenævnet.

231. Jf. vedtægternes § 12, stk. 5.

232. Jf. vedtægternes § 13, stk. 1.

233. Tidsmæssigt kan behandlingen og voteringen af en sag variere fra mellem 10 min. til en time.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

dette på mindretallets begæring anføres i afgørelsen,²³⁴ og mindretallet skal i kendelsen begrunde sin stilling.²³⁵

En repræsentant fra Forbrugerstyrelsen skal til enhver tid have adgang til uden stemmeret at deltage i møderne.²³⁶

3.2.6. Sagsbehandlingstider, statistik m.v.

Ankenævnet holder møde efter behov og minimum én gang i kvartalet efter vedtægterne.²³⁷ I 2004 blev der afholdt 16 møder i Pengeinstitut-ankenævnet. Til hvert ankenævnsmøde behandles og afgøres der ca. 20-25 sager.

Sagsbehandlingstiden i ankenævnet er ca. 3-4 måneder i 2005. Antallet af indkomne klagesager til ankenævnet viser en faldende tendens i de senere år:

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Overført fra året før	185	159	160	180	159	153	151	138
Modtagne i året	466	461	529	502	458	493	466	345
Til behandling	651	620	689	682	617	646	617	483
Afsluttet ved kendelse:	372	325	352	352	330	341	315	263
Klager fuldt medhold	44	33	26	36	40	24	22	16
Klager delvist medhold	75	58	70	65	67	76	16	24
Klager delvist imødekommet under sagens forberedelse, men pengeinstitutttet medhold i øvrigt							27	27
Pengeinstitutttet medhold	218	196	218	208	193	200	215	166
Afvist	35	38	38	43	30	41	35	30
Afsluttet af sekretariatet:	120	135	157	171	134	154	164	136
Opfyldt/forligt	92	92	128	122	102	113	125	101
Afvist	28	43	29	49	32	41	39	35
I alt afsluttede:	492	460	509	523	464	495	479	399
Under forberedelse/afventer nævnsbehandling:	159	160	180	159	153	151	138	84

234. Mindretallet og formanden bliver enige om formuleringen af dissensen under mødet.

235. Jf. vedtægternes § 13, stk. 2.

236. En mulighed for deltagelse, anvendes yderst sjældent, jf. vedtægternes § 13, stk. 3.

237. Jf. vedtægternes § 13, stk. 4.

3.2. Pengeinstitutankenævnet

Vedrørende afsluttede sager i perioden 1988-2004, fremgår det, når der ses bort fra afviste sager, at pengeinstitutterne henholdsvis klagerne får medhold i en lige stor andel af sagerne.²³⁸

Den blotte eksistens af pengeinstitutankenævnet må anses for at være konfliktforebyggende, idet pengeinstitutterne ved den konkrete behandling af deres kunder, men også generelt ved udformningen af vilkår, kontrakter m.v. har en interesse i, at der ikke opstår konflikter, der kan indbringes for Ankenævnet.

Pengeinstitutterne er i denne forbindelse særligt opmærksomme på, at offentlig omtale af »uheldige forhold« i den finansielle verden erfaringsmæssigt nyder stor opmærksomhed i medierne. Ankenævnets eksistens og den nemme adgang til at indbringe klager for nævnet kan derfor få betydning også i mere konkrete situationer, hvor der er tilløb til en tvist mellem en kunde og dennes pengeinstitut. Kunden kan i en sådan situation »spille på«, at en klage vil blive indgivet, hvis han/hun ikke opnår en tilfredsstillende løsning. Kunden og pengeinstituttet kan på Ankenævnets hjemmeside søge afgørelser, der belyser eller måske er identiske med den aktuelle konflikt mellem parterne. På grundlag af en sådan tidligere afgørelse vil parterne ofte kunne nå til enighed om det aktuelle problem. I kraft af de spørgsmål, der indbringes for Ankenævnet, afdækkes de dagligdags problemer, som private kunder har eller kan få med deres pengeinstitut. De herved opståede problemer belyses i Ankenævnets kendelser. Der er ingen tvivl om, at denne praksis følges nøje af pengeinstitutterne og deres organisationer,²³⁹ og at man i lyset heraf søger at indrette kontrakter, dokumenter og forretningsgange med henblik på at forebygge konflikter, eller sagt på en anden måde, også pengeinstitutterne lever af tilfredse kunder.²⁴⁰

3.2.7. *Habilitet*

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, 1) når den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, 2) når den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje så nær som søskendebørn eller andre nærstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse 3), eller når der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om den pågældendes fuldstændige upartiskhed.

238. Se *Henrik Davidsen*: Regnskab og revision, marts, 2005, samt Årsberetningerne.

239. De stiftende organisationer bliver løbende holdt underrettet om principielle og retningsgivende afgørelser, herunder om domsafgørelser over ankenævnsafgørelser.

240. *Henrik Davidsen*: Regnskab og revision, marts, 2005.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Den, som er inhabil efter vedtægternes bestemmelse, skal omgående underrette Ankenævnets formand herom. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt et medlem ikke kan deltage i behandlingen af en konkret sag.²⁴¹

3.2.8. Genoptagelse

Formanden for Ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori Ankenævnet har truffet afgørelse, skal *genoptages*, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under ankenævnbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.²⁴²

3.2.9. Gebyrer

Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part. Samtlige omkostninger ved ankenævnbehandlingen, herunder udgifter til de af Ankenævnet, i medfør af vedtægternes § 9, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af Ankenævnet. Klageren skal dog altid betale et gebyr på 150 kr., som tilbagebetales, hvis klagen afvises af Ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. § 8, stk. 4, eller hvis klageren får medhold.²⁴³

3.2.10. Regnskab og drift

Finansrådet fastsætter regler for Ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.²⁴⁴

3.2.11. Vedtægtsændringer

Ændring af vedtægter med tilhørende protokollat sker ved aftale mellem Finansrådet og Forbrugerrådet og skal godkendes af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.²⁴⁵

241. Se vedtægternes § 14. Det sædvanlige er, at personen går ud af nævnslokalet i den konkrete situation og det andet branchemedlem får tilkendt to stemmer ved afgørelsen.

242. Jf. vedtægternes § 15.

243. Jf. vedtægternes § 16, stk. 1.

244. Jf. vedtægternes § 17.

245. Jf. vedtægternes § 18.

3.3. Ankenævnet for Investeringsforeninger

3.2.12. Opløsning af Pengeinstitutankenævnet

De bag Ankenævnet stående stiftende organisationer kan med et års varsel udtræde, hvorved Ankenævnet opløses.²⁴⁶ Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.²⁴⁷

3.2.13. Ikrafttrædelse

Pengeinstitutankenævnets vedtægter blev godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender, og trådte i kraft den 1. oktober 2004 og er godkendt frem til og med den 30. september 2007, hvorefter de igen skal forhandles mellem de stiftende organisationer.

3.3. Ankenævnet for Investeringsforeninger

Forbrugerrådet og InvesteringsForeningsRådet oprettede Ankenævnet for Investeringsforeninger den 1. marts 2002.²⁴⁸

3.3.1. Nævnets kompetencer

Ankenævnet for Investeringsforeninger behandler klager over investeringsforeninger og specialforeninger samt andre kollektive investeringsordninger m.v., som omfattet af Lov om Investeringsforeninger og Specialforeninger²⁴⁹ samt andre kollektive investeringsordninger m.v., og herefter kaldet investeringsforeninger.²⁵⁰

Investeringsforeningsankenævnet behandler klager vedrørende private medlemsforhold. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat medlemsforhold. Klager fra erhvervsdrivende falder ellers udenfor ankenævnets kompetence.²⁵¹

246. Dvs. Forbrugerrådet og Finansrådet.

247. Jf. vedtægternes § 19.

248. Se vedtægternes § 1. Ankenævnets adresse: Ankenævnet for Investeringsforeninger, Østerbrogade 62, 4., 2100 København Ø. Ankenævnets hjemmeside: www.ifr.dk.

249. I henhold til § 1, stk. 1 nr. 2 i LIS (lov nr. 1169 af 19. december 2003 om investeringsforeninger og specialforeninger mv.) omfatter den tillige »specialforeninger, det vil sige placeringsforeninger, pengemarkedsforeninger, investeringsinstitutforeninger og erhvervsudviklingsforeninger«, jf. § 5 og kap. 15. Forskellen på investeringsforening og specialforeninger er reglerne for, hvordan de kan placere deres midler jf. kap. 15 – altså placeringsreglerne. Ellers er der principielt ingen forskel.

250. Jf. vedtægternes § 2, stk. 1.

251. Jf. vedtægternes § 2, stk. 2 og 3.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Se sagen hvor ankenævnet fandt: »at den del af klagen, som angår advokatanparts-selskabets erhvervelse af investeringsbeviser i indklagedes afdeling e-Business, ikke kan anses for en klage vedrørende et privat medlemsforhold og heller ikke kan sidestilles hermed. Dette gælder, selv om selskabets dispositioner har væsentlig betydning for klagerens privatøkonomi, og selv om klageren kautionerede for selskabets gæld til Nordea Bank. Da denne del af klagen således falder uden for Ankenævnets kompetence, jf. vedtægternes § 2, stk. 2 og 3, afviser Ankenævnet denne del af klagen...«²⁵² Se endvidere sagen, hvor klagen der var blevet indgivet af et aktieselskab, blev afvist fra nævnets behandling.²⁵³

En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt medlemskab af foreningen etableres. Det er en betingelse for behandling af en klage, at klageren ved henvendelse forgæves har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med investeringsforeningen. Investeringsforeningsankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt investeringsforeningen har afvist klagen, eller der ikke inden 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren.²⁵⁴

Uden for Investeringsforeningsankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn. Afviser ankenævnet at behandle en klage, skal det oplyse klageren om den relevante myndighed eller det relevante anke- eller klagenævn.²⁵⁵

Investeringsforeningsankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgifts-sagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling. Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de af klagen omfattede spørgsmål.²⁵⁶

Er det utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af Investeringsforeningsankenævnet i henhold til vedtægternes §§ 2-5, giver sekretariatet

252. Kendelse afsagt den 30. september 2003, jf. Ankenævnet for Investeringsforeninger sag nr. 1/2002 HE/NH

253. Kendelse af afsagt den 11. november 2003, jf. Ankenævnet for Investeringsforeninger sag nr. 2/2003 HD/HO.

254. Jf. vedtægternes § 3.

255. Jf. vedtægternes § 4.

256. Jf. vedtægternes § 5.

3.3. Ankenævnet for Investeringsforeninger

klageren meddelelse herom og begrundet over for klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.²⁵⁷

Ankenævnets formand er bemyndiget til på nævnets vegne at afvise sager, som er åbenbare grundløse eller som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet. Investeringsforeningsankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i ankenævnet. En afvisning med denne begrundelse skal ledsages af oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.²⁵⁸

3.3.2. Sekretariatets opgaver

Klager indgives skriftligt til ankenævnets sekretariat. Ankenævnet kan foreskrive, at der benyttes en særlig blanket. Sekretariatet har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet samt at forberede klagesagerne til ankenævnet.²⁵⁹ Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til ankenævnet give samtykke til, at investeringsforeningen uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til ankenævnet til brug for sagens behandling.²⁶⁰

Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet med anmodning om en udtalelse den pågældende investeringsforening ved administrations-selskabet en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er foreningen bekendt. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser indhentet til brug for ankenævnetsbehandling.

Hvis indklagede ikke inden 5 uger efter modtagelsen har fremsendt

257. Jf. vedtægternes § 6.

258. Jf. vedtægternes § 7.

259. Jf. forretningsordenens § 1, stk. 1.

260. Jf. forretningsordenens § 2, stk. 1.

en udtalelse til ankenævnet, kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, medmindre sekretariatet på indklagedes anmodning har forlænget fristen.²⁶¹

Klageren kan til enhver tid tilbagekalde sin klage. Ankenævnsbehandlingen bortfalder ligeledes, hvis indklagede under sagens behandling opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne.²⁶²

Investeringsforeningsankenævnet kan i særlige tilfælde efter en parts anmodning eller af egen drift indkalde parterne til mundtlig forhandling.²⁶³ Såfremt klageren uden oplyst lovligt forfald udebliver fra en sådan forhandling eller undlader at fremkomme med de af Ankenævnet ønskede oplysninger, kan ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis investeringsforeningen udebliver eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag.

Investeringsforeningsankenævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser.²⁶⁴

3.3.3. Information/offentliggørelse

Ankenævnets kendelser skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter afsigelsen. Der gives normalt en frist på 4 uger til opfyldelse af kendelsen. Klageren orienteres samtidig om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.²⁶⁵

Investeringsforeningsankenævnets kendelser sendes endvidere til *Finanstilsynet* og i anonymiseret form, jf. vedtægternes § 10, stk. 4, til *Forbrugerstyrelsen*.²⁶⁶

Ankenævnet udarbejder en *årsberetning*, der tilsendes *Finanstilsynet* og *Forbrugerstyrelsen*. Investeringsforeningsankenævnets offentliggørelse af kendelser sker uden angivelse af parternes identitet. Såfremt investeringsforeningen har afgivet meddelelse efter vedtægternes § 11,

261. Jf. forretningsordenens § 4.

262. Jf. vedtægternes § 8.

263. Jf. forretningsordenens § 5.

264. Jf. vedtægternes § 9.

265. Jf. vedtægternes § 10, stk. 1.

266. Jf. vedtægternes § 10, stk. 2.

3.3. Ankenævnet for Investeringsforeninger

stk. 2 angives dette tillige med investeringsforeningens navn. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.²⁶⁷

Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets kendelser, dog med undtagelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet. Investeringsforeningsankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også investeringsforeningens identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler derfor.²⁶⁸

Investeringsforeningsankenævnets medlemmer, Forbrugerstyrelsen og sekretariatets medarbejdere har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, *tavshedspligt* om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.²⁶⁹

Når Investeringsforeningsankenævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan sagen af enhver af parterne – af investeringsforeningen dog med den i vedtægternes § 11, stk. 3 angivne begrænsning – indbringes for domstolene.²⁷⁰

Hvis afgørelser eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, oversender ankenævnet på forbrugerens anmodning sagen til *Forbrugerstyrelsen*, der kan indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne.²⁷¹

Investeringsforeningerne i Danmark, der er medlemmer af *Investeringsforeningsrådet*, er tilsluttet ankenævnet med den virkning, at de er bundet af ankenævnets kendelser, medmindre en forening inden 4 uger efter ankenævnets afsendelse af den enkelte kendelse skriftligt meddeler ankenævnet, at den ikke ønsker at være bundet af kendelsen, jf. vedtægternes § 11, stk. 3.

En investeringsforening kan ved skriftlig opsigelse til ankenævnets sekretariat udtræde heraf, jf. vedtægternes § 11, stk. 2, med et varsel på 6 måneder til et kalenderårs udløb.²⁷²

267. Jf. vedtægternes § 10, stk. 3.

268. Jf. vedtægternes § 10, stk. 4.

269. Jf. vedtægternes § 10, stk. 5.

270. Jf. vedtægternes § 11, stk. 1.

271. Jf. vedtægternes § 11, stk. 2.

272. Jf. vedtægternes § 11, stk. 4.

3.3.4. Nævnets sammensætning

Investeringsforeningsrådet og Forbrugerrådet udpeger et af organisationerne nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover formanden og op til to næstformænd, der alle skal opfylde betingelserne for udnævnelse til landsdommer. Organisationerne har indgået aftale med organisationerne bag *Pengeinstitutankenævnet*, der er godkendt efter lov om forbrugerklager, om, at formandskab²⁷³ og sekretariat herfor tillige fungerer som formandskab for Ankenævnet for Investeringsforeninger.²⁷⁴

Hvad vedtægterne har bestemt om formanden og dennes kompetence finder tilsvarende anvendelse på næstformanden.²⁷⁵

Ankenævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år.²⁷⁶

De stiftende organisationer fastsætter Investeringsforeningsankenævnets forretningsorden.²⁷⁷

3.3.5. Nævnsbehandling

Ved ankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire af de i vedtægternes § 12, stk. 1, nævnte medlemmer, således at forbruger- og investeringsforeningsinteresser er ligeligt repræsenteret.²⁷⁸ Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én repræsentant for investeringsforeningerne, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to investeringsforeningsstemmer.²⁷⁹

Ankenævnets afgørelse træffes efter en juridisk og fagmæssig bedøm-

273. Ankenævnets formand er højesteretsdommer, dr. jur. *Peter Blok*. Næstformand er landsdommer *John Mosegaard* og landsdommer *Lars Lindencrone Petersen*.

274. Jf. vedtægternes § 12, stk. 1. Dvs. formandskab og sekretariat er identiske med det der er for *Pengeinstitutankenævnet*.

275. Jf. vedtægternes § 12, stk. 2.

276. I praksis er der mulighed for en dispensation for denne aldersgrænse. Det gælder i hele forbrugerklagesystemet, hvis de stiftende organisationer er enige om at fastholde et medlem efter det fyldte 70. år.

277. Jf. forretningsordenen af 2. november 2004, jf. vedtægternes § 12, stk. 4.

278. De ankenævnsmedlemmer, der skal deltage i et ankenævnsmøde, indkaldes til mødet med mindst 14 dages varsel, jf. forretningsordenens § 7, stk. 1.

279. Jf. vedtægternes § 13, stk. 1.

3.3. Ankenævnet for Investeringsforeninger

melse af sagens omstændigheder med simpelt stemmeflertal, jf. vedtægternes § 13, stk. 2.²⁸⁰

Investeringsforeningsankenævnets kendelser skal være skriftlige. Kendelserne skal være ledsaget af en begrundelse og skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette på mindretallets begæring anføres i afgørelsen, og mindretallet skal i kendelsen begrunde sin stilling.²⁸¹

En repræsentant fra *Forbrugerstyrelsen* skal til enhver tid have adgang til uden stemmeret at deltage i Investeringsforeningsankenævnets møder.²⁸²

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når 1) den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, 2) den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje så nær som søskendebørn eller andre nærstående 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 den pågældendes fuldstændige upartiskhed. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan deltage i behandlingen af en sag.²⁸³

Formanden for Investeringsforeningsankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori ankenævnet 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 ankenævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.²⁸⁴

Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af ankenævnet i medfør af ved-

280. Jf. forretningsordenens § 10, stk. 2.

281. Jf. vedtægternes § 13, stk. 2. Klager, der skal behandles på et ankenævnsmøde, skal normalt udsendes til medlemmerne inden samme frist vedlagt alle relevante bilag, jf. forretningsordenens § 7, stk. 2.

282. Jf. vedtægternes § 13, stk. 3. En mulighed som sjældent bliver udnyttet af *Forbrugerstyrelsen*.

283. Jf. vedtægternes § 14, samt forretningsordenens § 8.

284. Jf. vedtægternes § 15.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

tægternes § 9, stk. 2, indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af ankenævnet. Klageren skal dog altid betale et gebyr på 150 kr., som tilbagebetales, hvis klagen afvises af ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. vedtægternes § 8, stk. 4, eller hvis klageren får medhold. Investeringsforeningsankenævnet kan ved mundtlig forhandling efter vedtægternes § 9, stk. 1, godtgøre klagerens rejseudgifter m.v., når særlige grunde taler derfor.²⁸⁵

3.3.6. Sagsbehandlingstider, vedtægtsændringer m.v.

Ankenævnet holder møder til behandling af klager så ofte, som antallet af klager i øvrigt giver anledning til.²⁸⁶

Ændring af Investeringsforeningsankenævnets vedtægter sker ved aftale mellem *Investeringsforeningsrådet* og *Forbrugerrådet* og skal godkendes af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.²⁸⁷

De bag ankenævnet stående stiftende organisationer kan med et års varsel udtræde, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.²⁸⁸

Investeringsforeningsankenævnets vedtægter, der er godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender, trådte i kraft den 1. oktober 2004 og er gældende i 3 år.²⁸⁹

3.3.7. Afgørelser

Det er ganske få afgørelser der er blevet truffet i nævnet se bl.a.:

A. Spørgsmål om ansvar i forbindelse med udbud af investeringsbeviser i ny aktieafdeling. Afdelingens investeringsområde.

»Ankenævnet finder ikke grundlag for at fastslå, at indklagede på det tidspunkt i februar-marts 2000, da investeringsbeviserne i afdelingen e-Business blev udbudt, burde have forudset den negative udvikling inden for investeringsområdet, som efterfølgende fandt sted. Det må lægges til grund, at indklagedes vurdering var i overensstemmelse med den generelle opfattelse i markedet, hvilket også afspejles i de daværende aktiekurser, og den omstændighed, at der var fremkommet visse advarende tilkendegivelser, herunder fra Nordea Securities, giver ikke grundlag for at anse indklagedes handle måde for ansvarspådragende. Det må endvidere lægges til

285. Jf. vedtægternes § 16. *Investeringsforeningsrådet* fastsætter regler for ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v., jf. nærmere vedtægternes § 17.

286. Jf. forretningsordenens § 9, stk. 2.

287. Jf. vedtægternes § 18.

288. Jf. vedtægternes § 19.

289. Jf. vedtægternes § 20.

3.3. Ankenævnet for Investeringsforeninger

grund, at indklagede efter afdelingens etablering ikke kunne undlade at foretage investeringer i overensstemmelse med prospektet. I denne forbindelse bemærkes, at de enkelte investorer, herunder klageren, til enhver tid selv kunne træffe beslutning om at udtræde af investeringen ved at afhænde deres investeringsbeviser. Det fremgår klart af indklagedes prospekt vedrørende afdeling e-Business, at investeringsområdet ikke alene er virksomheder, som driver e-handel, men tillige omfatter virksomheder, herunder IT-virksomheder, med relation til e-handel. Det kan ikke tillægges betydning, at det således definerede investeringsområde ikke svarer til en sektor eller branche, for hvilken der udarbejdes et særskilt aktieindeks. Det fremgår endvidere af prospektet, at branchen e-Business – ligesom IT- og Internetbranchen, som den i høj grad er relateret til – må betragtes som en risikobetonet branche. Ankenævnet finder herefter ikke, at prospektet kan anses for misvisende eller mangelfuldt. Af det anførte følger, at det ikke i sig selv kan anses for stridende mod prospektets angivelse af afdelingens investeringsområde, at størstedelen af midlerne blev investeret i virksomheder, som må karakteriseres som IT-virksomheder, og Ankenævnet finder ikke grundlag for at antage, at afdelingen har foretaget investeringer uden for det område, der dækkes af den i prospektet beskrevne – brede – definition af branchen e-Business.« Klagen blev herefter ikke taget til følge.²⁹⁰

B. Spørgsmål om en afdelings investeringsområde, indløsning efter beslutning om afvikling, besvarelse af spørgsmål forud for generalforsamling m.v.

»Indklagede var ikke forpligtet til at udsende spørgsmålene i klagerens skrivelse af 13. marts 2002 til foreningens øvrige medlemmer eller til at udsende indklagedes svar på spørgsmålene til de øvrige medlemmer, idet indklagede var berettiget til at vælge at besvare spørgsmålene mundtligt på foreningens generalforsamling, jf. herved investeringsforeningslovens § 11, stk. 6. På generalforsamlingen gentog klageren kun 3 af spørgsmålene, og han tilkendegav ikke, at han fortsat ønskede de øvrige spørgsmål besvaret. Indklagede var derfor berettiget til at gå ud fra, at klageren havde frafaldet de øvrige spørgsmål. Indklagede var ikke – selv om det måtte have været muligt – forpligtet til at lade foretage beregning af og oplyse om afkastet pr. sektor for aktiebeholdningen. Indklagede var heller ikke forpligtet til at udsende kvartalsvise oversigter over afkast og aktiebeholdning, ligesom indklagede ikke var forpligtet til at besvare forespørgsler fra klageren om den aktuelle sammensætning af aktiebeholdningen på anden måde end ved henvisning til det seneste offentliggjorte materiale. Det fremgår hverken af indklagedes prospekt eller af den af klageren fremlagte udskrift af indklagedes hjemmeside, at indklagede alene ville investere i aktier inden for internet infrastruktur, mobildatakommunikation og application software, og indklagedes investeringer inden for andre teknologiområder var derfor ikke i strid med den tilkendegivne investeringsstrategi. Efter de foreliggende oplysninger, herunder besvarelsen af klagerens spørgsmål herom på generalforsamlingen, må det lægges til grund, at det var korrekt, når det på indklagedes hjemmeside blev anført, at der – gennem indklagedes rådgiverbank – forelå et samarbejde med den omhandlede investeringsrådgiver (E). Efter at afdelingens formue var kommet under lovens mindstegrænse på 10 mio. kr., og der derfor blev truffet beslutning om afdelingens op-

290. Kendelse afsagt den 30. september 2003, jf. Ankenævnet for Investeringsforeninger, sag nr. 3/2002 HE/HO.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

løsning, var indklagede ikke berettiget til at indløse investeringsbeviser i afdelingen, jf. investeringsforeningslovens § 31, stk. 6. Der har derimod ikke foreligget formelle hindringer for, at investeringsbeviser i afdelingen kunne sælges. Ankenævnet finder, at det som anført af indklagede må lægges til grund, at det af skattemæssige grunde ville være uhensigtsmæssigt at afhænde hele aktiebeholdningen allerede i forbindelse med beslutningen om at opløse afdelingen. Efter det oplyste fremgår omsætnings-hastigheden for afdelingen for 2000 og 2001 af årsregnskabet for 2001. Det forhold, at N måtte være aktionær i indklagedes rådgiverbank, findes ikke at være til hinder for, at han kan være medlem af indklagedes bestyrelse. Efter det anførte tages ingen af klagepunkterne til følge. Det bemærkes, at Ankenævnet ikke har taget stilling til, hvorvidt de enkelte forhold, hvis der havde foreligget fejl, kunne have begrundet et erstatningskrav fra klageren mod den indklagede forening.« Klagen blev herefter ikke taget til følge.²⁹¹

3.4. Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber blev oprettet den 1. april 2004 af *Den Danske Fondsmæglerforening* og *Forbrugerrådet*.²⁹²

3.4.1. Nævnets kompetence

Fondsmæglerankenævnet behandler klager over fondsmæglerselskaber som omfattet af lov om finansiel virksomhed.²⁹³

Fondsmæglerankenævnet behandler klager vedrørende private kunde-forhold. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kunde-forhold. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for ankenæv-nets kompetence. Fondsmæglerankenævnet kan *ikke* behandle klager vedrørende handel med værdipapirer, såfremt klagen vedrører en transaktion med en størrelse, der overstiger 500.000 kr., eller handels-værdien af kundens personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked overstiger 5 mio. kr. på klagetidspunktet. Ved stør-relsen af en transaktion forstås handelsværdien af en enkeltstående vær-dipapirhandel. Ved portefølje af værdipapirer på det relevante marked forstås den samlede beholdning af værdipapirer af den eller de typer,

291. Kendelse afsagt den 11. februar 2003, jf. Ankenævnet for Investeringsforeninger sag nr. 2/2002 HD/NH.

292. Ankenævnet kan kontaktes på adressen: Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber, Øster-brogade 62, 4. sal, 2100 København Ø. Tlf. 35 43 25 06 (telefon tid 9.30-12.30). Anke-nævnets hjemmeside: www.fondsmæglerforeningen.dk.

293. Der har ikke på nuværende tidspunkt (2005) været nogen klagesager indbragt for nævnet.

3.4. Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

klagen angår, uanset om værdipapirerne er børsnoteret eller ikke børsnoteret.²⁹⁴

En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt kundeforhold etableres. Det er en betingelse for behandling af en klage, at klageren ved henvendelse forgæves har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med *fondsmæglerselskabet*. Fondsmæglerankenævnet kan indlede behandling af en klagesag, såfremt fondsmægler-selskabet har afvist klageren, eller der ikke 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren.²⁹⁵

Uden for Fondsmæglerankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn. Afviser ankenævnet med denne begrundelse at behandle en klage, skal det oplyse klageren om den relevante myndighed eller det relevante anke- eller klagenævn.²⁹⁶

Fondsmæglerankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift, retsforlig eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag. En voldgiftsskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.²⁹⁷ Så længe en sag verserer for Fondsmæglerankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de af klagen omfattede spørgsmål.²⁹⁸

Er det utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af Fondsmæglerankenævnet i henhold til de ovengivne begrundelser, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet overfor klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.²⁹⁹

Fondsmæglerankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres

294. Jf. vedtægternes § 2, stk. 1-4. Klageren skal ved indgivelsen af klagen afgive erklæring om, at klagen opfylder de angivne betingelser for klages behandling. Fondsmæglerankenævnet kan kræve dokumentation herfor, jf. vedtægternes § 2, stk. 5.

295. Jf. vedtægternes § 3.

296. Jf. vedtægternes § 4.

297. Jf. vedtægternes § 5, stk. 1.

298. Jf. vedtægternes § 5, stk. 2.

299. Jf. vedtægternes § 6.

principielle juridiske karakter, usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller af andre særlige grunde findes uegnede til behandling i ankenævnet. Ankenævnets formand er bemyndiget til på nævnets vegne at afvise sager, som er åbenbare grundløse eller som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet.

En afvisning i henhold til ovennævnte begrundelser skal ledsages af oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.³⁰⁰

3.4.2. Sekretariatets opgaver

Klager indgives *skriftligt* til Fondsmæglerankenævnets sekretariat. Der skal benyttes en særlig blanket.³⁰¹ Sekretariatet har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet samt at forberede klagesagerne til ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning. Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til ankenævnet give samtykke til, at fondsmæglersekselskabet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til ankenævnet til brug for sagens behandling.

Efter modtagelsen af klagen sender sekretariatet med anmodning om udtalelse, det pågældende fondsmæglersekselskab en genpart af det modtagne materiale med undtagelse af det, som utvivlsomt er fondsmæglersekselskabet bekendt. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses at have betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen.

Hvis indklagede ikke inden 5 uger efter modtagelsen har fremsendt en udtalelse til ankenævnet, kan sagen behandles på grundlag af klagerens materiale, medmindre sekretariatet på indklagedes anmodning har forlænget fristen.

Klageren kan til enhver tid tilbagekalde sin klage. Ankenævnsbehandlingen bortfalder ligeledes, hvis indklagede under sagens behandling opfylder klagerens krav, eller der indgås forlig mellem parterne.³⁰²

Ankenævnet kan i særlige tilfælde efter en parts anmodning eller af

300. Jf. vedtægternes § 7.

301. Se blanketten på www.fondsmæglerforeningen.dk/AFF-klageskema.htm.

302. Jf. vedtægternes § 8.

3.4. Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

egen drift indkalde parterne til mundtlig forhandling. Såfremt klageren uden oplyst lovligt forfald udebliver fra en sådan forhandling eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis fondsmæglerselskabet udebliver eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag.³⁰³

3.4.3. Information/offentliggørelse

Ankenævnets kendelser skal sendes til sagens parter inden 10 dage efter afsigelsen. Der gives normalt en frist på 4 uger til opfyldelse af kendelsen. Klageren orienteres samtidig om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpforsikring.³⁰⁴

Ankenævnets kendelser offentliggøres på Internettet og sendes endvidere til *Finanstilsynet* og *Forbrugerstyrelsen*, i alle tilfælde uden angivelse af klagers og eventuelle tredjemands identitet. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også fondsmæglerselskabets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor. Ved offentliggørelsen skal det også angives, såfremt fondsmæglerselskabet har afgivet meddelelse efter § 11, stk. 3,³⁰⁵ jf. nærmere nedenfor. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.

Hvis afgørelser eller forlig indgået i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, oversender ankenævnet på forbrugerens anmodning sagen til Forbrugerstyrelsen, der kan indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne.³⁰⁶

Ankenævnets medlemmer, *Forbrugerstyrelsen* og sekretariatets medarbejdere har med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, *tavshedspligt* om, hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.

Når ankenævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan sagen af

303. Jf. vedtægternes § 9, stk. 1. Fondsmæglerankenævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser, jf. vedtægternes § 9, stk. 2.

304. Jf. vedtægternes § 10, stk. 1.

305. Dvs. skriftligt meddeler Fondsmæglerankenævnet, at det ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

306. Jf. vedtægternes § 10, stk. 2. Fondsmæglerankenævnet udarbejder en *årsberetning*, der tilsendes *Finanstilsynet* og *Forbrugerstyrelsen*.

enhver af parterne – af fondsmæglerselskabet dog med den i vedtægternes § 11, stk. 3 angivne begrænsning – indbringes for domstolene.

Efter vedtægternes § 11, stk. 3 følger det, at fondsmæglerselskaber, der enten er medlemmer af Den Danske Fondsmæglerforening eller har indgået aftale med Den Danske Fondsmæglerforening om etablering og drift af Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber, er tilsluttet ankenævnet med den virkning, at de er bundet af ankenævnets kendelser, medmindre et fondsmæglerselskab inden 4 uger efter ankenævnets afsendelse af den enkelte kendelse skriftligt meddeler nævnet, at det ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

Et fondsmæglerselskab kan ved skriftlig opsigelse til ankenævnets sekretariat udtræde af den forpligtelse, der følger af vedtægternes § 11, stk. 3, med et varsel på 12 måneder til et kalenderårs udløb.³⁰⁷

3.4.4. Nævnets sammensætning

Den Danske Fondsmæglerforening og Forbrugerrådet har udpeget et nærmere fastsat antal ankenævnsmedlemmer. Organisationerne udpeger herudover formanden og op til 2 næstformænd, der alle skal opfylde betingelserne for udnævnelse til landsdommer. Organisationerne har indgået en aftale med organisationerne bag *Pengeinstitutankenævnet*,³⁰⁸ der er godkendt efter lov om forbrugerklager, om, at formandskab³⁰⁹ og sekretariat herfor tillige fungerer som formandskab for Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber. Ankenævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år.³¹⁰

3.4.5. Nævnsbehandling

Ved Fondsmæglerankenævnets behandling af den enkelte klagesag deltager formanden eller en næstformand og fire nævnsmedlemmer, således at forbrugerinteresser og fondsmæglerinteresser er ligeligt repræsenteret. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når der er mødt mindst én forbrugerrepræsentant og mindst én repræsentant for fondsmæglersel-

307. Jf. vedtægternes § 11, stk. 4.

308. Dvs. *Forbrugerrådet* og *Finansrådet*.

309. Ankenævnets formand er højesteretsdommer, dr. jur. *Peter Blok*. Næstformændene er landsdommer *John Mosegaard* og landsdommer *Lars Lindencrone Petersen*.

310. Jf. vedtægternes § 12.

3.4. Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

skaberne, uden at der herved ændres på antallet af stemmer, dvs. to forbrugerstemmer og to fondsmæglerstemmer.³¹¹

Fondsmæglerankenævnets kendelser skal være skriftlige. Kendelserne skal være ledsaget af en begrundelse og skal underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette på mindretallets begæring anføres i afgørelsen, og mindretallet skal i kendelsen begrunde sin stilling.³¹²

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når 1) den pågældende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, 2) den pågældendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller sidelinje så nær som søskendebørn eller andre nærstående har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, 3) eller der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om den pågældendes fuldstændige upartiskhed. Det er ankenævnets formand, som træffer beslutning om, hvorvidt en person som følge af vedtægternes habilitetsbestemmelser ikke kan deltage i behandlingen af en sag.³¹³

Formanden for ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori ankenævnet har truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under ankenævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.³¹⁴

Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen bæres af nævnet. Klageren skal dog altid betale et klagegebyr, der udgør kr. 500, som tilbagebetales, hvis klagen afvises af ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, eller hvis klageren får medhold.³¹⁵

311. Jf. vedtægternes § 13, stk. 1.

312. Jf. vedtægternes § 13, stk. 2. En repræsentant fra *Forbrugerstyrelsen* skal til enhver tid have adgang til uden stemmeret at deltage i møderne, jf. § 13, stk. 3.

313. Jf. vedtægternes § 14.

314. Jf. vedtægternes § 15.

315. Jf. vedtægternes § 16, stk. 1.

3.4.6. Vedtægtsændringer m.v.

Den Danske Fondsmæglerforening fastsætter de nærmere regler for Fondsmæglerankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v.³¹⁶

Ændring af vedtægterne sker ved aftale mellem Den Danske Fondsmæglerforening og Forbrugerrådet og skal godkendes af *ministeren for familie- og forbrugeranliggender*.³¹⁷

Efter vedtægternes § 19 kan de bag ankenævnet stående stiftende organisationer med et års varsel udtræde, hvorved ankenævnet opløses. Der skal samtidig fastsættes betryggende vilkår for afviklingen af verserende sager m.v.

Fondsmæglervedtægterne, der blev godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender, trådte i kraft den 1. oktober 2004. Klager fra kunder over forhold fra før 1. januar 2004 falder uden for ankenævnets kompetence.³¹⁸

3.5. Ankenævnet for Forsikring

Ankenævnet for Forsikring blev som det første private godkendte ankenævn oprettet i 1975 af *Forbrugerrådet* og *Forsikring & Pension*³¹⁹ med henblik på at behandle klager fra forbrugere vedrørende forsikrings- og pensionsforhold.³²⁰

3.5.1. Nævnets kompetencer

En tvist³²¹ mellem et *forsikringsselskab*, der er tilsluttet Forsikringsankenævnet,³²² og en *forsikringstager* vedrørende dennes forsikringer kan, efter klage fra forsikringstageren³²³, behandles af ankenævnet.³²⁴ Nævnet kan endvidere afgive udtalelse om sådanne uoverensstemmelser

316. Jf. vedtægternes § 17.

317. Jf. vedtægternes § 18.

318. Jf. vedtægternes § 20.

319. Det daværende *Assurandør-Societetet*.

320. Ved en særlig aftale mellem *Forbrugerrådet* og *Forsikring & Pension* er der fastsat regler for nævnets finansiering, for ansættelse og afskedigelse af sekretariatets personale m.v. og for aflæggelse og revision af regnskab, jf. vedtægternes § 15.

321. Dvs. uenighed af retlig art, og denne skal vedrøre et forsikringsretligt forhold, jf. *AKF* 31.864/1992, samt *Ivan Sørensen: Forsikringsret*, 4. udg., 2005, s. 406.

322. Ethvert forsikringsselskab, tværgående pensionskasse eller generalagentur kan tilslutte sig ankenævnsordningen. Hvor der i vedtægterne er anført »forsikringsselskab« eller »selskab«, forstås enhver af ovennævnte institutioner, jf. vedtægternes § 8.

323. Dvs., at nævnet har ikke hjemmel til ex officio at tage konkrete sager til behandling.

3.5. Ankenævnet for Forsikring

med forsikringsselskaber, der ikke er tilsluttet nævnet. Nævnet kan endelig med et ikke tilsluttet selskabs tiltrædelse behandle en klage over dette med de retsvirkninger, der er fastsat i vedtægterne.³²⁵ Forsikringsankenævnet kan ikke behandle tvister mellem skadelidte og *skadevolders ansvarsforsikringsselskab*, da der ikke forelægger en *forsikringsaftale* mellem disse to parter.

En forbruger, der er sikret eller begunstiget i henhold til en tegnet forsikring, anses også for klageberettiget.³²⁶

En klage kan angå samtlige omstændigheder i forholdet mellem parterne, herunder også spørgsmålet, om hvorvidt en forsikringsaftale er indgået.³²⁷

Ankenævnet kan optage en sag til behandling, uanset om der mellem selskabet og forsikringstageren er indgået en aftale, jf. dog vedtægternes § 2, stk. 5, hvoraf det fremgår, at ankenævnet ikke kan behandle sager, som er afgjort ved dom, voldgift³²⁸ eller retsforlig. Ankenævnet kan heller ikke behandle sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag.³²⁹

Forsikringstagerens indbringelse af en sag for nævnet *afbryder forældelse* af hans krav.³³⁰ Får han ikke medhold, eller afviser nævnet at realitetsbehandle sagen under henvisning til, at sagens afgørelse forudsætter en egentlig bevisførelse, som bør ske ved domstolene, jf. vedtægternes § 4, må han uden ugrundet ophold indbringe sagen for domstolene. Ellers anses forældelsen ikke for afbrudt. Såfremt forsikringstageren får medhold hos ankenævnet, men selskabet meddeler, at det ikke vil efterkomme nævnets afgørelse, jf. vedtægternes § 7, er forældelsesfristens afbrydelse tilsvarende betinget af, at klager uden unødigt

324. Afgørelser, årsberetning m.v. kan ses på nævnets hjemmeside: www.ankeforsikring.dk. Adressen er: Anker Heegaardsgade 2, 1, 1572 København K. Tlf. 33 15 89 00, telefontid man.-fre. kl. 10-13.

325. Jf. vedtægternes § 2, stk. 1.

326. Jf. vedtægternes § 2, stk. 2. Nævnet har anset sig for kompetent til at realitetsbehandle klager fra andre, der kan støtte ret på forsikringsaftalen, jf. eks. *AKF 3381.1979* (privatskiftende arving).

327. Jf. vedtægternes § 2, stk. 3.

328. Aftaler mellem forsikringsselskabet og forsikringstageren om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til et ankenævn, jf. § 2, stk. 2 i lov om forbrugerklager.

329. Jf. vedtægternes § 2, stk. 4.

330. Det gælder ligeledes for de andre 14 private godkendte klage- og ankenævn, samt Forbrugerklagenævnet.

ophold forfølger kravet ved domstolene. Der kan dog indrømmes forsikringstageren en kortere frist til at få afklaret, om statsamtet vil imødekomme en ansøgning om fri proces til retssagen mod selskabet, jf. hertil *U 2000.1947 H.*³³¹

Uden for Forsikringsankenævnets kompetence falder endvidere sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.³³²

Ankenævnet kan kun behandle en klagesag, såfremt klageren forinden forgæves har forsøgt at opnå en ordning ved henvendelse til selskabet eller dets lokale agentur, eller disse har undladt, inden 3 uger efter modtagelsen af en skriftlig henvendelse, at reagere på denne. Ankenævnet kan dog i særlige tilfælde ved enstemmighed beslutte at behandle en klagesag, selv om de nævnte betingelser ikke er opfyldt.³³³

Forsikringsankenævnet er kompetent til at behandle klager vedrørende privatlivets forsikringsforhold og som tidligere omtalt alle klager vedrørende *motorkøretøjsforsikring*, jf. dog vedtægternes § 2, stk. 5 og 6.³³⁴

Nævnet kan endvidere behandle klager vedrørende forsikringsforhold af erhvervsmæssig karakter, såfremt forholdet ikke adskiller sig væsentligt fra private forsikringsforhold. Klager vedrørende forsikringsforhold af erhvervsmæssig karakter falder i øvrigt uden for nævnets kompetence.

Nævnet kan kun behandle klager, hvis det anses for utvivlsomt, at en sag om samme forhold vil kunne anlægges ved de danske domstole og pådømmes under dansk ret.³³⁵

Forsikringsankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger, tvivl vedrørende dansk eller fremmed rets anvendelse på forholdet eller af andre særlige grunde, findes at burde afgøres ved domstolene.

331. Se *Henning Jønsson & Lisbeth Kjærgaard*: Dansk Forsikringsret, 8. udg., 2003, s. 482 med yderligere henvisninger til litteratur om forældelsens afbrydelse ved ankenævnsbehandling.

332. Jf. vedtægternes § 2, stk. 6.

333. Jf. vedtægternes § 2, stk. 7.

334. Jf. vedtægternes § 3, stk. 1.

335. Jf. vedtægternes § 3, stk. 2-4.

3.5. Ankenævnet for Forsikring

De såkaldte »§ 4-sager« af bevismæssige årsager,³³⁶ se f.eks. kendelse. *nr.* 65.737: »Nævnet finder, at der til sagens afgørelse kræves en nærmere bevisførelse om, hvad der blev aftalt mellem klageren og selskabets assurandør. En sådan bevisførelse kan ikke ske for nævnet, men må i givet fald ske ved domstolene. I medfør af § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter må nævnet derfor afstå fra at viderebehandle sagen.«³³⁷ Sager af principiel juridisk karakter, som nævnet ikke tager stilling til, se f.eks. kendelse *nr.* 65.828: »Nævnet har i en række tidligere kendelser afgjort spørgsmålet om, hvorvidt et selskab er berettiget til at foretage bonusnedsættelse svarende til, hvad selskabet i nærværende sag har gjort overfor klageren, er et spørgsmål af så principiel juridisk karakter, at det bør afgøres af domstolene, jf. § 4, stk. 1, i nævnets vedtægter. Selv om denne sag adskiller sig fra de øvrige sager derved, at klageren og selskabet ved udbetalingens start har indgået en aftale om udbetalingerne, finder nævnet, at også dette spørgsmål bør afgøres af domstolene.«³³⁸

Nævnet kan endvidere afvise sager, til hvis afgørelse der kræves en særlig bygningsteknisk, medicinsk eller forsikringsmatematisk fagkundskab. Er en klage eller sagens akter, herunder forsikringspapirerne, affattet på et fremmed sprog, kan nævnet afvise sagen, hvis nævnet ikke har tilstrækkelig kendskab til det pågældende sprog til at kunne behandle sagen forsvarligt, jf. vedtægternes § 4, stk. 1.

Afvisning i henhold til § 4, stk. 1, skal ledsages af generelle oplysninger om adgang til i Danmark at indbringe sagen for domstolene eller eventuelle andre kompetente ankenævn, om mulighed for at få retshjælp eller søge fri proces samt om anvendelse af eventuel retshjælpsforsikring.³³⁹

Afvises en sag, som synes at have større tilknytning til et andet land end Danmark, skal afvisningen ledsages af sådanne oplysninger vedrørende eventuelle udenretlige klageinstanser i det pågældende land, som nævnet er i besiddelse af. Såfremt nævnet ikke er i besiddelse af oplysninger herom, skal afvisningen ledsages af oplysning om, hvor klageren i det pågældende land kan søge oplysninger om eventuelle udenretlige klageinstanser, forudsat at nævnet er i besiddelse af disse oplysninger eller forholdsvis enkelt kan fremskaffe dem. Nævnet etablerer på basis af oplysninger fra EU-kommissionen en fortegnelse over sådanne instanser i EU-medlemsstaterne. Nævnet skal i det omfang, dets ved-

336. Da der som tidligere nævnt ikke sker vidne- og partsafhøring under strafansvar i forbrugerklagenævnsystemet.

337. Truffet i nævnsmøde den 31. september 2005.

338. Ibid.

339. Jf. vedtægternes § 4, stk. 2.

tægter ikke er til hinder herfor, følge *EU-kommissionens aftalememorandum* om et grænseoverskridende udenretligt klagenetværk inden for finansielle tjenesteydelser i EU, jf. vedtægternes § 4, stk. 3.

3.5.2. Sekretariatets opgaver

Til nævnet er der knyttet et sekretariat, der i sin funktion er uafhængigt i forhold til de stiftende organisationer.³⁴⁰

Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til nævnet og at forberede klagesagerne for nævnet.³⁴¹

Klagen indgives skriftligt³⁴² med eventuelle bilag til nævnet,³⁴³ som kan foreskrive, at der hertil skal anvendes et særligt skema.³⁴⁴ Sekretariatet tilsender selskabet genpart af materialet til udtalelse med undtagelse af det, som sekretariatet må gå ud fra allerede er selskabet bekendt.³⁴⁵ Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må antages at have betydning for sagens afgørelse.³⁴⁶ Undlader selskabet inden 10 arbejdsdage efter modtagelsen af materialet at fremsende kommentarer til nævnet, kan sagen behandles alene på grundlag af det foreliggende materiale.³⁴⁷

Nævnet kan efter anmodning fra en part eller af egen drift indhente

340. Sekretariatschefen, der skal have bestået juridisk embedseksamen, ansættes af de stiftende organisationer.

341. Jf. forretningsordenens § 1.

342. Der er ikke dækning på retshjælpsforsikring for advokathonoraret, hvis forsikringstageren har fået en advokat til at være behjælpelig med udformningen af klagen.

343. Oversendes en ved retten eller voldgiftsret anlagt sag til nævnet efter en forsikringstagers anmodning, jf. retsplejelovens § 361, skal forsikringstageren hermed anses for at have indbragt sagen for nævnet, jf. forretningsordenens § 6.

344. Klageskemaet kan downloades fra nævnets hjemmeside: www.ankeforsikring.dk. Når der er tale om komplicerede juridiske spørgsmål, må det antages, at nævnet påtager sig en vis vejledningspligt over for klageren på linie med den, som gælder for byretterne, jf. retsplejelovens § 339, stk. 4, jf. *Ivan Sørensen: Forsikringsret*, 4. udg., 2005, s. 408.

345. Sekretariatet gennemgår klagen ved dens modtagelse. Er det utvivlsomt, at sagen ikke kan behandles af nævnet, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet over for klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom, jf. forretningsordenens § 2, 2. og 3. pkt.

346. Sekretariatet afslutter sagen, hvis forsikringsselskabet under sagens forberedelse opfylder forsikringstagerens krav. Det samme gælder, hvis forsikringstageren frafalder sin klage. Sagen kan af sekretariatet søges forligt, jf. forretningsordenens § 4.

347. Jf. vedtægternes § 5, stk. 1, samt forretningsordenens § 3. Dvs., at selskabets undladelse får processuel skadesvirkning, jf. herved retsplejelovens § 344, stk. 2, samt *Ivan Sørensen: Forsikringsret*, 4. udg., 2005, s. 408.

sagkyndige erklæringer eller udtalelser. Nævnet kan indkalde sagens parter til mundtlig forhandling. Såfremt klageren uden lovligt forfald udebliver fra sådan forhandling, kan nævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis selskabet udebliver, kan nævnet behandle sagen på det foreliggende grundlag.³⁴⁸

3.5.3. Information/offentliggørelse

Nævnets kendelse skal tilsendes sagens parter i kopi senest 10 arbejdsdage efter afsigelsen. Der gives normalt en frist på 4 uger til opfyldelse af kendelsen. Fristen regnes fra kendelsens afsendelse fra sekretariatet.³⁴⁹

Nævnets kendelser offentliggøres uden angivelse af klagerens navn. Nærmere regler for offentliggørelsen fastsættes af de stiftende organisationer. Nævnets kendelser sendes i samme form til de stiftende organisationer³⁵⁰ og *Forbrugerstyrelsen*.³⁵¹

Nævnets medlemmer og sekretariatets medarbejdere har, med undtagelse af oplysninger der er offentlig tilgængelige, *tavshedspligt* om, hvad der fremkommer under en sags forberedelse og under nævnsbehandlingen.³⁵²

Nævnets sekretariat udarbejder en *årsberetning*,³⁵³ der aflægges over for nævnets medlemmer på et møde, der afholdes hvert år inden udgangen af april måned. Formanden indkalder hertil med 14 dages skriftligt varsel. På årsmødet orienterer sekretariatschefen om nævnets regnskab.³⁵⁴ Mindst en gang om året offentliggøres oplysninger om de sager (inkl. selskabets navn), hvor selskabet har anfægtet nævnets afgørelse.³⁵⁵

Når Forsikringsankenævnet har truffet afgørelse i en klagesag, kan sagen af enhver af parterne – af forsikringsselskabet dog med den i vedtægternes § 7, stk. 2 angivne begrænsning – indbringes for domstolene eller, hvis parterne efter kendelsens afsigelse bliver enige derom, for en voldgiftsret.³⁵⁶

De forsikringsselskaber, der er tilsluttet nævnet, eller som har til-

348. Jf. vedtægternes § 5, stk. 2-3.

349. Jf. vedtægternes § 6, stk. 1.

350. *Forbrugerrådet og Forsikring & Pension*.

351. Jf. vedtægternes § 6, stk. 2-3.

352. Jf. vedtægternes § 6, stk. 4.

353. Jf. forretningsordenens § 11, stk. 3.

354. Jf. forretningsordenens § 12.

355. Jf. vedtægternes § 6, stk. 5-6.

356. Jf. vedtægternes § 7, stk. 1.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

trådt, at nævnet behandler en klagesag, jf. vedtægternes § 2, stk. 1, giver afkald på at anfægte rigtigheden af kendelser, der er afsagt i de i § 3, stk. 1, nævnte klagesager, medmindre selskabet inden 4 uger efter kendelsens afsendelse, skriftligt har meddelt nævnet, at selskabet ikke ønsker at være bundet af kendelsen. Meddelelse skal for at være rettidig være nævnets sekretariat i hænde inden kl. 15.00 på den sidste hverdag i perioden, jf. nærmere vedtægternes § 7, stk. 2.³⁵⁷

3.5.4. Nævnets sammensætning

De stiftende organisationer udpeger nævnets medlemmer. Nævnet består af et antal juridiske medlemmer, der udgør nævnets formandskab, og et antal nævnsmedlemmer i øvrigt. De juridiske medlemmer skal være højesteretsdommere eller landsdommere.³⁵⁸ De øvrige medlemmer udpeges som generalister eller specialister inden for et felt. De stiftende organisationer udpeger formanden. De øvrige juridiske medlemmer er næstformænd. Nævnets medlemmer udpeges for en 3-årig periode. Genudpegning kan finde sted. Medlemmerne fratræder deres hverv senest med udgangen af april måned efter det fyldte 70. år. De stiftende organisationer kan dog i ekstraordinære tilfælde dispensere fra dette alderskrav.³⁵⁹

Forsikringsankenævnet fastsætter selv sin forretningsorden³⁶⁰ i samarbejde med de stiftende organisationer.³⁶¹

3.5.5. Nævnsbehandling

Nævnet afholder møde til behandling af klager så ofte, som antallet af klager giver anledning til. Som minimum afholder nævnet møde 1 gang i kvartalet.³⁶²

Ved nævnets behandling af en klagesag skal deltage formanden, 2

357. Såfremt selskabet har afgivet den i § 7, stk. 2 i vedtægterne nævnte meddelelse rettidigt, underretter sekretariatet klageren samt vejleder denne og bistår om nødvendigt med hensyn til sagens overgivelse til Forbrugerstyrelsen til indbringelse for domstolene, jf. forretningsordenens § 10, stk. 3.

358. Nævnets formandskab er Højesteretsdommer *Poul Sørensen*, forhenværende Højesteretspræsident *Jac Hermann* og Højesteretsdommer *Marianne Højgaard Pedersen* er supplement for formanden.

359. Jf. vedtægternes § 9, stk. 5.

360. Vedtaget den 16. oktober 2004.

361. Jf. vedtægternes § 10.

362. P.g.a. det store sagsantal er der nævnsmøde ca. hver 14 dag.

3.5. Ankenævnet for Forsikring

medlemmer, der varetager forbrugerinteresser, samt 2 medlemmer, der varetager erhvervsinteresser.³⁶³ Medlemmerne udpeges blandt de i vedtægternes § 9, stk. 2, nævnte repræsentanter, således at forbrugerinteresser og erhvervsinteresser er ligeligt repræsenteret.³⁶⁴

Sager, der ikke har principiel karakter eller retsgivende betydning, kan afgøres af formanden sammen med 1 forbrugerrepræsentant og 1 erhvervsrepræsentant.³⁶⁵ Enhver af de deltagende kan dog kræve sagen henvist til behandling af 5 medlemmer.³⁶⁶

Ingen må deltage i behandling af en sag, hvis 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i 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. Det er formanden, der træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan medvirke ved behandlingen af en sag.³⁶⁷

Afgørelser i nævnet træffes på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, og sagerne forelægges mundtligt for nævnet af sekretariatschefen eller en stedfortræder for denne på basis af det i forvejen udsendte materiale.³⁶⁸

Afgørelsen i nævnet træffes efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder.³⁶⁹ Alle afgørelserne træffes med simpelt stemmeflertal. Hvis en kendelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette anføres i kendelsen.³⁷⁰ Nævnets afgørelser skal være skriftlige og

363. De såkaldte »blå-sager«, som omfatter principielle og retningsgivende sager. Til behandling af disse sager er der blandt repræsentanterne specialistdeltagelse fra forsikringsbranchen.

364. Dvs., at *Forbrugerrådet og Forsikring & Pension* udpeger et vist antal medlemmer til nævnet.

365. De såkaldte »røde-sager«, hvor der fra hver side deltager en generalist, jf. forretningsordenens § 7, stk. 2.

366. Jf. vedtægternes § 11, stk. 1-3.

367. Jf. vedtægternes § 12 som også gælder for sekretariatschefen eller dennes stedfortræder, jf. forretningsordenens § 13.

368. Jf. forretningsordenens § 7, stk. 3.

369. Nævnet kan dog søge sagen forligt på et grundlag, hvorpå en afgørelse ikke ville kunne baseres, jf. forretningsordenens § 8.

370. Jf. vedtægternes § 11, stk. 4.

være ledsaget af en begrundelse.³⁷¹ I det omfang kendelsen beror på en flertalsbeslutning skal såvel flertallets som mindretallets holdning begrundes.³⁷²

Nævnets formand kan afgøre en klagesag, hvis det – på baggrund af nævnets hidtidige praksis m.v. – må anses for sikkert, hvorledes sagen skal afgøres.³⁷³ Sagen fremlægges til gennemsyn på det førstkomende nævnsmøde. Hvert af nævnets generelle medlemmer kan på dette møde beslutte, at sagen skal undergives sædvanlig nævnsbehandling.³⁷⁴

Parterne modtager en kopi af afgørelsen,³⁷⁵ ligesom forsikringstageren underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene, om muligheden for at søge retshjælp eller fri proces samt om anvendelsen af eventuel retshjælpsforsikring.³⁷⁶

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori nævnet har truffet afgørelse, eller hvori forlig er indgået for nævnet, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, eller i tilfælde af nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – antages at kunne have medført et andet udfald af sagen.³⁷⁷

Er sagen indbragt for nævnet ved rettens eller en voldgiftsrets oversendelse, jf. *retsplejelovens* § 361, skal nævnets sekretariat straks sende en kopi af afgørelsen til retten.³⁷⁸

Ingen af parterne betaler omkostninger til den anden part. Samtlige omkostninger ved nævnsbehandlingen afholdes af nævnet. Nævnet kan dog pålægge indklagede, tilsluttede selskab helt eller delvis at refundere nævnets udgifter til de i vedtægternes § 5, stk. 2 omhandlede sagkyn-dige erklæringer.³⁷⁹

371. Jf. forretningsordenens § 10, stk. 1.

372. Jf. vedtægternes § 11, stk. 6.

373. De såkaldte »gule-sager«. Disse sager ligger til gennemsyn for de andre nævnsmedlemmer under nævnsmødet.

374. Jf. vedtægternes § 11, stk. 5.

375. Kopi af afgørelsen skal sendes til parterne senest 10 arbejdsdage efter afsigelsen, jf. forretningsordenens § 10, stk. 2 in fine.

376. Der skal efter praksis ikke betales selvrisiko i disse tilfælde, hvor forsikringstageren er nødsaget til at gå til domstolene for at få gennemtvunget en afgørelse fra nævnet. Dette princip bør være gældende for alle de privat godkendte ankenævnsafgørelser der skal føres til domstolene, at der ikke trækkes selvrisiko på retshjælpsforsikringen.

377. Jf. vedtægternes § 13.

378. Jf. forretningsordenens § 10, stk. 4.

379. Jf. vedtægternes § 14, stk. 1-2.

3.5. Ankenævnet for Forsikring

Der skal betales et gebyr på *kr. 150* for klagesagens behandling. Gebyret tilbagebetales, hvis klagen afvises af nævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, eller hvis klageren får medhold i klagen, jf. vedtægternes § 14, stk. 3.³⁸⁰

3.5.6. Sagsbehandlingstider, statistik m.v.

Ankenævnet modtog i 2004 i alt 2710 klager. I forhold til året før, hvor tallet var 2860, er der tale om et fald på godt 5%. I 2004 færdigbehandlede ankenævnet 2812 sager, og det lykkedes således for første gang siden 1998 at færdigekspedere flere sager i året 2004, end der kom ind.³⁸¹

Nævnets sagsbehandlingstid i 2005 svinger desværre mellem 6-12 måneder afhængig af sagernes kompleksitet.³⁸²

Når man ser på branchefordelingen af klagerne, kan det konstateres, at der i 2004 er sket en stigning i antallet af ulykkesforsikringsklager. De nye ulykkesdefinitioner havde ellers bevirket, at antallet af klager faldt. Stigningen må antages at skyldes en stigning i antallet af klager over méngrader. Men herudover er klager over nye forsikringstyper, der dækker ved både arbejdsløshed og sygdom, talt med i denne gruppe. Der kan også konstateres stigninger i antallet af klager over livsforsikringer, arbejdsmarkedspensioner og ejerskifteforsikringer. Disse 3 forsikringstyper tegner sig nu for næsten 25% af klagerne.³⁸³

Af de nævnsafgjorte³⁸⁴ sager fik klageren helt eller delvis medhold i 316 sager, mens 5 sager blev forligt. I sekretariatet blev 431 sager forligt, således at i alt 752 klager fik »noget« ud af at klage. Dette svarer til, at 28,2% fik et bedre resultat end det, de havde opnået hos forsikringsselskabet.³⁸⁵

Ændring af vedtægter for Forsikringsankenævnet kan ske efter aftale med *Forbrugerrådet og Forsikring & Pension* og skal godkendes af *ministeren for familie- og forbrugeranliggender*.

Såfremt et selskab, der deltager i nævnsordningen, ikke kan tiltræde

380. I praksis betales gebyret også tilbage ved delvis medhold.

381. Se nævnets Årsberetning 2004, s. 8.

382. Se også nævnets Årsberetning 2004, s. 9.

383. Jf. pressemeddelelse af 29. april 2005 og nævnets Årsberetning 2004.

384. Siden 1. oktober 2004 har der været mulighed for, at der træffes formandsafgørelser i sager, hvor resultatet på baggrund af nævnets hidtidige praksis anses for sikkert – de »gule sager«. Sagsbehandlingstiden for disse sager er ca. 6 måneder.

385. I 2003 var procenten 30,2.

en vedtaget vedtægtsændring, er selskabet berettiget til at udtræde af ordningen med virkning fra ændringens ikrafttræden. Meddelelse herom tilstilles skriftligt sekretariatet. Et selskab kan i øvrigt ved skriftlig opsigelse til nævnets sekretariat udtræde af ordningen med 6 måneders varsel til et kalenderårs udløb. Såfremt et selskab udtræder af ordningen, uden at dette skyldes, at selskabet ophører med at drive forsikringsvirksomhed, eller at det fusionerer med et andet selskab, underretter sekretariatet straks *Ministeren for Familie- og Forbrugeranliggender*, *Forbrugerrådet* og de øvrige tilsluttede selskaber herom. Ethvert af de øvrige selskaber er herefter berettiget til inden for et tidsrum af 14 dage efter modtagelsen af meddelelsen skriftligt selv at opsiges deres deltagelse med virkning fra samme dato.

Nævnet kan med bindende virkning for et udtrædende selskab træffe afgørelse i alle sager, hvis forsikringen har været i kraft på et tidspunkt, hvor det pågældende selskab var tilsluttet Forsikringsankenævnet. Dette gælder dog ikke, hvis forsikringstageren, efter at selskabet har udmeldt sig, ved opsigelse har kunnet bringe forsikringen til ophør, inden de forhold, der har givet anledning til klagen, fandt sted.³⁸⁶

Vedtægterne blev godkendt af *ministeren for familie- og forbrugeranliggender* den 30. september 2004 og er gældende i 3 år.

3.5.7. Typiske årsager til klager og praksis på udvalgte områder

Erfaringsmæssigt og på baggrund af nævnets årelange praksis giver bl.a. følgende forhold anledning til mange klager i ankenævnet fordelt på forskellige forsikringstyper: Nedenfor gennemgås kort typiske udvalgte forsikringsklager indenfor familie-, bygnings-, ejerskifte- og ulykkesforsikringerne.³⁸⁷

3.5.7.1. Familieforsikring

For at opnå erstatning skal forsikrede sandsynliggøre

- at forsikringsbegivenheden (f.eks. tyveri) har fundet sted, og
- at han har lidt et tab af den størrelse, der kræves erstatning for.

386. Jf. nærmere vedtægternes § 16.

387. Se nærmere ankenævnets hjemmeside: www.ankeforsikring.dk.

3.5. Ankenævnet for Forsikring

Det vil sige, at man dels skal sandsynliggøre, at have ejet de genstande, der kræves erstatning for, dels at genstandene har den alder, man hævder.

Hvis genstandene er stjålne eller brændte, kan man ikke vise resterne frem. Den nemmeste måde at sandsynliggøre sit tab på i disse situationer er at fremvise kvitteringer for købet. Mange mennesker smider sådanne kvitteringer ud ret hurtigt efter købet. Det er de naturligvis i deres gode ret til, men så bliver det også noget sværere at dokumentere sit tab.

Har man ikke kvitteringer, må man kunne oplyse, hvor genstanden er købt, hvornår den er købt, og hvad den cirka har kostet. Med de oplysninger har selskabet mulighed for i et vist omfang at kontrollere rigtigheden af oplysningerne. Kan man slet ikke give sådanne oplysninger, kan man i bedste fald opnå en skønsmæssigt fastsat erstatning.

Efter nævnets praksis må man regne med, at kravene til sandsynliggørelse er stigende, hvis der er tale om dyre indbogenstande og nye indbogenstande.

Er der tale om gaver eller genstande, man har arvet, kan det være svært at dokumentere, men det må kunne forventes, at der kan gives oplysninger om hvem der er gavegiver, i hvilken anledning eller hvornår og fra hvem man har arvet genstanden.³⁸⁸

Når man har beskrevet hver enkelt genstand på skadeanmeldelsen, skal man finde ud af, hvad en tilsvarende genstand koster i dag, eller rettere på skadetidspunktet. Der skal nemlig tages udgangspunkt i, hvad en ny genstand koster. Mere skal man ikke gøre i første omgang. Ud fra oplysningerne om genstandene vil selskabet vurdere kravet og opgøre erstatningen. Ved større skader vil selskabet formentlig sende en taksator ud og gennemgå erstatningsposterne med forsikrede.

Erfaringsmæssigt er der en række forhold, der giver anledning til spørgsmål eller klager i ankenævnet. Det drejer sig om følgende:

3.5.7.1.1. Erstatningsberegningen

Det vil sige de kriterier, der indgår i fastsættelsen af erstatningen. Erstatningen beregnes efter de regler, der er fastsat i forsikringsaftalen. I princippet kan reglerne gå ud på hvad som helst, da der er aftalefrihed på området. Dog yder forsikringsaftaleloven den beskyttelse, at det er bestemmelserne i lovens § 37, stk. 2, der gælder, hvis ikke andet tydeligt fremgår af forsikringsbetingelserne.

388. Kan man finde nogle fotos, hvor genstandene kan ses, er det en stor hjælp.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

I § 37, stk. 1, fastslås det, at tingens værdi ansættes til det beløb, der efter priserne umiddelbart før forsikringsbegivenheden ville kræves til genanskaffelse af den tilintetgjorte eller beskadigede genstand med rimeligt fradrag for værdiforringelse ved

- alder
- brug
- nedsat anvendelighed eller andre omstændigheder

I forsikringsaftalelovens § 37, stk. 2, hedder det dog: »... Ved indbogenstande, personlige brugsgenstande og lignende sker der dog kun fradrag for værdiforringelse ved alder, brug for så vidt genstandens nytteværdi for den sikrede er væsentlig nedsat.«

Lovens udgangspunkt er, at erstatning for indbogenstande opgøres efter gunstigere regler end andre genstande, idet der ikke foretages fradrag for alder og brug, hvis nytteværdien (brugsværdien) ikke er nedsat.

Har man eksempelvis købt tidløse møbler, skal der – selv om de er gamle – ikke foretages fradrag for alder og brug – så længe møblerne er ubeskadigede. Er der derimod tale om indbogenstande med kortere levetid, eksempelvis som følge af ringere kvalitet, mere modeprægede ting, genstande, der slides, f.eks. polstermøbler, tøj og frem for alt mekaniske eller elektroniske genstande, foretages der et skøn over restlevetiden af genstandene. Har en genstand eksempelvis en skønnet levetid på 10 år, og er genstanden 5 år gammel, da den blev stjålet, ydes 50% i erstatning af genanskaffelsesprisen.

Som nævnt indledningsvis kan andet være aftalt. Eksempelvis er der som regel fastsat faste afskrivningsregler for cykler, elektriske apparater og måske også briller.

Se kendelse 56.569, hvor der blev klaget over selskabets udbetalte erstatning for 8 år gamle stjalne højtalere. og selskabet havde erstattet med 20% af nyprisen. Nævnet udtalte, at der i betingelserne var medtaget en afskrivningstabel, der angav, hvorledes erstatningen for genstande som de stjalne skulle beregnes. Nævnet havde ikke mulighed for at tilsidesætte denne bestemmelse, som måtte anses som en del af aftalen mellem forsikringstager og selskabet.

3.5.7.1.2. Genlevering

Omhandlende selskabets mulighed at levere genstande svarende til de beskadigede eller tabte i stedet for at udbetale en kontant erstatning.

3.5. Ankenævnet for Forsikring

I stedet for at yde erstatning med penge har selskaberne som regel forbeholdt sig ret til at fremskaffe eller levere genstande identiske med de beskadigede. Hvis selskabet ikke udtrykkeligt har forbeholdt sig ret til at fremskaffe brugte genstande, skal der være tale om nye genstande, og hvis selskabet ikke har forbeholdt sig ret til at levere genstande, der »ligner« eller »svarer til«, skal der være tale om identiske genstande.

I de fleste tilfælde gennemtvinges genlevering ikke, men selskabet opgør erstatningen til, hvad genstandene kan købes for i forretninger, hvor selskaberne har aftale om rabat. Afslås genlevering, udbetaler selskabet erstatningen med fradrag af den opnåede rabat. Rabat kan dog kun fratrækkes, hvis genlevering er tilbudt, er gennemførlig (hvis identiske eller tilsvarende ikke kan skaffes, er det ikke gennemførligt), og hvis det kan ske inden for rimelig tid.

Se kendelse 57.808, hvor der blev klaget over størrelsen af den udbetalte kontanterstatning efter et tyveri af smykker. Selskabet havde fratrasket 15% af guldsmykkeværdien. Klager gjorde gældende, at dette ikke fremgik af policen. Selskabet gjorde gældende, at de 15% var fratrasket, da klager ikke ønskede genlevering, og at selskabet kunne have opnået denne rabat hos guldsmed. Nævnet udtalte, at da klager ikke havde ønsket smykkerne genleveret havde selskabet været berettiget til at udbetale en erstatning svarende til den pris, som selskabet vil kunne have genleveret smykkerne til.

3.5.7.1.3. Hvis genstanden ikke er totalskadet (partiel skade)

Hvor selskabet har mulighed for at lade det skadede reparere.

Hvis genstanden ikke er totalskadet, kan selskabet »nøjes« med at betale for reparation af genstanden. Bliver genstanden efter reparationen værdiforringet, kan det komme på tale at yde en værdiforringelseserstatning ved siden af.

3.5.7.1.4. Hvornår skal selskabet betale

Om frister for udbetaling af erstatning og renter.

Hvis selskabet ikke udbetaler erstatning inden 14 dage efter, at det har modtaget de nødvendige oplysninger til afgørelse af kravet – eller kunne have fremskaffet disse selv – skal det betale renter af kravet fra denne dato. Rentefoden er nu minimum 7% over den officielle udlånsrente fastsat af Nationalbanken hver den 1.1. og 1.7. Dette fremgår af forsikringsaftalelovens § 24.

Se kendelse nr. 52.432, hvor klager havde været udsat for dækningsberettiget indbrudstyveri d. 21/12 1999. D 11/2 2000 underskrev klagers taksator skadeopgørelse.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Erstatningen blev udbetalt d. 14/3 2000. Nævnet fandt, at forfaldstidspunktet måtte fastsættes til d. 11/2 2000, hvor klager og taksator underskrev skadesopgørelsen. Efter Forsikringsaftalelovens § 24, stk. 1 kan erstatningen fordres betalt 14 dage senere. Erstatningen var (pga. selskabets videre undersøgelser, der dog ikke ændrede resultatet i forhold til den fastsatte erstatning) blevet udbetalt d. 14/3 2000. Nævnet fandt, at klager havde krav på at få erstatningen forrentet fra d. 25/2 2000 til udbetalingsdagen.

3.5.7.2. Bygningsforsikring

For at opnå erstatning skal den forsikrede sandsynliggøre, at der er sket en forsikringsbegivenhed, der er omfattet af forsikringen – eksempelvis brand, storm eller en pludselig skade.

Herefter skal skaden gøres op. Ved partielle skader vil det ofte ske ved, at selskabet beder den forsikrede om at indhente et specificeret overslag (materialer og arbejdsløn) på, hvad det koster at reparere skaden. Hvis det er en mindre skade, og hvis overslaget findes rimeligt af selskabet, kan det godt ske, at der gives dækningstilsagn, uden at skaden besigtiges. Hvis håndværkeren under reparationen finder ud af, at det bliver væsentligt dyrere at reparere skaden end angivet i overslaget, er det vigtigt, at selskabet straks kontaktes for accept heraf. Også selv om det indebærer, at reparationen midlertidigt må standses. Man kan nemlig ikke regne med, at selskabet blot accepterer håndværkerens regning, hvis den væsentligt overstiger overslaget.

Hvis skadesomfanget er uklart, eller hvis der er tale om en større skade, vil selskabet som regel udsende en taksator med det samme. Taksatoren danner sig et overblik over skaden. Han kan derefter – som nævnt ovenfor – bede den forsikrede indhente et overslag fra en håndværker. Men det kan også være, at han blot anvender sin erfaring om priser på byggematerialer og arbejdsløn og fortæller den forsikrede, at han kan lade skaden reparere, men at det ikke må koste mere end et bestemt beløb. Også her er det vigtigt at kontakte selskabet med det samme, hvis man finder ud af, at det bliver dyrere end den pris, taksator har angivet. Mange selskaber laver i den forbindelse en skriftlig aftaleseddel, hvilket også bør ske, så der ikke senere opstår tvivl om priser og det godkendte skadesomfang.

I forbindelse med erstatningsopgørelsen er der en række forhold, som kan give anledning til spørgsmål og klager. Det drejer sig om følgende:

3.5. Ankenævnet for Forsikring

3.5.7.2.1. Totalskade

Spørgsmålet om betingelserne er opfyldt for, at den forsikrede kan vælge f.eks. at få et nyt hus opført.

Er der tale om totalskade, skal det beregnes, hvad et helt nyt hus magen til det skadede koster at bygge.

De fleste bygningsforsikringer er tegnet med ret til restværdierstatning, således at huset anses for totalskadet, hvis det er mere end 50% skadet. Er dette tilfældet, har den forsikrede valget mellem at få sit hus repareret eller få bygget et helt nyt. Dette kræver dog, at huset var godt vedligeholdt.

3.5.7.2.2. Eget arbejde

Om betingelserne, hvis man selv ønsker at udføre (en del af) arbejdet med reparation eller nyopførelse.

Hvis man selv vil forestå reparationer, kan dette ske. Men det bliver ikke til samme timeløn, som håndværkere skal have. Eget arbejde aflønnes med ca. 75 kr. i timen. Der skal ikke betales skat af en sådan godtgørelse.

Se kendelse nr. 52.263. Selskabet havde sat timeprisen til kr. 70,00 – Klager mente, at timeprisen skulle være kr. 150,00 – Selskabet henviste til kendelse nr. 39.935, hvor et selskab fik medhold i en timepris på kr. 60,00 – Selskabet fik medhold. Se endvidere kendelse nr. 53.369, hvor der blev klaget over størrelsen af den af selskabet udbetalte erstatning efter stormskade på skur. Selskabet godkendte stormskaden og betalte for oprydning og materialer til nyt skur. Selskabet ville dog ikke betale for opførelsen af et nyt skur. Nævnet udtalte, at selskabet havde ydet dækning til indkøb af materialer samt til oprydning. Der var ikke ydet dækning til selve opførelsen af skuret. Klageren var efter nævnets opfattelse berettiget til at få honoreret arbejde til opførelse af skuret. Klageren havde ikke sandsynliggjort de medgæede arbejdstimer, men nævnet fandt at honorering af 30 timer fandtes passende.

3.5.7.2.3. Mangelfuldt arbejde

Om hvem der har ansvaret for, at reparationen udføres korrekt. Hvis der opstår uenighed om mangler ved det arbejde, håndværkerne har lavet, er det en almindelig udbredt misforståelse, at det er forsikrings-selskabet, der må sørge for, at håndværkerne udbedr manglerne. Sådan er det ikke. Det er forsikringstageren, der har valgt håndværkerne. Forsikringsselskabet har ikke indflydelse på valget. Forsikringsselskabernes opgave er at betale for skade – ikke at stå for reparationer.

Nogle gange gør forsikringstagere gældende, at det var taksator, der

anbefalede håndværkeren. Hvis dette blot er sket, fordi forsikringstageren ikke selv har kendskab til en håndværker, der kan udbedre skaden, gør dette ingen forskel. Men har taksator betinget sig, at en bestemt håndværker udbedrer skaden, er det også Forsikringsselskabet, der må sørge for, at håndværkeren retter manglerne eller i værste fald sørger for, at en anden håndværker retter manglerne.

Se kendelse nr. 52.043, hvor klager gjorde gældende, at det udførte reparationsarbejde var mangelfuldt, og påstod selskabet tilpligtet at betale for udbedring af manglerne. Klager havde i den forbindelse bemærket, at selskabets taksator valgte håndværkerne og afviste de håndværkere, som klager selv havde foreslået. Nævnet fandt, at selskabet måtte være ansvarlig for eventuelle mangler ved reparationsarbejdet.

3.5.7.3. Ejerskifteforsikring

Ejerskifteforsikring og *tilstandsrapport* er to instrumenter, køber og sælger kan benytte sig af, når de henholdsvis køber og sælger fast ejendom.

Når sælger har ladet udarbejde en tilstandsrapport og fremlagt et tilbud på en ejerskifteforsikring, vil han i vid udstrækning slippe for sit ansvar for eventuelle mangler – et ansvar, der ellers består i 20 år.

Køber får gennem tilstandsrapporten en slags »varedeklaration« på den ejendom, han overvejer at købe. Ud fra beskrivelsen af huset kan han forhandle sig til den rigtige pris for huset og betingelserne for overtagelse af ejendommen i øvrigt.

Ved at tegne ejerskifteforsikringen sikrer han sig, at de skader, den bygningssagkyndige måtte have overset – eller ikke kunne se på besigtigelsestidspunktet – bliver forsikringsdækket, hvilket er vigtigt, når sælgers ansvar nu er bortfaldet.

Det fremgår af vejledningen til tilstandsrapporten, at huset, der skal undersøges, skal sammenlignes med tilsvarende bygninger af samme alder. Det er formentlig her, at de største problemer ligger, idet det ud fra de klagesager, ankenævnet modtager, ser ud til, at folk er tilbøjelige til at sammenligne huset, de har købt, med et nyt hus. Hvis taget på et hus fra trediverne er noget slidt, forventer de tilsyneladende, at det er anført i tilstandsrapporten. Men det er det ikke, og det skal det normalt heller ikke. Der er jo ikke noget usædvanligt i, at taget er slidt, når huset er fra trediverne. Huset adskiller sig ikke derved fra andre huse fra trediverne.

På samme måde med kældre. I et hus fra 1950 med kælder vil kælderen være fugtig i et eller andet omfang. Men folk synes at forvente,

3.5. Ankenævnet for Forsikring

at kældre er tørre – og det er kældre knap nok selv med vore dages byggemetoder.

Bygningsgennemgangen vedrører ikke:

1. bygningens lovlighed
2. installationers lovlighed
3. installationers funktionsduelighed
4. indretninger uden for bygningen
5. forhold ved grunden

Disse forhold er derfor heller ikke omfattet af ejerskifteforsikringen. For forhold, der ikke er omfattet af bygningsgennemgangen, hæfter en sælger stadig i 20 år. Der er en række forhold, som hyppigt giver anledning til klager. Det drejer sig om bl.a. følgende:

3.5.7.3.1. Fugtige kældre

I forbindelse med salg af en ejendom er det helt normalt, at sælger »shiner« huset lidt op. Dette gælder også kældre, der ofte får en gang maling. Den bygningssagkyndige vil derfor ofte være afskåret fra at se, om der er fugtgennemslag på væggene i kælderen. Sælger skal godt nok besvare et spørgsmål i tilstandsrapporten, om hvorvidt der trænger vand gennem kælderydervægge eller op gennem gulvet. Men sådan noget behøver nødvendigvis ikke at ske hvert år. Og hvis sælgeren ikke har ejet ejendommen ret længe, kan det altså godt være rigtigt, at sælger ikke har oplevet nogen vandgennemtrængning. Dertil kommer, at der næsten altid vil være nogen fugt i kældre i ældre huse. Fugten kan komme gennem vægge og gulve. Først i 1972 kom der regler om dræning for huse med kældre. Dræning kan eliminere den fugt, der kommer oppefra, men ikke den fugt, der kommer nedefra. Hvis der er fugt i en kælder fra et hus efter 1972, kan det altså skyldes uvirksomme dræn (ikke dækket, da drænen oftest er uden for huset); men det kan også skyldes højt grundvandsspejl.

Er huset fra før 1972, kan man velsagtens komme det meste af fugtproblemerne vil livs ved at dræne. Men udgiften hertil, er ikke dækket af forsikringen – dels fordi det ikke er en fejl ved bygningen, at der ikke er dræn – dels er der tale om forhold uden for bygningen, der ikke er omfattet af bygningsgennemgangen og forsikringen. Udgifterne til at gøre kældre tørre er derfor ikke dækket af forsikringen.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Se kendelse nr. 59.751 om fugt i kælderen. Selskabet afviste dækning for skade på ejendom opført i 1959. Vandindtrængen i ejendommens kælder. Selskabet gjorde gældende, at afslaget alene var grundet husets alder og at det først var meget senere, at man begyndte at sikre kældre mod indtrængning af vand. Nævnet lagde til grund, at kældervæggene mv. var opført efter gængse byggemetoder i 1959, og at de omhandlede fugtproblemer i kælderrummet skyldtes den oprindelige konstruktion af ejendommen. Et sådant forhold var ikke dækningsberettiget i henhold til ejerskifteforsikringen. Se endvidere kendelse nr. 60.173, hvor selskabet gav afslag på fugtskade i ejendommens kælder. Det gjordes gældende, at der ikke var tale om skade i betingelsernes forstand henset til ejendommens alder (1948). Vandindtrængen gennem vægge. Nævnet udtalte, at kældervæggene var opført efter gængse byggemetoder i 1948 og fugtproblemerne skyldtes den oprindelige konstruktion af ejendommen. Etablering af omfangsdræn kunne ikke kræves erstattet over forsikringen.

3.5.7.3.2. Gulvbelægning ikke som forventet

En del sager vedrører gulve. Ved besigtigelsen af huset kan nogle af gulvene være dækket af faste tæpper. Andre fremstår som trægulve. Af sagerne ses, at køberne ofte har forestillet sig, at de faste tæpper skulle fjernes, trægulvene afslibes og behandles, således at gulvene kommer til at fremstå som blanke gulve, hvor der kan placeres enkelte pyntetæpper. Køberne bliver derfor enormt skuffede, når de fjerner de faste tæpper og ser, at der under tæpperne er spånplader eller andet pladegulv. I nogle tilfælde ses endda resterne af et betonfundament, idet en skillevæg er fjernet. Køberne anser det for en skjult fejl, men det er det sjældent.

I tilstandsrapporten er den bygningssagkyndige blevet spurgt, om der er bygningsdele, der ikke har kunnet besigtiges. Og her vil han – hvis han har gjort det rigtigt – krydse af for »gulve dækket af faste tæpper«. Hvis det er vigtigt for en køber, at der er trægulve under tæpperne, der kan afslibes og anvendes uden tæpper, må han betinge handlen heraf, dvs. få sælger til at give en garanti. Det er ikke et krav, han kan rette mod forsikringsselskabet; køber får, hvad han så ved besigtigelsen – et hus med faste tæpper.

Se kendelse nr. 54.744, hvor der blev klaget over selskabets afvisning af dækning for skade på gulve. Efter overtagelse af hus konstaterede klager, at der under gulvtæppet i såvel stuen som under belægningen på værelser var masonitplader, omkring hvilke der er foretaget spartling. Nævnet udtalte, at gulvene forsat var egnede som underlag for tæppebelægning og nævnet kunne derfor m.h.t. forsikringsbetingelserne ikke kritisere, at selskabet havde afslået dækning for skaden på gulvene.³⁸⁹

389. Se lignende sag, jf. kendelse nr. 59.959.

3.5.7.4. Ulykkesforsikring

Erfaringsmæssigt er der forskellige forhold, som giver anledning til mange klager vedrørende ulykkesforsikring.³⁹⁰ Det drejer sig bl.a. om:

3.5.7.4.1. Fastsættelse af méngrad

Det vil sige selskabets vurdering af, i hvilket omfang en ulykke har påført klager helbredsmæssige gener m.v. Ca. 1/3 af klagerne i ankenævnet vedrørende ulykkesforsikring vedrører utilfredshed med selskabernes fastsættelse af méngrad. Méngraden er følgerne af ulykkestilfældet udtrykt i procent.

Hvis en forsikringstager er uenig i sit selskabs vurdering af méngraden, er der en række forhold, man skal være opmærksom på, hvis man vil klage til ankenævnet. Det drejer sig om:

3.5.7.4.2. Hvordan vurderes méngraden?

Vurderingen er en såkaldt medicinsk bedømmelse af de ulemper, følgerne giver i hverdagen. At bedømmelsen er medicinsk betyder, at der ikke skal ses på, hvilke indtægtstab ulykken har medført. Eksempelvis kan en tømrer, der har fået en knæskade ved fodboldspil, måske ikke længere sidde på hug, ligge på knæ eller gå på stiger. Dette kan betyde, at han ikke længere kan klare tømrerarbejde og nu må påtage sig andet og måske meget lavere betalt arbejde. Men det skal der ikke tages hensyn til ved vurderingen af méngraden, der meget vel i en sådan situation måske kun er 10-12%.

Ved vurderingen skal der tages hensyn til de gener og det ubehag, følgerne afstedkommer ved dagligdagens gøremål, begrænsninger i mulighederne for personlig livsudfoldelse i samvær med andre mennesker, dyrkning af fritidsinteresser osv. Mange ulykkesfølger er beskrevet i en invaliditetstabel, der er delvis aftrykt i policerne. Her kan man f.eks. se, at tab af en fod vurderes til 30% mén. Ved fastsættelsen af denne méngrad, er der taget hensyn til de ovenfor nævnte faktorer. Man kalder derfor også tabellen for en normaltabel, idet den ikke tager hensyn til, at en person eksempelvis har brugt al sin fritid på sin eneste interesse – fodbold, som han nu ikke længere kan dyrke.

Hvis ulykkesfølgerne ikke er nævnt i tabellen, vil man som regel se

390. Nærmere om ulykkesforsikring, se *Ivan Sørensen: Den private Syge- og Ulykkesforsikring*, 2. omarbejdede udgave, 2004.

på den meget udførlige tabel, *Arbejdsskadestyrelsen* vurderer méngrader efter, når de skal vurdere méngrader ved arbejdsskader.³⁹¹

Hvis ulykkesfølgerne heller ikke er nævnt i *Arbejdsskadestyrelsens* tabel, må man med udgangspunkt i tabellen og beskrivelsen af følgerne, der er angivet i lægeerklæringen, fastsætte méngraden efter et skøn.³⁹²

3.6. Realkreditankenævnet

*Realkreditankenævnet*³⁹³ som blev oprettet i efteråret 1991 af *Realkreditrådet* og *Forbrugerrådet*, startede sin virksomhed 1. januar 1992. Af vedtægternes kompetenceregulering for ankenævnet følger det, at ankenævnet behandler klager over danske realkreditinstitutter samt deres her-værende datterselskaber. Ankenævnet behandler desuden klager over danske filialer af udenlandske realkreditinstitutter.³⁹⁴ Endelig behandler ankenævnet klager over udenlandske filialer af danske realkreditinstitutter, hvis det er utvivlsomt, at retssag om samme forhold kunne være anlagt ved en dansk domstol.³⁹⁵

Ankenævnet behandler klager vedrørende private kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende kan behandles, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold. Klager fra erhvervsdrivende falder i øvrigt uden for ankenævnets kompetence. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået, inden et egentligt kundeforhold etableres.³⁹⁶

Der skal således foreligge en *formueretlig tvist*, hvilket vil sige, at uenigheden skal angå et økonomisk mellemværende.³⁹⁷ Klager, der

391. Se vejledning om beregning af méngrad i arbejdsskadesager (méntabel). Vejledende procenttabel til brug ved ménafgørelser, truffet 8. november 1999 og senere i arbejdsskadesager, jf. vejledning nr. 11050 af 8. november 1999.

392. Tabellen angiver ikke altid en nøjagtig méngrad, men eksempelvis 10–12% eller 15–20%, afhængig af de beskrevne gener. Der indgår således elementer af skøn i vurderingen i mange sager.

393. Afgørelser, Årsberetninger m.v. kan ses på nævnets hjemmeside: *www.ran.dk*. Adressen er Nybrogade 12, Parterre, 1203 København K. Tlf. 33 12 82 00, telefonid: Mandag-fredag kl. 10-14. E-mail: *info@ran.dk*. På ankenævnets hjemmeside findes resuméer af kendelser, som er afsagt fra 1997 og frem.

394. Disse vedtægter træder i kraft den 1. oktober 2004, jf. vedtægternes § 29 og er gældende i 3 år fra denne dato.

395. Jf. vedtægternes § 2, stk. 1.

396. Jf. vedtægternes § 2, stk. 2-4.

397. Se f.eks. sagsnr. 20501002 om spørgsmålet om tilsidesættelse af kautionsaftale. Klageren

3.6. Realkreditankenævnet

alene går på etiske spørgsmål, falder uden for ankenævnets kompetence. Nævnet tager heller ikke stilling til institutternes kredit- og udlånspolitik.

Se sagsnr. 20503012 om afslag på lån. »Instituttet var ikke forpligtet til at yde lån, dels fordi det var ikke godtgjort, at der var givet klageren tilsagn herom, dels fordi Nævnet generelt ikke finder at kunne efterprøve institutternes kredit- og udlånspolitik.«³⁹⁸ Samt sagsnr. 20207045 Afslag på lån m.v. Kernekundestatus var ikke ensbetydende med krav på lån. »Nævnet fandt ikke grundlag for at fravige sit udgangspunkt, hvorefter Nævnet ikke foretager en nærmere efterprøvelse af realkreditinstitutters kredit- og udlånspolitik.«

Når Ankenævnet behandler en formueretlig tvist, indgår kravene i lov om finansiel virksomhed vedrørende god skik i den samlede bedømmelse af sagen.

Det er en betingelse for behandling af en klage, at klageren forgæves har søgt at opnå en tilfredsstillende ordning med realkreditinstituttet.³⁹⁹ Ankenævnet kan indlede behandlingen af en klagesag, såfremt realkreditinstituttet har afvist klagen, eller der ikke inden for 5 uger fra modtagelsen af en klage er opnået forlig med klageren, jf. vedtægternes § 2, stk. 5.

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift, retsforlig eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag. En *voldgiftskendelse* er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at en klage kan indgives til ankenævnet.

Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller en voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og klageren ønsker den ind-

kunne ikke frigøres for sin kautionsforpligtelse, idet hun havde tiltrådt en af instituttet krævet kaution for datterens lån, og idet der forud herfor var givet klageren oplysninger om kautionens vilkår og indhold, jf. kendelsesdato 26. april 2005.

398. Kendelsesdato den 25. maj 2005.

399. Følgende institutter er pr. 1. juni 2005 tilsluttet Realkreditankenævnet: BG Kredit A/S (nu Realkredit Danmark A/S), BRF Kredit A/S Danske Kredit Realkreditaktieselskab (nu Realkredit Danmark A/S) DLR Kredit A/S, Nykredit Realkredit A/S, Realkredit Danmark A/S Totalkredit A/S, Nordea Kredit Realkreditaktieselskab.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

bragt for et ankenævn, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til ankenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives klageren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet.

Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og klageren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af ankenævnet.⁴⁰⁰

Uden for ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.⁴⁰¹

Ankenævnet kan afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger, eller af andre særlige grunde findes uegnede til nævnensbehandling. En sådan afvisning skal ledsages af oplysning til klageren om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces samt dækning af sagsomkostninger gennem eventuel *retshjælpsforsikring*.⁴⁰²

Der kan ikke ske *vidne- og partsafhøring* under strafansvar i ankenævnsystemet, se sagsnr. 20204032 om kurssikring. Det vedrørte rådgiveransvar. »Med den bevisførelse, der er mulig i nævnet, kunne det ikke nærmere fastlægges, hvilke telefoniske oplysninger om kurssikring klageren havde fået, og der var derfor ikke grundlag for at statuere rådgiveransvar.«⁴⁰³

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne – realkreditinstituttet dog med den i vedtægternes § 6, stk. 2 angivne begrænsning – indbringe sagen for domstolene.

Efter vedtægternes § 6, stk. 2 kan et realkreditinstitut således tilslutte sig ankenævnet med den virkning, at det er bundet af ankenævnets kendelser, medmindre det inden 30 dage efter dateringen af den enkelte kendelse skriftligt meddeler ankenævnet, at det ikke ønsker at være bundet af kendelsen.

Et realkreditinstitut, der har tilsluttet sig ankenævnet i henhold til vedtægternes § 6, stk. 2, kan ved skriftlig opsigelse til ankenævnets

400. Jf. vedtægternes § 3.

401. Jf. vedtægternes § 4.

402. Jf. vedtægternes § 5.

403. Kendelsesdato 24. oktober 2002.

3.6. Realkreditankenævnet

sekretariat udtræde heraf med et varsel på 6 måneder til et kalenderårs udløb.⁴⁰⁴

Ankenævnet består af en formand⁴⁰⁵, som opfylder betingelserne for udnævnelse til landsdommer, samt et af de stiftende organisationer nærmere fastsat antal nævnsmedlemmer. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de stiftende organisationer⁴⁰⁶ for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. Medlemmerne fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år. Alle medlemmer bliver udnævnt for den samme periode. De bag ankenævnet stående organisationer kan udpege en eller flere næstformænd for ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden.⁴⁰⁷

Der er de stiftende organisationer der fastsætter ankenævnets forretningsorden.⁴⁰⁸

Til ankenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion skal være uafhængigt i forhold til de stiftende organisationer. De stiftende organisationer ansætter og afskediger *sekretariatschefen*.⁴⁰⁹

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald 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 linie eller i sidelinien 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, 3) eller der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed. Det er ankenævnets formand der træffer beslutning om, hvorvidt en person er inhabil.⁴¹⁰

Ankenævnets medlemmer, *Forbrugerstyrelsen*, sekretariatets medarbejdere og eventuelle sagkyndige, som er udpeget af ankenævnet, har

404. Jf. vedtægternes § 6, stk. 3.

405. Formanden er Højesteretsdommer *Hugo Wendler Pedersen*.

406. *Forbrugerrådet og Realkreditrådet*.

407. Jf. vedtægternes § 7, stk. 1-2.

408. Jf. vedtægternes § 7, stk. 3.

409. Jf. vedtægternes § 7, stk. 4.

410. Jf. vedtægternes § 8.

med undtagelse af oplysninger, der er offentligt tilgængelige, *tavshedspligt* om hvad der fremkommer under ankenævnsbehandlingen.⁴¹¹

3.6.1. Sekretariatets opgaver

Sekretariatets opgaver er at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling. Klager indgives skriftligt til ankenævnets sekretariat. Ankenævnet har foreskrevet, at der skal benyttes en særlig blanket.⁴¹² Klageren skal i forbindelse med klagens indgivelse til ankenævnet give samtykke til, at realkreditinstituttet uanset tavshedspligt kan afgive oplysninger til ankenævnet til brug for sagens behandling. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt: *At klageren forgæves har rettet henvendelse til realkreditinstituttet, og at klagegebyret er indbetalt.*⁴¹³

Klager, der indsendes til Realkreditankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn eller under *Forbrugerklagenævnet*, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat klage- eller ankenævns eller Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, kan klageren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om muligheder for *retshjælp* og *fri proces* samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel *retshjælpsforsikring*.⁴¹⁴

Er det utvivlsomt, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrunder over for klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.⁴¹⁵

Sekretariatet videresender klagen samt eventuelle bilag hertil til realkreditinstituttet til *udtalelse*. Når sekretariatet har modtaget svar fra realkreditinstituttet, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning, herunder at der

411. Jf. vedtægternes § 9.

412. Denne kan downloades fra ankenævnets hjemmeside.

413. Jf. vedtægternes § 10.

414. Jf. vedtægternes § 11.

415. Jf. vedtægternes § 12.

3.6. Realkreditankenævnet

indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer.

Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 5 uger for parterne til at afgive de nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis realkreditinstituttet ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb – og sekretariatet ikke på realkreditinstituttets anmodning har forlænget fristen – kan sekretariatet overgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.⁴¹⁶

Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Sekretariatet afslutter sagen, hvis realkreditinstituttet under sagens forberedelse opfylder klagerens krav. Det samme gælder, hvis klageren frafalder sin klage, eller der indgås forlig mellem parterne.

Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles af ankenævnet.⁴¹⁷

3.6.2. Nævnsbehandling

Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvori formanden og fire af de i vedtægternes § 7 nævnte medlemmer deltager, således at forbrugerinteresser og realkreditinstitutinteresser er ligeligt repræsenteret.⁴¹⁸ Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden samt mindst én forbrugerepræsentant og mindst én realkreditinstitutrepræsentant er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer realkreditinstitut- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis realkreditinstitut- eller forbruger-

416. Jf. vedtægternes § 13, stk. 2.

417. Jf. vedtægternes § 13, stk. 3-6.

418. Dvs. medlemmer udpeget fra henholdsvis *Realkreditrådet* og *Forbrugerrådet*.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

interesser. Hvis der på et nævnsmøde træffes principielle beslutninger, udarbejder sekretariatet et beslutningsreferat, som tilsendes de ikke deltagende nævnsmedlemmer.

En repræsentant for *Forbrugerstyrelsen* har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i Ankenævnets møder.⁴¹⁹

Ankenævnet holder ordinært møder 8-10 gange årligt. Antallet af møder afpasses efter antallet af sager.⁴²⁰

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Ankenævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser.

Ankenævnet kan i særlige tilfælde efter en parts anmodning eller af egen drift indkalde parterne eller andre til at *afgive mundtlig forklaring* for ankenævnet.⁴²¹ Såfremt klageren uden oplyst lovligt forfald udebliver eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis realkreditinstituttet udebliver eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag.

Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Afgørelser i ankenævnet træffes ved *almindelig stemmeflerhed*.⁴²²

Se sagsnr. 200102011 hvor et gebyr på 500 kr. for en indfrielsesekspedition ifølge flertallet ikke kunne tilsidesættes som urimeligt. Klageren indfrie i januar 1999 et lån til det indklagede realkreditinstitut og betalte et indfrielsesgebyr på 200 kr. I januar 2001 skulle klageren indfri endnu et lån til instituttet og blev i den forbindelse afkrævet et indfrielsesgebyr på 500 kr. Hjemlen til opkrævning af gebyrer for indfrielse findes i pantebrevets generelle henvisning til, at låntageren er underkastet de til enhver til værende vedtægter, idet instituttet i medfør af disse har vedtaget gebyrer, herunder for indfrielse. I januar 2001 anmodede klageren instituttet om en begrundelse for, at indfrielsesgebyret fra 1999 til 2001 var steget fra 200 kr. til 500 kr. Af instituttets besvarelse fremgik det, at forhøjelsen af gebyret var foretaget i februar 2000, og at årsagen til stigningen var, at det forhøjede gebyr var i bedre overensstemmelse med dels de faktiske omkostninger ved ekspedition af en ekstraordinær indfrielse, dels den

419. Sker yderst sjældent.

420. Jf. vedtægternes § 14.

421. Sker yderst sjældent.

422. Jf. vedtægternes § 15.

3.6. Realkreditankenævnet

gældende markedspris. Klageren nedlagde ved nævnet påstand om, at instituttet skulle nedsætte indfrielsesgebyret til 200 kr. Instituttet påstod frifindelse. Til brug for sagen fremlagde klageren et notat fra By- og Boligministeriet, hvoraf det fremgår, at der ved omprioritering af almene boliger i 2000 skulle betales et maksimalt indfrielsesgebyr på 200 kr. pr. lån. »Flertallet fandt ikke grundlag for at tilsidesætte et gebyr på 500 kr. for arbejdet i forbindelse med ekstraordinær indfrielse af et realkreditlån. Flertallet bemærkede, at det ikke i sig selv kunne anses for urimeligt, at dette gebyr, der siden ca. 1992 havde været på 200 kr., med virkning fra februar 2000 var sat op til 500 kr. Flertallet bemærkede videre, at de aftalte/godkendte satser i forbindelse med omprioritering af almene boliger m.v. ikke uden videre kunne sammenlignes med gebyret i nærværende sag, idet satserne var et led i en »samlet pakke« til en række ensartede enheder med meget begrænset risiko. Mindretallet fandt, at en forhøjelse af indfrielsesgebyret med 150 pct., i mangel af særlig begrundelse for stigningen, måtte anses for urimelig, og stemte for at nedsætte gebyret. Afgørelsen blev truffet efter stemmeflertallet, og instituttet blev derfor frifundet.«⁴²³

Ankenævnets kendelser skal være *skriftlige* og skal være ledsaget af en begrundelse. Kendelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af kendelsen. Fristen på 30 dage regnes fra dateringen af kendelsen. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i kendelsen begrunde sin stilling.⁴²⁴

Hvis klagegebyret skal tilbagebetales jf. vedtægternes § 25, skal dette fremgå af kendelsen.

Parterne skal have en kopi af kendelsen inden 10 dage efter afsigelsen. Derudover skal klageren underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om *retshjælp*, *fri proces* og dækning af sagsomkostninger gennem eventuel *retshjælpsforsikring*.

Hvis kendelsen ikke efterleves, jf. vedtægternes § 6, stk. 2, oversender ankenævnet på forbrugerens anmodning sagen til *Forbrugerstyrelsen*, der kan indbringe sagen for *domstolene* på forbrugerens vegne.⁴²⁵

Er sagen indbragt for ankenævnet ved *rettens* eller en *voldgiftsrets* oversendelse, skal ankenævnet straks sende en kopi af kendelsen til retten.⁴²⁶

423. Kendelsesdato 21. juni 2001. Anderledes sagsnr: 20311055, hvor flertallet nedsatte indfrielsesgebyret, idet instituttet ikke på overbevisende måde havde redegjort for gebyrets størrelse, som generelt lå over niveauet på indfrielsesgebyrer hos andre institutter på det pågældende tidspunkt, jf. kendelsesdato den 16. februar 2004.

424. Formanden og sekretariatet er behjælpelig med udarbejdelsen af dissensen.

425. Der er også mulighed for at rette henvendelse til *Forbrugerrådets Retshjælpsordning* med henblik på at gennemtvinge sagen ved domstolene.

426. Jf. vedtægternes § 16.

De stiftende organisationer har bemyndiget ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at *afvise* sager, som ikke skønnes egnede til nævnsbehandling. Denne bemyndigelse kan til enhver tid tilbagekaldes. Formandens afvisninger skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.⁴²⁷

De stiftende organisationer har endvidere bemyndiget formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis, og/eller hvor det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives klageren medhold. Denne bemyndigelse kan til enhver tid tilbagekaldes. Før afgørelse træffes i henhold til en sådan bemyndigelse, skal udkast til kendelse ligge til gennemsyn på et nævnsmøde, og fremsætter et af nævnsmedlemmerne begæring herom, skal sagen afgøres på et nævnsmøde.⁴²⁸

Ankenævnet tilsender løbende *Finanstilsynet* kopi af de af nævnet afsagte kendelser. Ankenævnet tilsender mindst en gang i kvartalet *Forbrugerstyrelsen* kopi af de trufne afgørelser, herunder afvisninger, med udeladelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet.⁴²⁹

3.6.3. Genoptagelse

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, derunder navnlig i tilfælde af: 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, 2) nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.⁴³⁰

3.6.4. Information og offentliggørelse

Ankenævnet offentliggør på sin hjemmeside de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder vedtægter, kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid samt kendelser – eventuelt i forkortet form. Ved offentliggørelsen af kendelserne på hjemmesiden gives der oplysninger om, hvorvidt kendelsen er efterlevet. Offentliggørelsen sker med angivelse af indklagedes identitet.

427. Jf. vedtægternes § 17.

428. Jf. vedtægternes § 18.

429. Jf. vedtægternes § 19.

430. Jf. vedtægternes § 20.

3.6. Realkreditankenævnet

3.6.4.1. Statistik

Ankenævnet udarbejder ikke en egentlig statistik over ekspeditionstiden, men sagsbehandlingstiden var gennemsnitlig ca. 3-5 måneder i 2004.

I 2004 indkom 39 nye nævnssager og 108 sekretariatssager, mens ankenævnet registrerede 1647 øvrige henvendelser. Der blev overført 40 sager fra 2003, således at der i alt var 79 sager til behandling i 2004. Heraf blev 42 afsluttet af ankenævnet, mens 15 blev afsluttet af sekretariatet og 22 afventer færdigbehandling. 2 sager blev afvist af ankenævnet og 2 af sekretariatet. I de afgjorte nævnssager blev der givet medhold til klagerne i 8 sager, mens instituttet fik medhold i 31 sager. Endvidere blev der indgået nævns- eller sekretariatsforlig i 5 sager.⁴³¹

<i>Realkreditankenævnets virksomhed</i>							
Antal	2004	2003	2002	2001	2000	1999	1998
Nævnssager							
- nye	39	67	72	52	56	103	137
- ovf. fra året før	40	31	22	25	57	79	45
Sekretariatssager	108	139	151	141	151	218	289
I alt	187	237	245	218	264	400	471

<i>Fordeling af nævnssager i 2004 ud fra klagens tema⁴³²</i>							
	Ny-udlån	Indfrielse	Gælds- overtag.	Takster	Retsforfølg.	Låne-admin.	I alt
	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal
Overført fra 2003	26	2	1	2	8	1	40
Registreret i 2004	23	4	2	2	7	1	39
Afsluttet ved kendelse:	26	3	2	2	2	2	42
Klager medhold	5	0	0	2	1	0	8
Instituttet medhold	19	3	1	0	6	2	31
Nævnsforlig indgået	1	0	0	0	0	0	1
Klagen afvist af Nævnet	1	0	1	0	0	0	2

Tabellen fortsættes næste side

431. Jf. Årsberetningen 2004, s. 10.

432. Jf. Årsberetningen 2004, s. 12.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Tabellen fortsat fra forrige side

	Ny-udlån	Indfrielse	Gælds- overtag.	Tak- ster	Rets- forfølg.	Låne- admin.	I alt
	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal	Antal
Afsluttet af Sekretariatet:	9	2	0	1	3	0	15
Sekretariatsforlig	2	0	0	0	2	0	4
Institut opfylder	4	2	0	1	2	0	5
Sekretariatsafvisning	0	2	0	0	0	0	2
Klagen frafaldet	3	0	0	0	1	0	4
Afventer færdigbehandling	14	1	1	1	5	0	44

Klagerens og eventuelle tredjemænds navne anonymiseres ved offentliggørelsen. Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også realkreditinstitutets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler derfor.⁴³³

Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der tilsendes *Finanstilsynet* og *Forbrugerstyrelsen*. Ankenævnets offentliggørelse af kendelser i årsberetningen sker uden angivelse af parternes identitet. Der gives ved offentliggørelsen oplysning om, hvorvidt kendelsen er efterlevet. Ankenævnet kan i øvrigt fastsætte nærmere regler for offentliggørelsen.⁴³⁴

Oversigt over udvalgte emner, der er behandlet i årsberetninger: Forældelse af personlige fordringer, Årsberetning 1998. Gebyrer i forbindelse med indfrielse af realkreditlån, Årsberetning 2002. Gebyrer på realkreditområdet, Årsberetning 2003. Gælds-
overtagelse, Årsberetning 1992. Hæftelse for realkreditlån, Årsberetning 1992. Indfrielse af realkreditlån, Årsberetning 1992. Kursfastsættelse ved indfrielse af realkreditlån, Årsberetning 2001. Låneomlægning, Årsberetning 1994. Opgørelse af personlige fordringer – særligt i forhold til retsplejelovens § 578, Årsberetning 2000. Opsigelsesfrister i realkreditpantebreve, Årsberetning 1999. Personlige fordringer, Årsberetning 1993. Rådgivningsansvar, Årsberetning 1995. Takster, Årsberetning 1992. Transport af realkreditpantebreve, Årsberetning 1996. Valg af låntype og renteprocent, Årsberetning 1997. Tvangsaktionskøbers forpligtelse til at betale gebyrer, Årsberetningen 2004.

Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets kendelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne og eventuelle tredjemænd skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af kendelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

433. Jf. vedtægternes § 21, stk. 3.

434. Jf. vedtægternes § 22.

3.6. Realkreditankenævnet

Ankenævnet kan i forbindelse med en sags afgørelse bestemme, at også realkreditinstituttets identitet skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler derfor.⁴³⁵

3.6.5. Gebyr og omkostninger

Ingen af parterne betaler omkostninger i forbindelse med klagesagens behandling til den anden part.

Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen, herunder udgifter til de af ankenævnet i medfør af vedtægternes § 15, stk. 2 indhentede erklæringer eller udtalelser, afholdes af ankenævnet.

Ankenævnet kan ved mundtlig forhandling efter vedtægternes § 15, stk. 3 godtgøre klagerens rejseudgifter m.v., når særlige grunde taler herfor.⁴³⁶

For behandling af en klage ved ankenævnet skal klageren betale et gebyr på 150 kr. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis klagen afvises af ankenævnet, tilbagekaldes eller bortfalder, jf. vedtægternes § 14, stk. 5, hvis klageren får helt eller delvis medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til nævnsbehandling.⁴³⁷

3.6.6. Finansiering og regnskab m.v.

Regler for ankenævnets finansiering, budget, revision og regnskab m.v. fastsættes af Realkreditrådet.⁴³⁸

3.6.7. Vedtægtsændringer

Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem Realkreditrådet og Forbrugerrådet. Vedtægtsændringer skal godkendes af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.⁴³⁹

3.6.8. Opløsning af Ankenævnet

Realkreditrådet og Forbrugerrådet kan med 1 års varsel opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.⁴⁴⁰

435. Jf. vedtægternes § 23, stk. 2.

436. Jf. vedtægternes § 24.

437. Jf. vedtægternes § 25.

438. Jf. vedtægternes § 26.

439. Jf. vedtægternes § 27.

440. Jf. vedtægternes § 28.

3.7. Klagenævnet for Ejendomsformidling

*Klagenævnet for Ejendomsformidling*⁴⁴¹ blev godkendt med virkning fra 1. januar 1981 med de stiftende organisationer *Dansk Ejendomsmæglerforening*, *Forbrugerrådet* og *Grundejernes Landsorganisation*.

Klagenævnet behandler klager fra forbrugere over statsaut. ejendomsmæglere og andre mellemmand, der beskæftiger sig med tilsvarende virksomhedsområder eller dele heraf.⁴⁴²

Ved klagenævnets definition af en *forbruger* tages udgangspunkt i § 1, stk. 5 i lov om omsætning af fast ejendom. Ifølge denne bestemmelse defineres en forbruger som en person, der handler med henblik på 1) afhændelse af en ejendom, når ejendommen hovedsagelig har været anvendt ikke-erhvervsmæssigt af vedkommende, eller 2) erhvervelse af en ejendom, når ejendommen hovedsagelig er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse af vedkommende.

Se sagen truffet den 4. juli 2005, hvor det blev fastsat, at sælger var forbruger, idet ejendommen hovedsageligt var blevet anvendt ikke-erhvervsmæssigt af sælger og lov om omsætning af fast ejendom var derfor gældende for forholdet mellem sælger og mægler. »Det var alvorligt kritisabelt, at mægleren udleverede nøgler til køber uden at sikre sig, at samtlige betingelser i købsaftalen vedr. købers disposition var opfyldt. Der var ikke indgået en skriftlig formidlingsaftale mellem sælgeren og mægleren. Mægleren blev herefter pålagt at fortabe sit salær og sit krav på betaling af dokumentationsomkostninger.«⁴⁴³

En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne⁴⁴⁴, herunder spørgsmål om god ejendomsmæglerskik.⁴⁴⁵

441. Adresse: Klagenævnet for Ejendomsformidling Islands Brygge 43, 2300 København S. Tlf. 70 25 36 66, Fax: 32 64 45 98. Telefontid: Mandag-torsdag kl. 13-15. E-mail: info@ejendomsmaeglernaevnet.dk

442. Se en typisk sag i klagenævnet, hvor en mægler havde udarbejdet en forkert provenuberegning til sælger idet indfrielse af et lån var angivet med et for lavt beløb. Mægleren blev pålagt at betale godtgørelse til sælger, svarende til forskellen mellem den forkerte og en korrekt beregning. (j.nr. 10400194).

443. Se Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j. nr. 10400188.

444. F.eks. fejlrådgivning, se afgørelse af 4. juli 2005. Da der til sagen var fremkommet modstridende forklaringer om, hvad der var aftalt vedrørende udarbejdelse af tilstandsrapport, og om hvorvidt mægleren havde rådgivet klagerne om virkningerne af at underskrive dokument om fravalg af tilstandsrapport, måtte nævnet afvise at tage stilling til sagen, jf. sag j.nr. 10400146.

445. Jf. vedtægternes § 2. Se sagen hvor mægleren ikke handlede i strid med god ejendomsmæglerskik ved at formidle en handel mellem sin søn og sælger, uden at indlede et decideret salgsarbejde, da det er sælger, der suverænt bestemmer til hvem, der skal sælges, jf. Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j. nr. 10300211.

3.7. *Klagenævnet for Ejendomsformidling*

Se afgørelsen den 4. juli 2005, hvor en mægler havde overtrådt de forbrugeretiske regler ved via sit ApS at forpligte sig til at købe sælgers ejendom, såfremt denne ikke blev solgt. Mægleren havde overtrådt forbudet mod dobbeltrepræsentation i lov om omsætning af fast ejendom § 15 ved at indgå aftale om berigtigelse med køber før sælgers accept af købsaftalen. Mægleren blev pålagt at fortabe sit salær. (Flertalsafgørelse).⁴⁴⁶ Samt afgørelse af 14. april 2005. »Mægleren havde en ejendom til salg, som sælger havde valgt skulle sælges ved en budrunde. Mægleren afgav selv det købstilbud, der var højest, og erhvervede dermed ejendommen. Nævnet fandt, at mægleren, når denne selv ville byde på ejendommen, burde have afstået fra at stå for budrunden. Nævnet fandt, at mægleren havde handlet i strid med god ejendoms-mægleretik i forhold til andre budgivere.«⁴⁴⁷

Klagenævnet tager efter sin faste praksis ikke stilling til om prisen på en ejendom er fastsat korrekt.

Se afgørelse af 14. april 2005. »Det var kritisabelt, at mægleren ikke havde undersøgt, hvor ejendommens skel korrekt var beliggende, men i stedet gav urigtige oplysninger herom til køber. Nævnet kunne ikke tage stilling til, om prisen på ejendommen var fastsat korrekt.«⁴⁴⁸

Det kan ej heller bebrejdes mægleren, hvis det viser sig at køberen ikke har råd til at sidde i ejendommen. »Det kunne ikke bebrejdes mægleren, at klager købte en ejerlejlighed, som klager ikke havde råd til at sidde i. Klagers tab i forbindelse med tvangsauktion kunne derfor ikke kræves erstattet af mægleren.«⁴⁴⁹

Efter vedtægternes § 3 kan en klage rejses mod den, der efter retsplejeloovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at en klage kan indgives til klagenævnet.

Klagenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt forbrugeren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for klagenævnsbehandling. Så længe en sag verserer for klagenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, klagen omfatter. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for klagenævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til

446. Se Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j.nr. 10400306.

447. Se Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j.nr. 10400195.

448. Se Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j.nr. 10400187, samt f.eks. sag j.nr. 10300327 og sag j. nr. 10400007.

449. Se Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j.nr. 10200198.

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. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for klagenævnet, skal sagen ligeledes udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.⁴⁵⁰

Udenfor klagenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.⁴⁵¹

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.⁴⁵²

3.7.1. Nævnets sammensætning

Klagenævnet består af en formand⁴⁵³ samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Formanden skal være dommer og må ikke have særlig tilknytning til hverken forbrugernes eller erhvervslivets organisationer. Formanden udnævnes af de stiftende organisationer i forening for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. De bag klagenævnet stående organisationer kan ligeledes for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse udpege en eller flere næstformænd for klagenævnet med samme kvalifikationer som formanden.⁴⁵⁴

Nævnet består endvidere af 4 medlemmer,⁴⁵⁵ hvoraf 1 medlem udpeges af Forbrugerrådet, 1 medlem udpeges af Grundejernes Landsorganisation og 2 medlemmer udpeges af Dansk Ejendomsmæglerforening. Alle medlemmer udpeges for 3 år ad gangen.⁴⁵⁶

3.7.2. Habilitet

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en

450. Jf. vedtægternes § 4.

451. Jf. vedtægternes § 5.

452. Jf. vedtægternes § 6.

453. Som er Højesteretsdommer *Poul Søgaard*.

454. Jf. vedtægternes § 7, stk. 1-2.

455. For hvert af de nævnte medlemmer er der udpeget en eller flere suppleanter, jf. vedtægternes § 7, stk. 4.

456. Jf. vedtægternes § 7, stk. 3.

3.7. *Klagenævnet for Ejendomsformidling*

sådan interesse, 2) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller i sidelinier 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, 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed. Klagenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person er inhabil og derfor ikke kan deltage i behandlingen af sagen.⁴⁵⁷

3.7.3. *Sekretariatets opgaver*

Til klagenævnet er knyttet et sekretariat, der i sin funktion skal være uafhængigt i forhold til de stiftende organisationer.⁴⁵⁸

Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til klagenævnet samt forberede klagesagerne til nævnens behandling. Klager skal indgives på et af klagenævnet udfærdiget skema og skal indeholde en fremstilling af de forhold, der ønskes undergivet nævnets bedømmelse. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i klagenævnet er opfyldt: 1) at forbrugeren forgeses har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende, 2) at klagegebyret er indbetalt.

En forbruger anses for at have indbragt en sag for nævnet, når den er henvist til nævnet fra domstol, voldgift eller andet særligt forum.⁴⁵⁹

Klager, der indsendes til klagenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn eller under *Forbrugerklagenævnet*, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat klage- eller ankenævns eller Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved *de almindelige domstole*, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser forbrugeren om muligheder for *retshjælp* og *fri proces* samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel *retshjælpsforsikring*.⁴⁶⁰

Er det utvivlsomt, at sagen falder udenfor nævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af klagenævnet, giver sekretariatet forbrugeren meddelelse herom og begrundet overfor forbrugeren denne af-

457. Jf. vedtægternes § 8.

458. Jf. vedtægternes § 7, stk. 5.

459. Nævnet kan i en forretningsorden fastsætte de nærmere regler for sagsbehandling, jf. § 9.

460. Jf. vedtægternes § 10.

gørelse. Forbrugeren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt forbrugeren fremsætter ønske herom.⁴⁶¹

Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning herunder, at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer.

Sekretariatet fastsætter en frist på normalt *14 dage* for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet overgive sagen til behandling i klagenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt klagenævnet.

Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

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

Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i klagenævnet.⁴⁶²

3.7.3.1. Indgivelse af klage

Inden klage indgives til Klagenævnet for Ejendomsformidling er der således nogle forudsætninger, der skal være opfyldt:

461. Jf. vedtægternes § 11.

462. Jf. vedtægternes § 12.

3.7. Klagenævnet for Ejendomsformidling

1. Klagen skal vedrøre et forhold mellem en forbruger og en statsaut. ejendomsmægler.

Ved en forbruger forstås en person, som handler med henblik på

A. afhændelse af en ejendom, når ejendommen hovedsagelig har været anvendt ikke-erhvervsmæssigt af vedkommende, eller

B. erhvervelse af en ejendom, når ejendommen hovedsagelig er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse af vedkommende.

2. Henvendelse til ejendomsmægleren om klagepunkterne har ikke ført til en løsning af tvisten.

3. Behandling af klagen hører ikke under offentlige myndigheder eller andre klage- eller ankenævn.

4. Tvisten er ikke afgjort endeligt af en domstol eller en voldgiftsret, og der er ikke indgået retsforlig. Tvisten er heller ikke afgjort i forbindelse med en straffesag.

5. Verserer der retssag om det spørgsmål (tvist), som ønskes forelagt for klagenævnet, er det en betingelse, for at klagenævnet kan behandle sagen, at retten udsætter retssagen på forelæggelse for klagenævnet.

6. Klagen skal indgives skriftligt på et klageskema, der kan rekvireres ved henvendelse til nævnets sekretariat. Sekretariatet skal i den forbindelse have oplyst om klagen vedrører køb eller salg.

3.7.4. Klagenævnets afgørelser

Klagenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvor formanden og samtlige nævnets medlemmer eller disses suppleanter deltager. Der udarbejdes referat af klagenævnets møder. Klagenævnet afholder møder efter behov. Der afholdes sædvanligvis 8 til 10 møder årligt, dog minimum en gang i kvartalet.⁴⁶³

⁴⁶³ Jf. vedtægternes § 13.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Klagenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Klagenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Klagenævnet kan afvise klager, som på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter eller på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger⁴⁶⁴ eller af andre særlige grunde skønnes uegnet til behandling i nævnet.⁴⁶⁵

Se kendelsen af 4. juli 2005, hvor følgende er fastslået: »Da der til sagen var fremkommet modstridende forklaringer om, hvad der var aftalt vedrørende udarbejdelse af tilstandsrapport, og om hvorvidt mægleren havde rådgivet klagerne om virkningerne af at underskrive dokument om fravalg af tilstandsrapport, måtte nævnet afvise at tage stilling til sagen.«⁴⁶⁶

Klagenævnet kan endvidere afvise at behandle klager, som anses for åbenbart grundløse.

Sagkyndige kan uden stemmeret tilkaldes nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Afgørelsen træffes efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder. Afgørelser i klagenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed. Nævnets forhandlinger er hemmelige.⁴⁶⁷

De for nævnet rejste sager afgøres ved en *kendelse*. Nævnet kan ved sin kendelse afvise at behandle sagen eller afgøre den i realiteten helt eller delvist.

Nævnets kendelser og forlig skal være *skriftlige*. Kendelserne skal være *begrundede*. Kendelser og forlig skal underskrives af klagenævnets

464. Se sagen af 18. juli 2003: »På grund af modstridende forklaringer om, hvad der mundtligt var blevet aftalt, kunne nævnet ikke tage stilling til spørgsmålet om mægleren havde forsinket salgsarbejdet og dermed påført sælger et tab.« Se Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j.nr. 10200263.

465. Se afgørelsen fra 29. april 2004: »Spørgsmålet, om mægleren havde lovet et hurtigt salg, og om indklagede havde vurderet salgsprisen på sælgers ejendom korrekt, kunne nævnet ikke tage stilling til, da afgørelsen af disse spørgsmål ville kræve bevisførelse, herunder afholdelse af syn- og skøn, hvilket ligger uden for rammerne af en nævnsbehandling.«, jf. Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j. nr. 10300084. Samt sag fra samme dato: »Da der var modstridende forklaringer om, hvorvidt mægleren mundtligt havde oplyst køber fejlagtigt om gulvbelægningen i ejendommen, kunne nævnet ikke tage stilling til sagen.« Se Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j.nr. 10200322.

466. Jf. Klagenævnet for Ejendomsformidling sag j.nr. 10400134.

467. Jf. vedtægternes § 14.

3.7. *Klagenævnet for Ejendomsformidling*

formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af kendelser eller forlig.

Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.⁴⁶⁸

Hvis *klagegebyret* skal tilbagebetales jf. vedtægternes § 24, skal dette fremgå af afgørelsen. Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. vedtægternes § 25, skal dette fremgå af afgørelsen.

Parterne skal have en kopi af afgørelsen, ligesom de skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Hvis afgørelser eller forlig indgår i forbindelse med klagebehandlingen ikke efterleves, oversender klagenævnet på forbrugerens anmodning sagen til *Forbrugerstyrelsen*,⁴⁶⁹ der kan indbringe sagen for domstolene på forbrugerens vegne.

Er sagen indbragt for klagenævnet ved rettens eller en voldgiftsrets oversendelse, skal klagenævnet sende en kopi af afgørelsen til retten.⁴⁷⁰

De stiftende organisationer har bemyndiget klagenævnets formand til på nævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet.

Afvisninger skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.⁴⁷¹

De stiftende organisationer har ligeledes bemyndiget formanden til på klagenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.⁴⁷²

3.7.5. *Genoptagelse*

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde

468. Formanden og/eller sekretariatet kan være behjælpelig med udformningen af dissensen.

469. Eller afgørelsen kan sendes til *Forbrugerrådets Retshjælpsordning* med henblik på en gennemtvungelse af afgørelsen ved domstolene.

470. Jf. vedtægternes § 15.

471. Jf. vedtægternes § 16.

472. Klagenævnet tilsender efter hvert kvartal *Forbrugerstyrelsen* kopi af de af klagenævnet truffne afgørelser, herunder afvisninger, jf. vedtægternes §§ 17 og 18.

af 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen og 2) nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.⁴⁷³

3.7.6. Information og offentliggørelse

Klagenævnet har en hjemmeside, som indeholder de væsentligste informationer om klagenævnet og dets formål, herunder kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid samt nævnets afgørelser. Forbrugers navn skal anonymiseres ved offentliggørelsen.⁴⁷⁴

Klagenævnet udarbejder en *liste* med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser. Listen skal offentliggøres på klagenævnets hjemmeside.⁴⁷⁵

Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra listen. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end 1 år.⁴⁷⁶

Enhver kan ved henvendelse til klagenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med klagenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugere skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for sekretariatets udlevering af kendelser.⁴⁷⁷

3.7.6.1. Statistisk

Nævnet har i 2004 afholdt 9 møder, hvor der blev afsagt 235 kendelser. I de i 2004 afsagte kendelser har klagerne i 111 tilfælde fået medhold, i 63 tilfælde delvist medhold, og i 56 tilfælde har nævnet ikke fundet anledning til kritik af de indklagede, medens 5 sager er blevet afvist efter behandling i nævnet.

473. Jf. vedtægternes § 19.

474. Jf. vedtægternes § 20.

475. Se listen med erhvervsdrivende navne:

<http://www.ejendomsmaeglernaevnet.dk/erhverv.asp>.

476. Fristen skal tages op til revision senest 1 år efter ikrafttrædelsen af nærværende vedtægter med henblik på en udvidelse af fristen til 5 år Jf. vedtægternes § 21, stk. 5.

477. Jf. vedtægternes § 22.

3.7. *Klagenævnet for Ejendomsformidling*

Der har i 2004 været 15 henvendelser om genoptagelse af klagesager, hvoraf 7 sager er blevet behandlet på ny.

På sekretariatsplan er i 2004 afsluttet 107 sager, hvoraf 2 stammer fra anmeldelser i 2002 og 23 fra 2003. 87 sager er løst eller tilbagekaldt og 20 sager er blevet afvist.

I 2004 blev der samlet anmeldt 323 sager for nævnet.⁴⁷⁸

3.7.7. *Gebyr og omkostninger*

Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.⁴⁷⁹ For behandling af en klage ved klagenævnet skal forbrugeren betale et gebyr, der udgør følgende:

Gebyr for klagesager, som vedrører krav til og med kr. 15.000: kr. 250.

Gebyr for klagesager, som vedrører krav over kr. 15.000 til og med kr. 25.000: kr. 400.

Gebyr for klagesager, som vedrører krav over kr. 25.000: kr. 700.

Klagegebyrets første kr. 250 er et grundgebyr.

Dersom forbrugeren får medhold, pålægges den erhvervsdrivende ved nævnets kendelse at refundere forbrugeren det til nævnet indbetalte gebyr. Får forbrugeren ikke medhold, tilbagebetales intet. Såfremt klagesagen afvises som uegnet til behandling i nævnet, eller såfremt sagen afsluttes på sekretariatsplan uden forelæggelse for nævnet, tilbagebetaler nævnet hele det indbetalte gebyr til forbrugeren. Ved sagens begyndelse orienteres den erhvervsdrivende om muligheden for, at den erhvervsdrivende kan blive pålagt at refundere forbrugeren det af denne til nævnet indbetalte gebyr. Dersom den erhvervsdrivende ikke inden 2 måneder efter kendelsens afsigelse har tilbagebetalt gebyret, hæfter klagenævnet for tilbagebetalingen.⁴⁸⁰

En erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til nævnets drift via sit medlemskab af *Dansk Ejendomsmæglerforening*, skal betale et beløb for behandling af sagen, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forliges. For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til nævnets drift via sit medlemskab af *Dansk Ejendomsmæglerforening*, ud-

478. Jf. Årsberetningen for 2004.

479. Jf. vedtægternes § 23.

480. Jf. vedtægternes § 24.

gør beløbet kr. 9.200, når forbrugeren har fået medhold og kr. 4.600, når sagen forliges.⁴⁸¹

3.7.8. Regnskab og drift

Dansk Ejendomsmæglerforening afholder de omkostninger, der er forbundet med nævnets virksomhed, herunder bl.a. honorar til nævnets formand, aflønning af nævnets sekretariatsansatte, aftalte honorarer til forbrugerorganisationerne for deres deltagelse i nævnet samt udgifter til indhentelse af de sagkyndige erklæringer, som nævnet skønner nødvendige til behandling af en sag.

De i nævnet repræsenterede organisationer træffer selv afgørelse om honorering af deres udpegede nævnsmedlemmer.⁴⁸²

Nævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administration i øvrigt. Kopi af disse sendes til *ministeren for familie- og forbrugeranliggender*, *Forbrugerstyrelsen* samt de stiftende organisationer. Regnskabsåret er kalenderåret.⁴⁸³

3.7.9. Vedtægtsændringer

Til vedtagelse af ændringer af de gældende vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af *ministeren for familie- og forbrugeranliggender*.⁴⁸⁴

3.7.10. Opløsning af klagenævnet

De bag klagenævnet stående organisationer kan med 1 års varsel opsiges aftalen, hvorved klagenævnet opløses. Organisationerne forpligter sig til at færdigbehandle alle verserende sager, herunder de i opsigelsesperioden indkomne sager. *Dansk Ejendomsmæglerforening* forpligter sig til at bære omkostningerne herved.⁴⁸⁵

481. Jf. vedtægternes § 25.

482. Jf. vedtægternes § 26.

483. Jf. vedtægternes § 27.

484. Jf. vedtægternes § 28.

485. Jf. vedtægternes § 29.

3.8. Ankenævnet for Huseftersyn

Ankenævnet for Huseftersyn blev oprettet den 13. september 2000.⁴⁸⁶

Ankenævnet behandler klager over tilstandsrapporter udfærdiget af *beskikkede bygningssagkyndige* i henhold til bekendtgørelsen om huseftersynsordningen, med de begrænsninger, der følger af denne, samt tager stilling til den bygningssagkyndiges ansvar.⁴⁸⁷ Ankenævnet behandler alene klager over tilstandsrapporter udarbejdet efter den 1. januar 2000.⁴⁸⁸

Ankenævnet tager stilling til samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Klage kan indbringes af køberen eller sælgeren af den ejendom, *tilstandsrapporten* vedrører. Klage kan dog ikke indgives af erhvervsdrivende, der har solgt eller købt ejendommen som led i deres erhverv.

Klage kan indgives mod den beskikkede bygningssagkyndige, der har udfærdiget tilstandsrapporten.

Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til ankenævnet.⁴⁸⁹

Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives klageren medhold i klagen. Ankenævnet kan ligeledes afvise at behandle en klage, hvis klagen på grund af sin vanskelige eller principielle juridiske karakter eller på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger eller af andre særlige grunde skønnes uegnet til ankenævnsbehandling.⁴⁹⁰

Ankenævnet kan ikke behandle sager, som er afgjort ved endelig dom, gyldigt bindende voldgift eller retsforlig eller sager, der kan forventes afgjort i forbindelse med en straffesag. Voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt forbrugeren forinden kendelsens afsigelse er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller ved en voldgiftsret om de spørgsmål,

486. Ankenævnets adresse: Kristianiagade 8, Postboks 2645, 2100 København Ø. Tlf. 35 25 02 40, telefax: 35 25 37 38. Internet: www.husanke.dk. E-mail: info@husanke.dk.

487. Ankenævnet for Huseftersyn fik den 1. oktober 2004 et nyt regelgrundlag, idet de tidligere *vedtægter* blev afløst af *regler* for Ankenævnet: *Regler for Ankenævnet for Huseftersyns virke og ansvar for udenretlig bilæggelse af tvister*. Reglerne blev godkendt af ministeren for familie- og forbrugeranliggender 1. oktober 2004 frem til 30. september 2007.

488. Jf. reglernes § 5.

489. Jf. reglernes § 1.

490. Jf. reglernes § 2.

som klagen omfatter. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid 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. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes indtil den er behandlet af nævnet.⁴⁹¹

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.⁴⁹²

Ankenævnet tager som udgangspunkt ikke stilling til forhold, hvor en udbedring af forholdet vil koste mindre end 5-8.000 kr. Der sker normalt ikke sammenlægning af udgiften til udbedring af flere hver for sig små skader.

»Huseftersynsordningen skal sammen med ejerskifteforsikringen sikre en køber imod at blive udsat for væsentlige skuffelser i sine forventninger i forbindelse med erhvervelse af en fast ejendom. Ankenævnet opererer med en nedre værdigrænse for mindre betydningsfulde skader, som en køber af et brugt hus, uanset et foretaget huseftersyn, altid må være forberedt på. Under hensyn til de retningslinier der gælder for udfærdigelsen af tilstandsrapporter, og de omkostninger der er forbundet med indhentelse af syns- og skønserklæring i disse sager, er ankenævnets udgangspunkt, at nævnet ikke tager stilling til forhold, hvor en udbedring af forholdet vil koste mindre end 5-8.000 kr. Der sker normalt ikke sammenlægning af udgiften til udbedring af flere hver for sig små skader. Undtagelse gøres, hvor den bygningssagkyndige har begået en grov fejl, eller rapporten er behæftet med hver for sig mindre fejl i et omfang, der vidner om overfladiskhed i arbejdet. I sager der efter sekretariatets skøn vedrører beløb i denne størrelsesorden spørges klager udtrykkeligt endnu engang (en tilkendegivelse er allerede sket ved udfyldelse af klageskema) om der fortsat ønskes syn og skøn, idet opmærksomheden henledes på den nedre værdigrænse. En syns- og skønserklæring koster typisk omkring 5-6.000 kr. Klager kan dog ifølge vedtægterne maksimalt risikere at blive pålagt at betale 3.500 kr., såfremt der ikke gives medhold i de påklagede forhold eller de påklagede forhold viser sig at ligge under den nedre værdigrænse. En klager, der ønsker sagen gennemført, har krav på, at dette sker. Såfremt klager efter at være gjort specielt opmærksom på den nedre værdigrænse trækker klagesagen tilbage, tilbagebetales klagegebyret.«⁴⁹³

491. Jf. reglernes § 3.

492. Jf. reglernes § 4.

493. Jf. den tidligere formand *Hans Henrik Brydensholt* den 8. maj 2001 på nævnets hjemmeside. Om mindstegrænsen, se *Sonny Kristoffersen*: Forbrugerbeskyttelse – ved køb af løsøre og tjenesteydelser, erhvervelse af fast ejendom og betalingsmidler, 2004, s. 191 f., se kritisk overfor ankenævnets praksis, *Hans Henrik Tausen*: Erstatningsansvar i forbrugerforhold ved handel med fast ejendom, 2003, s. 269 ff.

3.8.1. *Habilitet*

Ingen må deltage i behandlingen af en sag i ankenævnet, når a) vedkommende selv enten har 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, b) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller sidelinie så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, c) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

Den, for hvis vedkommende nogen af de ovennævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom.

Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan medvirke i behandlingen af en sag som følge af nærværende bestemmelse.⁴⁹⁴

3.8.2. *Indgivelse af klage og sagens oplysning*

Klager indbringes for ankenævnet på en af ankenævnet udfærdiget formular.

En klage skal forud for indbringelsen for ankenævnet forelægges den *beskikkede bygningssagkyndige*, som har udfærdiget den rapport, som klagen vedrører.

En klage, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet privat klage- eller ankenævn eller under Forbrugerklagenævnet, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat klage- eller ankenævn eller Forbrugerklagenævnet, kan klageren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om mulighed for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel retshjælpsforsikring.

Oversendes en ved retten eller voldgiftsret anlagt sag til ankenævnet efter klagerens anmodning, skal klageren hermed anses for at have indbragt sagen for nævnet.⁴⁹⁵

Er det utvivlsomt, at sagen falder uden for nævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet klageren

494. Jf. reglernes § 6.

495. Jf. reglernes § 7.

meddelelse herom og begrundet overfor klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.⁴⁹⁶

En modtagen klage forelægges straks for den indklagede beskikkede bygningssagkyndige, der opfordres til at fremkomme med en udtalelse. Den bygningssagkyndiges forsikringsselskab orienteres samtidig om klagen. Når sekretariatet har modtaget den bygningssagkyndiges udtalelse om forholdet, forelægges denne for klageren der ligeledes opfordres til at fremkomme med en udtalelse.

Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 10 arbejdsdage for parterne til at afgive ovennævnte udtalelser og de i § 10, stk. 4, nævnte udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet at indhente. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse.

Hvis den erhvervsdrivende ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet overgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte af træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.⁴⁹⁷

Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og henviser herunder snarest efter modtagelsen af parternes indlæg eller udløbet af den i § 9, stk. 2, anførte frist om nødvendigt til en af ankenævnet udpeget syns- og skønsmand, der efter besigtigelse af den pågældende ejendom afgiver erklæring i sagen.

Såvel sekretariatet som syns- og skønsmanden kan afkræve parterne sådanne oplysninger, som måtte anses for nødvendige for sagens behandling.

Sekretariatet og/eller syns- og skønsmanden kan med nævnsformandens tilslutning mægle forlig mellem parterne. Sekretariatet skal til hver af nævnsmøderne fremlægge en oversigt over de forlig, der siden sidste møde i ankenævnet er indgået ved sekretariatets og/eller syns- og skønsmandens medvirken. Oversigten skal indeholde en kort angivelse af forligets indhold.

Parterne skal have lejlighed til at udtale sig om syns- og skønsmandens erklæring og eventuelle andre oplysninger af betydning for sagens afgørelse. Ankenævnet kan beslutte, at der skal foretages supplerende

496. Jf. reglernes § 8.

497. Jf. reglernes § 9.

3.8. Ankenævnet for Huseftersyn

besigtigelse, hvis det på baggrund af de fremkomne udtalelser skønnes at være nødvendigt.

Inden afsendelsen af en sag til en syn- og skønsmand underretter sekretariatet klageren om de i reglernes § 15 nævnte omkostninger og regler. Herefter afgiver klageren skriftlig erklæring om, hvorvidt sagen ønskes viderebehandlet.⁴⁹⁸

Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.⁴⁹⁹

Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.⁵⁰⁰

3.8.3. Gebyr og omkostninger

Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.⁵⁰¹

Samtidig med klagens indbringelse indbetales til sekretariatet et klagegebyr på kr. 275,-, der tilbagebetales, hvis klagen ikke behandles i ankenævnet, eller hvis ankenævnet giver klageren medhold i klagen.⁵⁰²

Ankenævnet kan beslutte, at klager skal betale omkostninger for ankenævnets udgifter til syn og skøn, jf. reglernes § 10, såfremt der ikke gives klager medhold i klagen. Disse omkostninger kan ikke overstige kr. 3.500,- inkl. moms. Hvis der indgås forlig, kan klageren maksimalt komme til at betale udgifter til syn og skøn med kr. 3.500,- incl. moms jf. sagerne j.nr. 5159 og 4280, jf. reglernes § 15, stk. 2.

Nævnet kan beslutte, at de bygningssagkyndige efter anden aftale, skal betale omkostninger, som er forbundet med behandlingen af den konkrete sag, herunder for udgifter til syn og skøn.⁵⁰³

3.8.4. Ankenævnets afgørelser

Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvori formanden⁵⁰⁴, alternativt næstformanden, og et ligeligt antal repræsen-

498. Jf. reglernes § 10.

499. Jf. reglernes § 11.

500. Jf. reglernes § 12.

501. Jf. reglernes § 13.

502. Jf. reglernes § 14.

503. Jf. reglernes § 15.

504. Ankenævnets formand er landsdommer i Østre Landsret, *Mogens Kroman*.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

tanter fra forbruger- og erhvervsinteresser deltager. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst én forbrugerrepræsentant og én erhvervsrepræsentant er til stede. Såfremt der er et ulige antal medlemmer til stede, har repræsentanten fra den side, der er i undertal, 2 stemmer.

Ankenævnet kan bestemme, at syns- og skønsmændene skal deltage i nævnsmøderne uden stemmeret.

Sagens parter kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, hvis ganske særlige omstændigheder taler herfor. Syns- og skønsmændene og parterne må ikke være til stede under voteringen.

En repræsentant for *Forbrugerstyrelsen* har adgang til at deltage i ankenævnets møder uden stemmeret.

Der udarbejdes referat og beslutningsprotokol fra ankenævnets møder.⁵⁰⁵

Ankenævnets enkelte medlemmer skal have adgang til samtlige oplysninger i de enkelte sager.⁵⁰⁶

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder også spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Ankenævnets afgørelser træffes med simpelt stemmeflertal efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder.⁵⁰⁷

Ankenævnet indkaldes af formanden. Nævnet holder, hvis der er sager til behandling, møder mindst én gang i kvartalet eller oftere efter formandens nærmere bestemmelse.⁵⁰⁸

Ankenævnets afgørelser og forlig er *skriftlige* og udsendes til klageren, den indklagede beskikkede bygningssagkyndige, dennes ansvarsforsikringsselskab, samt sekretariatet for Huseftersynsordningen senest 10 arbejdsdage efter afgørelsen.

Ankenævnets afgørelser skal ledsages af en begrundelse. *Dissenser* skal begrundes og anføres i afgørelsen.

Forlig skal underskrives af parterne samt af ankenævnets formand eller den, formanden bemyndiger hertil.

505. Jf. reglernes § 16.

506. Jf. reglernes § 17.

507. Jf. reglernes § 18.

508. Jf. reglernes § 19.

3.8. Ankenævnet for Huseftersyn

Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil.

Hvis *klagegebyret* skal tilbagebetales, jf. reglernes § 14, stk. 1, skal dette fremgå af afgørelsen.

Pålægges klager omkostninger til syn og skøn, jf. reglernes § 15, stk. 1 og 2, skal dette fremgå af afgørelsen.

Såfremt den bygningssagkyndige skal betale et beløb for sagens behandling, jf. reglernes § 15, stk. 3, skal dette fremgå af afgørelsen.⁵⁰⁹

Ankenævnet kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet samt til at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis. Afvisning af sager skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.⁵¹⁰

3.8.5. Efterlevelse af ankenævnets afgørelser

En liste over forsikringsselskaber, der er tilsluttet ankenævnet, udarbejdes af *Forsikring og Pension* og tilstilles ankenævnets sekretariat. Et tilsluttet selskab kan ved skriftlig opsigelse til nævnets sekretariat udtræde af ordningen med 6 måneders varsel til et kalenderårs udløb.

De forsikringsselskaber, der er tilsluttet ankenævnet, eller som har tiltrådt, at nævnet behandler en klage, giver afkald på at anfægte rigtigheden af en ankenævnsafgørelse, medmindre der inden 30 dage efter afgørelsens afsendelse skriftligt er givet meddelelse til nævnet om, at selskabet eller den bygningssagkyndige ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.⁵¹¹

Ankenævnet fastsætter en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen eller forliget. Såfremt ankenævnets afgørelser eller forlig indgæet for ankenævnet ikke efterleves, indbringer *Forbrugerstyrelsen* på klagerens begæring og på dennes vegne sagen for domstolene, jf. § 4, stk. 2 i lov om forbrugerklager.⁵¹²

Parterne modtager kopi af afgørelsen eller forliget. Ved afgørelsen underrettes om mulighederne for indbringelse af sagen for domstolene,

509. Jf. reglernes § 20.

510. Jf. reglernes § 21.

511. Jf. reglernes § 22.

512. Jf. reglernes § 23.

ligesom parterne skal underrettes om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller voldgiftsrettens oversendelse, sender ankenævnet straks en kopi af afgørelsen eller forliget til retten.

Ankenævnet tilsender hvert kvartal *Forbrugerstyrelsen* en kopi af Ankenævnets afgørelser, herunder afvisninger samt kopi af de ved ankenævnet indgåede forlig.⁵¹³

3.8.6. Information og offentliggørelse

Ankenævnet har på sin hjemmeside, de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid samt udvalgte afgørelser.

Klagers navn anonymiseres ved afgørelsens offentliggørelse på hjemmesiden. Den bygningssagkyndiges navn anonymiseres, når klager ikke har fået medhold i klagen.⁵¹⁴

Ankenævnet udarbejder en *liste* med navne på de bygningssagkyndige, som ikke inden 30 dage efter afgørelsens dato efterlever nævnets afgørelser eller har givet meddelelse om, at de ikke vil efterleve nævnets afgørelser. Listen skal offentliggøres på ankenævnets hjemmeside. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en bygningssagkyndig, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den bygningssagkyndige slettes fra listen. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.⁵¹⁵

Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne anonymiseres. Den bygningssagkyndiges navn skal anonymiseres, når klager ikke har fået medhold i klagen. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.⁵¹⁶

513. Jf. reglernes § 24.

514. Jf. reglernes § 25.

515. Jf. reglernes § 26.

516. Jf. reglernes § 27.

3.8. Ankenævnet for Huseftersyn

Ankenævnet udfærdiger en *årsberetning* som offentliggøres. Årsberetningen⁵¹⁷ skal være færdig, så den senest 1. april kan fremsendes til foreningens medlemmer samt til *Erhvervs- og Byggestyrelsen*.⁵¹⁸

3.8.7. Genoptagelse

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori ankenævnet har truffet afgørelse, eller hvori forlig er indgået for ankenævnet, skal genoptages, hvis særlig grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af a) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, b) nye oplysninger, som, hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.⁵¹⁹

3.8.8. Udvalgt område

3.8.8.1. Bevissikring

Det er oftest klagers ønske at få de forhold, der er klaget over, udbedret eller udskiftet hurtigst muligt.

Hvis klager tillige har en ejerskifteforsikring, og selskabet evt. har givet tilsagn om dækning af forholdet samt anerkendt evt. indhentet tilbud fra klager, får klager (forsikringstager) sommetider meddelelse om, at arbejdet kan iværksættes og faktura indsendes til selskabet, når reparation el. udskiftning er foretaget.

Ønsker en klager også at klage over samme forhold i relation til tilstandsrapporten – fordi der typisk er en selvrisiko – forringer han beviset for forholdenes tilstand på tidspunktet for udarbejdelse af tilstandsrapporten, såfremt han lader disse udbedre eller udskifte, inden ankenævnet behandler sagen – med risiko for at sagen afvises.

Klager bør derfor snarest muligt indgive klage over tilstandsrapporten efter at skaderne er opdaget – samt inden skaderne er udbedret eller udskiftet – og evt. samtidig indgive anmeldelse til ejerskifteforsikringen (evt. husforsikringen) for bl.a. at sikre sit bevis hurtigst muligt.

I nogle af ankenævnets sager er de forhold, der bliver klaget over, udbedret eller ændret.

Der er typisk tale om, at forholdene er udbedrede allerede før, at klagen blev indgivet til ankenævnet. I nogle tilfælde er forholdene alene

517. Som kan ses på nævnets hjemmeside: www.husanke.dk.

518. Jf. reglernes § 28.

519. Jf. reglernes § 29.

delvist udbedret, mens der i andre tilfælde kan være tale om, at forholdene under forberedelsen af sagen bliver udbedret eller udskiftet.

Forskelligt fra ovennævnte situation er tilfælde, hvor klager ikke ønsker syn og skøn gennemført i forbindelse med sagsbehandlingen.

I klageskemaet skal klager således oplyse, om de forhold man ønsker at reklamere over allerede, er udbedret. Sekretariatet vurderer imidlertid altid, om der skal udmeldes syn og skøn, når de indledende høringsrunder er afsluttet.

Et syn og skøn har navnlig til formål at tilvejebringe et bevismæssigt grundlag for afgørelse af sagen. Et syn og skøn omfatter således en besigtigelse af ejendommen – »syn«, dels en vurdering heraf – »skøn«.

Såfremt forholdene er helt eller delvist ændret, bliver klager anmodet om at sende evt. farvefotos og anden dokumentation (som f.eks. taksatorrapport) for forholdene som de var på tidspunktet for den bygningssagkyndiges huseftersyn.

Det vil som udgangspunkt ikke være formålstjenligt at udmelde syn og skøn, hvis forholdene er blevet udbedret m.m. I så fald fremtræder forholdene ikke som da den bygningssagkyndige besigtigede ejendommen i forbindelse med udarbejdelse af tilstandsrapporten.

Hvis klagepunkterne er udbedret allerede inden klagen blev indbragt for ankenævnet, vil nævnet som altovervejende udgangspunkt finde, at syn og skøn ikke kan bidrage yderligere til sagens oplysning og afvise denne fra nævnsbehandling.

Således j.nr. 153-01, hvor ankenævnet lagde vægt på, at det ikke var muligt at konstatere klageforholdene, der var udbedret eller fjernet. Klagerne var enige i, at det var formålsløst at foretage syn og skøn i sagen. Ankenævnet fandt herefter sagen uegnet til behandling i den sagsbehandlingsform nævnet anvender, og sagen blev derfor afvist fra nævnsbehandling jf. de dagældende vedtægters § 2 stk. 2.

Ligeledes kan nævnes j.nr. 4044, hvori der var klaget over gulvkonstruktionen og gulv i soveværelse i et sommerhus. Klager oplyste, at forholdene var udbedret og at der var bygget et nyt sommerhus. Der var ikke forelagt anden dokumentation eller fotos. Sagen blev afvist med følgende begrundelse: »Under henvisning til, at der efter det oplyste er bygget et helt nyt sommerhus har ankenævnet ikke fundet, at en syns- og skønserklæring ville bidrage yderligere til sagens oplysning. Sagen findes herefter bevismæssigt uegnet til behandling i ankenævnet og sagen afvises jf. vedtægternes § 2 stk. 2.«

I en del tilfælde, hvor forholdene allerede er udbedret, indsender klager fotos og evt. andre oplysninger om forholdenes beskaffenhed på tids-

3.8. Ankenævnet for Huseftersyn

punktet for indklagedes besigtigelse i forbindelse med udfærdigelse af tilstandsrapporten.

Ankenævnet har i sådanne sager ligeledes oftest afvist at behandle sagen. Følgende sager illustrerer dette:

I j.nr. 4237 var forholdene udbedret, og klager havde indsendt fotos og korrespondance med ejerskifteforsikringsselskabet. Ankenævnet udtalte i den anledning bl.a.: »Da forholdene allerede er udbedrede, finder nævnet – uanset de indsendte fotos og oplysninger – at sagen er bevismæssigt uegnet til behandling i den sagsbehandlingsform ankenævnet anvender. Sagen afvises derfor i henhold til vedtægternes § 2 stk. 2.«

Der henvises endvidere til eksempelvis j.nr. 4103, j.nr. 3188 samt j.nr. 3248. I sidstnævnte sag, hvor forholdet var udbedret, havde klager, der havde reklameret over, at gulv i stuen gyngede mellem fer og not samlingen, indsendt en udboret klods fra gulvet. Uanset den indsendte prøve fra gulvet fandt nævnet sagen bevismæssigt uegnet til behandling og afviste sagen jf. vedtægternes § 2 stk. 2.

I j.nr. 4181 havde klager oplyst, at forholdene var udbedrede og havde indsendt fotos af forholdene, der var optaget under arbejdet med udbedringen. Ankenævnet udtalte i den anledning bl.a. at »De indsendte fotos dokumenterer således ikke hvordan forholdene så ud på tidspunktet for indklagedes besigtigelse. Allerede af den grund afvises sagen ifølge vedtægternes § 2 stk. 2 under henvisning til usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger.«

Endelig kan nævnes j.nr. 4084, hvor hovedparten af forholdene var udbedret, henholdsvis udskiftet. Under sagsbehandlingen havde klager fastholdt at få taget udbedret, selv om sekretariatet forinden havde oplyst klager om, at udbedring af forholdet stillede ham bevismæssigt ringere. Klager havde indsendt diverse oplysninger og fotos. Ankenævnet fandt – uanset de indsendte oplysninger og fotos – at sagen var bevismæssigt uegnet til nævnsbehandling og afviste den jf. vedtægternes § 2 stk. 2. Klagerne anmodede om at få genoptaget sagen. Nævnet imødekom imidlertid ikke anmodningen med henvisning til følgende: »Ankenævnet finder ikke, at der er fremkommet nye oplysninger i sagen eller, at der i øvrigt foreligger særlige omstændigheder, der efter vedtægternes § 18 kan begrunde genoptagelse, hvorfor anmodning om genoptagelse ikke kan imødekommes. Såfremt De [klageren] ønsker at forfølge sagen, må dette ske gennem sagsanlæg ved domstolene.«

Ankenævnet har i nogle sager, hvori forholdene var udbedrede, ligeledes lagt vægt på, at det ikke var muligt at undersøge det påklagede forhold og har efter de foreliggende oplysninger ikke fundet det sandsynliggjort, at indklagede har begået en ansvarspådragende fejl ved udarbejdelse af tilstandsrapporten. Se hertil j.nr. 086-02 og j.nr. 103-02.

I visse sager har ankenævnet fremsat forligsforslag, således f.eks. j.nr. 2157: hvori parterne indgik forlig. Ankenævnet udtalte bl.a.: »... Nævnet har ikke fundet, at en syns- og skønserklæring ville bidrage yderligere til sagens oplysning, idet de påkla-

Kap. 3: De godkendte ankenævn

gede forhold ifølge klagers oplysninger er udbedrede. Under henvisning hertil finder nævnet – uanset de indsendte oplysninger og fotos – at sagen er bevismæssigt uegnet til afgørelse under den sagsbehandlingsform nævnet anvender, hvorfor man er indstillet på at afvise sagen jf. vedtægternes § 2 stk. 2, således at sagen i givet fald må afgøres gennem almindeligt sagsanlæg. Under hensyn til den usikkerhed, der vil være om udfaldet af et eventuelt sagsanlæg og størrelsen af det omtvistede beløb, finder nævnet, at det kan være i begge parter interesse nu at få en forligsmæssig løsning. Man skal derfor foreslå at sagen afgøres ved at indklagede til fuld og endelig afgørelse betaler 4.750 kr. til klageren ... Såfremt forlig ikke indgås vil sagen blive afvist.»

Nævnet har dog i enkelte, særlige tilfælde statueret ansvar for indklagede, selv om syn og skøn ikke fandtes at være formålstjenligt, da forholdene var udbedret. Dette var tilfældet for j.nr. 3144, hvori nævnet udtalte: »Ankenævnet lægger til grund, at taget ved tilstandsrapportens udarbejdelse var med 15 revnede tagplader, der udgjorde en betydelig del af hele taget, uden at det gav sig udslag i nogen bemærkning i rapporten. Nævnet finder det ikke sandsynliggjort, at indklagede ikke ved at udvise den tilstrækkelige omhu kunne have bemærket tagets tilstand. Indklagede har derfor handlet ansvarspådragende. ... Erstatningen fastsættes skønsmæssigt til kr. 8.000,00. Uanset at beløbet er i underkanten af de beløb, hvor ankenævnet normalt udmåler erstatning, findes dette, under hensyn til skadens karakter, at burde ske i nærværende sag.» Der henvises ligeledes til j.nr. 030-00.⁵²⁰

3.8.8.2. Skønserklæring fra ankenævnet i forhold til skønserklæring i forbindelse med en retssag

I størstedelen af de sager, der indbringes for ankenævnet, og hvor forholdene ikke er udbedret m.m., afholdes syn og skøn i hvilken forbindelse der bliver udmeldt en skønsmænd i henhold til reglerne (tidligere vedtægterne).

Ankenævnets skønsmænd er – udover anden faglig relevant baggrund – alle beskikkede bygningssagkyndige.

Ved afholdelse af syn og skøn i nævnsregi er det altid skønsmanden selv der under skønforretningen – efter at have gennemgået sagens bilag og drøftet sagen med parterne – formulerer de spørgsmål, som skal besvares for at få grundlag for at beskrive de forhold, der er klaget over. Der anvendes ikke spørgetemaer fra parterne/parternes advokat o. lign. Ved retligt syn og skøn er det derimod parterne, der selv fastsætter de spørgsmål, skønsmanden skal besvare – skønstemaet.

Som et udslag af *officialprincippet*, som nævnet er undergivet, og som betyder, at det er nævnet, som skal sørge for at få sagens faktiske

520. Se i det hele Ankenævnets Årsberetning 2004, pkt. 3.

3.8. Ankenævnet for Huseftersyn

omstændigheder oplyst, kan skønsmanden af egen drift påpege åbenbare grove fejl og forsømmelser som han måtte finde, at ankenævnet bør være bekendt med.

Ankenævnets skønsmænd kan endvidere udtale sig ud fra en faglig standard om, hvorvidt der er begået fejl og forsømmelser, mens nævnet foretager den endelige juridiske og fagmæssige vurdering af sagen.

Endelig kan skønsmanden med nævnsformandens tilslutning tage initiativ til og mægle forlig mellem parterne.

Ankenævnets syn og skøn adskiller sig således juridisk fra domstolenes særligt lovbaserede syn og skøn på en række felter.⁵²¹

Ankenævnet har i løbet af 2004 skulle tage stilling til, om foreliggende skønserklæringer, der allerede var udarbejdet i retligt regi, kunne anvendes under sagsbehandlingen for nævnet og senere lægges til grund ved afgørelsen.

I den forbindelse har nævnet bl.a. lagt vægt på, om den udmeldte skønsmand i retligt regi er beskikket bygningssagkyndig, om den indklagede bygningssagkyndige har haft mulighed for at deltage i skønssforretningen (som indstævnt eller procestilvarslet), om den indklagede bygningssagkyndig har haft lejlighed til at udtale sig om indholdet af skønserklæringen samt om alle de påklagede forhold for nævnet er medtaget under skønssforretningen, herunder om der er angivet specifikke overslag og evt. forbedringsværdi for de enkelte klageforhold.

I j.nr. 3209 var der klaget over, at den bygningssagkyndige i tilstandsrapporten havde anført, at der intet var at bemærke vedrørende vvs-installationer, og at der alene var anført, at gulvvarmetypen var »plastslanger«. Klager mente, at der skulle være givet en anden kategorisering af gulvvarmeslangerne, da disse var uegnede til fremførsel af varmt vand samt at den bygningssagkyndige skulle have bemærket samme tvivlsomme egenskaber for plastslangerne. Ved sagens indbringelse for ankenævnet var det påklagede forhold under afhjælpning, dog forelå stykker af gulvvarmeslangen. Klagers advokat henviste imidlertid til en foreliggende syns- og skønserklæring, der var udarbejdet i henhold til retsplejelovens § 343 – isoleret bevisoptagelse. Den pågældende skønsmand var beskikket bygningssagkyndig, og den nu indklagede bygningssagkyndig repræsenteret ved advokat var indkaldt og havde deltaget i syn og skøn. Skønstemaet var gennemgået med den indklagede bygningssagkyndig. Endelig var der i skønserklæringen taget stilling til, om forholdet kunne konstateres ved en visuel gennemgang uden brug af destruktive indgreb ved en beskikket bygningssagkyndiges besigtigelse af ejendommen samt anslået udbedringsudgifter herfor. An-

521. Der henvises endvidere til Årsberetningen for 2002. Se *U 2002.2770 Ø*, hvor Landsretten gav tilladelse til syn og skøn, uanset at der forelå syn og skøn ved Ankenævnet For Huseftersyn.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

kenævnet udtalte i den anledning bl.a.: »Indledningsvis bemærkes at ankenævnet har fundet at kunne træffe afgørelse i nærværende sag uden indhentelse af syns- og skønserklæring i ankenævnets regi. Der foreligger i sagen e[n] syns- og skønserklæring udarbejdet efter retsplejelovens § 343 af beskikket bygningssagkyndig ...« Indklagede blev i sagen ikke pålagt ansvar.

Heroverfor kan nævnes j.nr. 4195, hvor der henvises til en udenretlig syns- og skønserklæring i forbindelse med en sag mellem klagerne og ejerskifteforsikrings-selskabet. Af sagens oplysninger fremgår, at den indklagede bygningssagkyndig ikke haft mulighed for at deltage i skønsskønretningen, ligesom han heller ikke havde haft lejlighed til at udtale sig om indholdet af skønserklæringen. På baggrund heraf fandt ankenævnet ikke, at den udenretlige skønserklæring kunne anvendes som grundlag for nævnets afgørelse i sagen, og der blev efterfølgende iværksat syn og skøn i nævnsregi.

Endvidere kan henvises til j.nr. 291-01, j.nr. 2237, j.nr. 030-01 samt j.nr. 023-00, hvor der i alle sager havde været afholdt udenretligt syn og skøn vedrørende sag mod sælger, og hvori alene klageren (køber) og sælger af ejendommen havde deltaget. I j.nr. 291-01 og j.nr. 2237 ønskede klagerne endvidere ikke syn og skøn afholdt under nævnssagen. I alle tilfælde afviste ankenævnet at behandle sagerne jf. de dagældende vedtægters § 2 stk. 2.⁵²²

3.8.8.3. Omkostningsfordeling ved tilbagekaldelse af klagen efter afholdelse af syn og skøn

Ankenævnet vil allerede sammen med klageskemaet anmode en klager om at underskrive en erklæring om, at han er indforstået med, at der eventuelt afholdes syn og skøn i sagen.⁵²³ Samtidig orienteres klager om de nærmere retningslinier for fordelingen af omkostningerne til syn og skøn i forbindelse med, at nævnet træffer afgørelse i sagen.

Det fremgår af nævnets regler, at en klager maksimalt kan blive pålagt at betale 3.500 kr. til syn og skøn, hvorimod indklagede kan pålægges det fulde beløb – hidtil typisk 7.000-8.000 kr.

Når ankenævnet efter den indledende sagsbehandling udmelder syn og skøn i en sag, orienteres klager ved kopi af udmeldelsesbrevet til skønsmanden. Klager er derfor gjort bekendt med, at han kan forvente en henvendelse fra skønsmanden med henblik på at aftale et tidspunkt for skønsskønretningen.

Klager har således gennem hele den forberedende sagsbehandling og inden udmeldelse af syn og skøn mulighed for at meddele, at han ikke

522. Se i det hele Ankenævnets Årsberetning 2004, pkt. 4.

523. Som tidligere omtalt i ankenævnets Årsberetning 2000/2001.

3.8. Ankenævnet for Huseftersyn

ønsker syn og skøn alligevel, ønsker sagen afgjort på det foreliggende grundlag, eller at han ønsker at trække sagen tilbage.

Det sker i enkelte af nævnets sager, at en klager ønsker at trække sin klage tilbage, efter at der har været afholdt syn og skøn i sagen. På dette tidspunkt er sagen imidlertid belastet af udgifterne til skønserklæringen, som er udlagt af nævnet og endnu ikke er pålagt nogen af parterne, da dette normalt først sker, når der træffes afgørelse i sagen.

I disse sager vil nævnet som udgangspunkt pålægge klager, som trækker klagen tilbage, at betale omkostningerne med det maksimale beløb klager kan pålægges, 3.500 kr.

Årsagen til at klagen trækkes tilbage på dette tidspunkt kan være, at klager ud af skønserklæringen kan læse, at sandsynligheden for at få medhold ved afgørelsen, ikke er stor.

Ankenævnet finder ikke, at klager ved at trække klagen tilbage på dette tidspunkt i sagsbehandlingen, skal kunne unddrage sig betalingen af skønsmkostningerne, som han efter al sandsynlighed vil være blevet pålagt, hvis der var truffet afgørelse i sagen.

Ankenævnet finder, at klager under alle omstændigheder bør overveje sin klage nøje, herunder om han er indforstået med syn og skøn, senest på det tidspunkt, hvor han får kendskab til, at syn og skøn er udmeldt. Trækkes klagen tilbage med meget kort varsel inden skønssforretningen eller efter afholdelsen af denne, vil udgangspunktet være, at klager skal bære omkostningerne til skønsmanden i forbindelse hermed.

Se således j.nr. 4132, hvor klager ved brev af 4. november 2004 var orienteret om, at der var udmeldt syn og skøn i sagen. Klager havde også tidligere med klageskemaet underskrevet en erklæring om, at han var indforstået med syn og skøn i sagen. Skønsmanden aftalte besigtigelsestidspunktet, den 16. november, med sagens parter. Den 15. november meddelte klagerne skønsmanden direkte, at de ønskede at aflyse skønssforretningen. Ved brev af 18. november meddelte klagerne ankenævnet, at de valgte at lade sagen falde. Grundet den sene aflysning afregnede nævnet skønsmanden en kompensation for den tid han havde brugt til at forberede sagen, 1.875 kr. Nævnet besluttede herefter, at klager skulle bære denne udgift grundet den sene aflysning af sagen. I en anden sag, j.nr. 296-01, blev der afholdt syn og skøn på ejendommen den 19. februar 2002. Skønserklæringen i forbindelse hermed forelå den 20. februar 2002. Ved brev af 13. marts 2002 meddelte klagers advokat, at han ønskede at tilbagekalde klagesagen. Nævnet fandt herefter, at klager skulle afholde udgifterne til syn og skøn med de maksimale 3.500 kr.⁵²⁴

524. Se i det hele Ankenævnets Årsberetning 2004, pkt. 5.

3.8.8.4. *Generelle eller specifikke forbehold*

Den bygningssagkyndige skal i forbindelse med udarbejdelsen af en tilstandsrapport oplyse, om der ved huseftersynet er bygningsdele, som ikke er besigtiget samt beskrive årsagen hertil. Man siger, at den bygningssagkyndige tager »forbehold« for besigtigelse af bygningsdelen.

I tilstandsrapporten er der gennem en selvstændig rubrik givet den bygningssagkyndige mulighed for at oplyse om utilgængelige bygningsdele samt en beskrivelse af, hvori utilgængeligheden består. Bygningsdele kan enten være gjort utilgængelige, eller også kan der være tale om bygningsdele som normalt er tilgængelige, som ikke har kunnet besigtiges.

Typiske eksempler herpå er bygningsdele, som ved huseftersynet er skjult bag fast inventar som eksempelvis skabe, eller som er dækket under fastgjorte tæpper. Et andet eksempel gør sig gældende ved besigtigelse af termoruder, hvor den bygningssagkyndige på grund af vejr- eller lysforhold ikke kan konstatere, om termoruderne er punkterede eller ej. Endelig ses en del forbehold for besigtigelse af tagflader, som på grund af for stor højde, ikke er besigtiget.

Forbeholdet kan medføre, at den bygningssagkyndige ikke efterfølgende vil kunne pålægges et erstatningsansvar for forhold, der burde være beskrevet ved den bygningsdel, der ikke blev besigtiget.

I j.nr. 4092 lagde nævnet i deres afgørelse vægt på, at indklagede i tilstandsrapporten havde taget følgende forbehold: »Tagkonstruktionen ikke besigtiget, grundet loft er ført til kip.« Nævnet fandt herefter ikke, at indklagede kunne pålægges erstatningsansvar vedrørende en klage over tagkonstruktionen, idet indklagede havde taget et specifikt forbehold samt begrundet årsagen hertil.

Ankenævnet ser i flere sager, at den bygningssagkyndige tager et såkaldt »generelt forbehold«. Med »et generelt forbehold« menes, at den bygningssagkyndige eksempelvis anfører i tilstandsrapporten, at »ejendommens gulve ikke er besigtiget på grund af faste tæpper«. I den situation kræves det selvsagt, at alle gulve er belagt med faste tæpper ved huseftersynet. Det er således ikke nok, at kun nogle af gulvene er dækket med tæpper, mens andre ikke er. Den bygningssagkyndige fritages altså ikke for ansvar vedrørende de gulve, som ikke er dækket af faste tæpper.

I j.nr. 4050 blev der klaget over, at det ikke var beskrevet i tilstandsrapporten, at

3.8. Ankenævnet for Huseftersyn

marmorgulvet i stuen var revnet. Indklagede gjorde gældende, at revnen ikke kunne besigtiges ved huseftersynet, idet marmorgulvet blandt andet var dækket af et tæppe. I tilstandsrapporten havde indklagede taget følgende forbehold vedrørende besigtigelse af ejendommens gulve: »Der tages forbehold for gulve under fast belægning og gulve under væg til væg tæpper i værelser samt gulve som ikke er visuelt tilgængelige pga. møbler og tæpper. Møbler og tæpper er ikke flyttet ved gennemgangen og der henvises til oplysninger fra sælger.« Under syn og skøn blev parterne enige om, at der ikke havde ligget væg-til-væg tæpper i stuen, men derimod nogle løse tæpper. Nævnet fandt herefter, at indklagede burde have opdaget og omtalt revnen i marmorstuegulvet i tilstandsrapporten. Nævnet tilsidesatte herefter indklagedes generelle forbehold og pålagde indklagede erstatning samt sagens omkostninger.

I j.nr. 3215 havde den bygningssagkyndige i tilstandsrapporten taget forbehold for besigtigelse af ejendommens tagpap med stenbestrøning pga. af for stor højde. Ankenævnet lagde ved afgørelsen til grund, at indklagede rent faktisk havde besigtiget taget ved at benytte den tagkuppel, der gav adgang hertil, og at det, som anført af skønsmanden, var en fejl, at der ikke var gjort bemærkning om den konstaterede revne i tagpappet, der blev antaget at have været tilstede ved tilstandsrapportens udfærdigelse. Nævnet lagde endvidere til grund, at indklagede havde konstateret, at den besigtigede ejendom var den eneste i den pågældende rækkehusbebyggelse, hvor den omhandlede tagbeklædning ikke var fornyet, men at det, sammenholdt med den bygningssagkyndiges viden om, at tagbeklædningen efter sin alder måtte forventes at være udtjent, ikke havde givet anledning til nogen bemærkning i tilstandsrapporten om en eventuel nærliggende risiko for skade, eventuelt med anvendelse af karakteren UN. Endelig lagde nævnet til grund, at taget faktisk var blevet utæt inden for en kortere periode efter rapportens udfærdigelse. Under disse omstændigheder fandt nævnet ikke, at tilstandsrapportens bemærkning om »Tagpap med stenbestrøning er ikke besigtiget« kunne fritage den bygningssagkyndige for ansvar for ikke at have beskrevet forholdet. Nævnet pålagde herefter indklagede at betale erstatning samt sagens omkostninger.⁵²⁵

3.8.8.5. Når de påklagede forhold er omtalt i købsaftalen

I forbindelse med udfyldelsen af klageskemaet anmoder ankenævnet klager om at oplyse, om de påklagede forhold har været berørt i købsforhandlingerne, købsaftalen og /eller skødet.

Hvis klager bekræfter dette, anmodes klager om at indsende kopi af købsaftalen m.v.

Bliver ankenævnet i forbindelse med skriftvekslingen og sagsbehandlingen i øvrigt opmærksom på, at de påklagede forhold kunne være omtalt i købsaftalen m.v., anmodes klager ligeledes om at indsende kopi af materialet.

I visse tilfælde er i købsaftalen anført følgende formulering: »Der

525. Se i det hele Ankenævnets Årsberetning 2004, pkt. 6.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

gives et afslag i prisen på XXXXX kr. for de forhold der er nævnt i tilstandsrapporten.« Typisk vil de forhold, der klages over, være forhold der ikke er nævnt i tilstandsrapporten. I disse tilfælde vil erstatningsansvaret ikke kunne afvises med, at klager ikke har lidt et tab, idet han var bekendt med forholdene, inden handlen blev indgået/har fået afslag i prisen for forholdene.

I andre tilfælde er det i købsaftalen udtrykkeligt nævnt, at der gives et afslag i prisen præcis vedrørende et eller flere af de forhold, der er påklagede. Eller de påklagede forhold er på anden måde omtalt i købsaftalen. I disse sager vil der som udgangspunkt ikke være tale om et tab, idet klager allerede er kompenseret for forholdet ved nedslag i prisen eller er bekendt med forholdet inden købsaftalens underskrift.

I j.nr. 4162 var der således bl.a. klaget over to ikke tætsluttende tagplader. Klager oplyste til sagen, at deres første købstilbud var betinget af udbedring af bl.a. skaderne ved tagpladerne. Deres rådgiver havde gjort dem opmærksom på skaderne ved tagpladerne. Endvidere var i købsaftalen anført følgende: »Reparation af tagplade. Det er aftalt, at sælger forinden overtagelsesdagen sørger for, at eternittagplade ved skorsten bliver lagt korrekt i forhold til de oprindelige plader.« Med håndskrift var neden under dette overstregede afsnit anført: »Slettet forinden sælgers accept.« Nedenunder igen var med maskinskrift anført: Accepteret af køber: xxxxxxxx xx.xx.04, og derefter købernes underskrift. På denne baggrund fandt nævnet ikke, at indklagede for så vidt angår bl.a. punktet vedrørende tagpladerne kunne pålægges at betale nogen erstatning, allerede fordi klager ikke havde lidt noget tab eller havde haft skuffede forventninger, da klager var bekendt med forholdene gennem deres egen sagkyndige inden købet af ejendommen. Nævnet fandt endvidere, at klager havde accepteret, at en betingelse om udbedring af tagpladerne i købsaftalen var slettet.

I j.nr. 131-01 og 132-01 var der i købsaftalen taget forbehold for, at køberne inden 3 dage skulle have ejendommen gennemgået af egen bygningssagkyndige og at eventuelle indsigelser i anledning heraf skulle være ejendomsmægleren i hænde 2 dage efter gennemgangen. I modsat fald var købsaftalen bindende for køberne. Det fremgår af sagen, at indsigelserne var ejendomsmægleren rettidigt i hænde. Nævnet fandt under henvisning til, at de påklagede forhold var såvel klager(sælger) som køber bekendt inden købsaftalen var bindende, og at forholdene havde været genstand for forhandlinger i den forbindelse, at det ikke var dokumenteret, at klager havde lidt et tab som følge af de påklagede forhold.

Det er en betingelse for at pålægge en bygningssagkyndig erstatningsansvar, at der lidt et økonomisk tab.⁵²⁶

526. Se i det hele Ankenævnets Årsberetning 2004, pkt. 7.

3.8.8.6. Afgjorte sager i 2004 af særlig interesse

I 2004 har ankenævnet skulle tage stilling til, om en andelsforening kunne klage over en tilstandsrapport.

Det fremgik af købsaftalen i sagen, at en (privat) forbruger havde solgt ejendommen til andelsforeningen, der bestod af 2 personer. Af andelsforeningens stiftelsesoverenskomst fulgte bl.a., at foreningens formål »... er at erhverve og administrere fast ejendom til brug for foreningens medlemmer.« Foreningen havde klaget over en række forhold, der ikke mentes at være (korrekt) beskrevet i tilstandsrapporten og ønskede ankenævnets afgørelse af sagen.

Nævnet måtte dog forinden tage stilling til, dels om andelsforeningen var værnet af Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom, dels om andelsforeningen kunne være klagesubjekt i henhold til de vedtægter (nu »regler« som nævnt ovenfor) der gjaldt for ankenævnets virke og dermed denne sag.

I henhold til Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom § 1 stk. 1 gælder lovens kapitel 1 for »Aftaler om køb af fast ejendom, når ejendommen hovedsagelig anvendes til beboelse for sælgeren eller hovedsagelig er bestemt til beboelse for køberen.«

I medfør af ankenævnets tidligere vedtægter § 1 stk. 2 (de nuværende reglers § 1 stk. 2) gælder, at »Klage kan indbringes af køberen eller sælgeren af den ejendom tilstandsrapporten vedrører. Klage kan dog ikke indgives af erhvervsdrivende, der har solgt eller købt ejendommen som led i deres erhverv.«

Nævnet lagde til grund, at handlen vedrørende ejendommen, der efter det oplyste havde været hovedsagelig anvendt til beboelse for sælgeren, var omfattet af loven samt at andelsforeningen efter de konkrete omstændigheder kunne være klagesubjekt i overensstemmelse med tidligere vedtægters § 1 stk. 2. Nævnet kunne herefter realitetsbehandle sagen og fandt indklagede erstatningsansvarlig for nogle af de påklagede forhold.⁵²⁷

En anden problemstilling af mere generel karakter er, hvorvidt en køber i medfør af § 3 i Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom kan gøre krav gældende mod en bygningssagkyndig, når der er tale om en ugyldig rapport.

527. Der henvises til j.nr. 3224.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Af lovens § 4 stk. 1 fremgår, at »En tilstandsrapport skal for at have de i § 2 nævnte retsvirkninger være udarbejdet af en beskikket bygningssagkyndig, jf. stk. 2, og skal være udfærdiget på et skema, der er godkendt af boligministeren. Tilstandsrapporten skal endvidere være udarbejdet eller fornyet af den bygningssagkyndige mindre end 6 måneder før den dag, hvor køberen modtager rapporten.«

I den forbindelse har ankenævnet skulle tage stilling til, hvorvidt nævnet kunne behandle den bygningssagkyndiges ansvar, når der var tale om en ugyldig tilstandsrapport, dvs. mere end 6 måneder gammel, og som derfor ikke længere kunne benyttes til at fritage sælgeren for sin mangelshæftelse.

Af reglerne for Ankenævnet for Huseftersyn fremgår som tidligere nævnt i § 1 stk. 1, at »Ankenævnet for Huseftersyn behandler klager over tilstandsrapporter udfærdiget af beskikkede bygningssagkyndige i henhold til bekendtgørelsen om huseftersynsordningen, med de begrænsninger, der følger af denne, samt tager stilling til den bygningssagkyndiges ansvar. Ankenævnet tager stilling til samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.«

Ankenævnet har fundet at kunne realitetsbehandle sager og dermed tage stilling til den bygningssagkyndiges ansvar, selvom om der er tale om tilstandsrapporter, der er mere end 6 måneder gamle.

Af øvrige sager af mere generel interesse kan nævnes j.nr. 4284, hvor spørgsmålet var, om klager skulle betragtes som en erhvervsdrivende, der have købt eller solgt ejendommen som led i sit erhverv. Det følger nemlig af reglerne § 1 stk. 2, at klage ikke kan indgives af erhvervsdrivende, der har købt eller solgt ejendommen som led i deres erhverv. Klagen var indgivet af et ApS ved XX. Klager præciserede efterfølgende, at huset var købt af ApS'et, men at firmaet ingen planer havde med huset for øjeblikket. På denne baggrund fandt nævnet ikke tilstrækkeligt grundlag for at fastslå, at huset ikke var købt som led i XX's erhverv og afviste sagen jf. reglerne § 1 stk. 2.

Endvidere kan nævnes j.nr. 4291, hvor klageren var anført som XX – støberi A/S. Det fremgik af direktørkontrakt for XX, der var direktør og hovedaktionær i XX – støberi A/S, at ejendommen blev stillet til rådighed som helårsbolig for ham. Lejedaftalen var tidsbegrænset og maksimalt gældende i 3 år. Under henvisning til nævnets regler § 1 stk. 2, nævnt ovenfor, var spørgsmålet herefter om ejendommen kunne betragtes som købt som led i erhverv. Ankenævnet lagde til grund at ejendommen ikke var købt som led i erhverv og fortsatte realitetsbehandling af sagen.⁵²⁸

528. Se i det hele Ankenævnets Årsberetning 2004, pkt. 8.

3.8.8.7. Statistik

Ankenævnet modtog 307 klager i 2004, og nævnet afholdte 11 nævnsmøder.

I 2003 modtog Ankenævnet 273 klager og afholdte 13 nævnsmøder.

I 2002 modtog Ankenævnet 290 klager og afholdte 14 nævnsmøder.

I 2001 modtog Ankenævnet 311 klager og afholdte 15 nævnsmøder.

I 2000 modtog Ankenævnet 45 klager og afholdte 2 nævnsmøder.

Der er således modtaget 34 flere klager i 2004 i forhold til 2003 svarende til en stigning på 12%. På de i alt 11 møder i 2003 har nævnet truffet 231 afgørelser. Samlet har nævnet siden oprettelsen truffet afgørelse i 879 sager.

3.8.9. Efterlevelse

I 11 sager afgjort i 2004 har indklagede/dennes forsikringsselskab meddelt, at man ikke ønsker at følge ankenævnets afgørelse under henvisning til vedtægternes § 16 stk. 2 samt bekendtgørelse for huseftersynsordningen § 6 nr. 11. 6 af sagerne er indbragt for domstolene ved udgangen af februar 2005.

Ud af i alt 879 afgørelser som ankenævnet har truffet i perioden 2000-2004 har indklagede/dennes forsikringsselskab i i alt 43 sager meddelt, at man ikke ønsker at følge ankenævnets afgørelse under henvisning til vedtægternes § 16 stk. 2 samt bekendtgørelse for huseftersynsordningen § 6 nr. 11. 32 af sagerne er indbragt for domstolene. Af disse er der faldet dom i 4 sager i 2004. Derudover er én sag afsluttet ved forlig.

Klagerne fik helt eller delvist medhold i 61 sager ud af de 231 afgjorte i 2004. Sammenlignes det med indklagede/dennes forsikringsselskab i 11 sager afgjort i 2004 har meddelt, at man ikke ønsker at følge ankenævnets afgørelse, medfører det en efterlevelseshenholdsprocent på 82.

Yderligere er der i 2004 i faldet én dom og indgået et forlig i sager, der af anden årsag var indbragt for domstolene.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for ankenævnets afgørelser fra klageskemaets modtagelse til afgørelsens afsendelse var ved udgangen af 2004 ca. 6 måneder.

3.9. Ankenævnet på Energiområdet

Ankenævnet der begyndte sin virksomhed den 1. november 2004 er oprettet af energibranchens repræsentanter (*Dansk Energi, DONG, HNG/NGMN, Naturgas Fyn* og *Dansk Fjernvarme Forening* (nu *Dansk Fjernvarme*)) og *Forbrugerrådet*.⁵²⁹

Ankenævnet behandler *civilretlige tvister*⁵³⁰ mellem private forbrugere og energiselskaber.⁵³¹

Det civilretlige krav, skal kunne opgøres til et *pengebeløb*. Klager over energiselskabernes dårlige service, opførsel, markedsføring osv. kan ikke behandles af ankenævnet.⁵³²

Ankenævnet behandler klager fra private forbrugere vedrørende forbrugeraftaler om køb og levering af el, gas og varme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.⁵³³ Den private klager skal stå i *direkte kundeforhold*⁵³⁴ med det energiselskab, der klages over.⁵³⁵

Ved direkte kundeforhold menes, at kunden skal være tilmeldt direkte hos energiselskabet, jf. bl.a. ordlyden i lovforslaget til varmforsyningslovens § 20, stk. 6,⁵³⁶ hvoraf det fremgår, at betaling for målt forbrug skal ske i et direkte kundeforhold mellem forbruger og det kollektive forsyningsselskab, uanset om forbrugeren er lejer, andelshaver eller ejer. Der skal således være etableret et direkte retsforhold mellem parterne, der er baseret på et aftalegrundlag. Det betyder, at lejere ikke kan klage til ankenævnet, hvis det er boligselskabet/udlejer,

529. Ankenævnet på Energiområdet har til huse på 5. sal i Nyropsgade 30, 1780 København V. Kan kontaktes på tlf. 72 26 82 00 hverdage kl. 9-12. Fax: 33 18 14 29. Email: post@energianke.dk.

530. En forbruger klagede over forskellige forhold (uforståelige forhold) i relation til flere el-selskaber. Da det ikke angik konkrete civilretlige forhold, blev sagen afsluttet, jf. sag 3/1920-8901-0004. Det blev under forhandlingerne om oprettelsen af ankenævnet forudsat, at ankenævnet ikke skulle varetage det offentligretlige tilsyn.

531. Rammerne for den offentligretlige regulering af den danske energisektor findes i de tre hovedlove på energiområdet: *Elforsyningsloven*, *naturgasforsyningsloven* og *varmeforsyningsloven*. Energiselskaberne har pligt til at anmelde en række forhold og betingelser i forbindelse med deres drift til *Energitilsynet*.

532. Klageren kan ikke godtgøres udgifter til porto eller det tidsforbrug, som klageren måtte have haft i forbindelse med klagen.

533. Med tjenesteydelser forstås bl.a. tredjepartsaftaler (tredjeparts finansierede aftaler) f.eks. fastprisaf-taler. Tredjeparten skal være et energiselskab for at klagen over tjenesteydelsen kan være omfattet af ankenævnets kompetence.

534. De typiske afvisninger angår varmforsyning i lejeboliger.

535. Ankenævnet kan således kun behandle klager over energiydelser, som en privatperson har købt hos et erhvervsdrivende energiselskab eller kommunal forsyningsvirksomhed.

536. Se lovbtg. nr. 772 af 24. juli 2000 om varmforsyning med senere ændringer.

3.9. Ankenævnet på Energiområdet

der er tilmeldt som kunde (forbruger) hos energiselskabet. Et sådant forhold er underlagt *lejeloven*,⁵³⁷ hvorfor lejereren må henvises til *huslejenævnet/boligretten*. Det er op til ankenævnet, om det vil behandle klager fra boligselskaber (erhverv) eller henvise dem til domstolene. Klage over *varmeregnskabet for en ejerlejlighed* er ikke omfattet af ankenævnets virksomhedsområde.

Se sag af 9. november 2004, hvor en forbruger indgav en klage med indsigelser mod varmeregnskabet. Af det indsendte materiale fremgik, at boligen var en ejerlejlighed, og at ejerlejlighedsforeningen var kunde hos varmemforsyningselskabet. Derudover havde ejerlejlighedsforeningen aftale med et firma om at stå for opkrævningen af varme mv. samt foretage aflæsning af forbrug, beregning og fordeling af udgifter m.v. i forbindelse hermed. Sekretariatet oplyste til forbrugeren, at det af § 1 i ankenævnets vedtægter fremgik, at ankenævnet behandler civile retlige tvister mellem private forbrugere og energiselskaber. Den private klager skal dog stå i et direkte kundeforhold med det energiselskab, der klages over. Da forbrugeren ikke vedrørte en klage over et energiselskab, som klageren stod i et direkte kundeforhold til, afviste sekretariatet at behandle sagen.

Ved en *forbrugeraftale* forstås en aftale, som et energiselskab indgår som led i sit erhverv, når den anden part (den private forbruger) hovedsageligt handler uden for sit erhverv.⁵³⁸

Ved et energiselskab forstås en erhvervsdrivende, der som led i sit erhverv sælger eller leverer el, gas eller varme samt andre varer og tjenesteydelser i forbindelse hermed.

Der skal være tale om en energisag for at der kan ske behandling af klagen i ankenævnet, se hertil sagen⁵³⁹, hvor en forbruger klagede over, at Holbæk kommunes vandforsyning ikke ville foretage slutaflæsning og -afregning ved overdragelse af andelsbolig. Da sagen ikke var en energisag, faldt klagen uden for ankenævnets kompetence. Forbrugeren blev orienteret om vandforsyningsloven.

Ankenævnet behandler ikke klager over andre energirelaterede forhold såsom energimærkning af apparater,⁵⁴⁰ levering af fyringsolie, salg af

537. Se lovbktg. nr. 920 af 10. september 2004.

538. Ankenævnet har kompetence til at behandle klager over energiselskaber, selvom disse ikke er tilsluttet sig ankenævnet.

539. Se sag 3/1920-8901-0006.

540. En forbruger klagede over fabrikatet af en elmåler, der sad i hans bolig. Da klagen var en generel klage over målertypen, herunder en klage over certificeringen, blev klagen afvist. Klageren henvist til at benytte klageproceduren i bekendtgørelsen om elmålere. Afvisning stadfæstet af formanden, ligesom formanden afviste en klage over to medarbejdere i sekretariatet, jf. sag 3/1920-0101-0029.

flaskegas o.lign., salg og fremleje af hvidevarer⁵⁴¹ med lavt energiforbrug mv.⁵⁴² Dog menes der med varer og tjenesteydelser, at ankenævnet vil kunne behandle en tvist, der også vedrører sådanne ydelser, hvis klagen – som følge af sammenhængen med den ledningsførte ydelse – reelt vedrører køb eller levering af el, gas eller varme. Om der forligger sådan en sammenhæng må i det konkrete tilfælde afgøres af ankenævnet.

Hvis køb af en vare eller tjenesteydelse er betinget af indgåelse af en aftale om en energiydelse, og klagen hovedsageligt vedrører el, gas eller varme, kan ankenævnet også behandle eventuelle spørgsmål, der vedrører varen eller tjenesteydelsen.

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

Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til ankenævnet.⁵⁴³

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved dom,⁵⁴⁴ gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling. Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.⁵⁴⁵

Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til ankenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet.⁵⁴⁶ Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt

541. Salg og leje af løsøregenstande over 800 kr. kan behandles af *Forbrugerklagenævnet*.

542. Jf. vedtægternes § 1.

543. Jf. vedtægternes § 2.

544. En forbruger klagede over en regning fra SEAS-NVE. Mens klageren havde været bortrejst i en længere periode, var der i byretten opnået dom for beløbet. Da det omtvistede regningsbeløb havde været behandlet ved byretten, faldt klagen uden for ankenævnets kompetence, jf. sag 3/1920-0101-0087. Den 15. december 2004 afviste sekretariatet en klagesag, hvor elselskabet forinden havde fået en dom i byretten om, at forbrugeren skyldte beløbet.

545. Dette betyder, at det kun er det, som tvisten drejer sig om, der stilles i bero. Verserer der f.eks. en inkassosag mellem parterne, som ikke vedrører tvisten eller er foranlediget heraf, fortsætter denne uændret.

546. Jf. retsplejelovens § 361.

3.9. Ankenævnet på Energiområdet

for ankenævnet, skal sagen udsættes indtil den er behandlet af ankenævnet.⁵⁴⁷

Uden for ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre godkendte anke- eller klagenævn.⁵⁴⁸

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.⁵⁴⁹

Ankenævnet kan i øvrigt kun behandle en klagesag, hvis forbrugeren har klaget *skriftligt* til energiselskabet uden det ønskede resultat.⁵⁵⁰ Det er altså en betingelse, at forbrugeren først har klaget skriftligt til energiselskabet.

Forbrugeren skal altid give energiselskabet en rimelig mulighed for at vurdere, om klagen er berettiget. Det betyder, at selskabet skal have mulighed for at undersøge problemet. Men der er grænser for hvor lang tid det må tage, førend energiselskabet svarer. Hvis energiselskabet slet ikke svarer på en klage senest 1 måned efter klagerens/forbrugers henvendelse, kan forbrugeren klage til ankenævnet.⁵⁵¹

3.9.1. Erhvervsklager

Klagen skal som hovedregel vedrøre *privat energiforsyning*. Derimod kan klager fra erhvervsdrivende om energiforsyning, der leveres til erhvervsvirksomheden, kun i et vist omfang behandles af ankenævnet. Ankenævnet kan behandle klager fra erhvervsdrivende, såfremt klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende et privat kundeforhold.

Klager fra *erhvervsdrivende* kan opdeles i to typer:

- *Regningsklager* – dvs. klager, hvor man mener, at det målte forbrug er forkert og ikke svarer til det faktiske forbrug. Definitionen på en regningsklage er: »klager der er begrundet i, at klager ikke kan anerkende, at det registrerede forbrug har fundet sted i det omfang, som måleren viser«. Der skal altså være tale om klager, der handler om størrelsen af energiforbruget, som klager ikke vil vedkende sig. Det betyder, at

547. Jf. vedtægternes § 3.

548. Jf. vedtægternes § 4.

549. Jf. vedtægternes § 5.

550. En forbruger klagede over elforbruget. Da forbrugeren ikke havde klaget til selskabet, blev forbrugeren opfordret til at reklamere skriftligt. Da ankenævnet efter 2 måneder ikke hørte yderligere fra klageren, blev sagen afsluttet, jf. sag 3/1920-0101-0018.

551. Hvis forbrugeren endnu ikke har klaget skriftligt til energiselskabet og ønsker hjælp til at udforme et brev til energiselskabet, kan klageren eventuelt bruge en af de brevskabeloner, der findes på klageportalen (klagetjek.dk).

Kap. 3: De godkendte ankenævn

klager vedrørende eksempelvis et forbrug, der er foretaget efter fraflytning, og lignende sager falder uden for begrebet »regningsklager«. Sådanne sager skal vurderes efter de aftaleretlige forhold. Ligger sagen inden for definitionen af regningsklager, kan sagen normalt behandles i ankenævnet, hvad enten der er tale om en privat klager eller en erhvervsdrivende.

- *Andre klager*, f.eks. klager over sen fakturering. Denne type klager behandles som udgangspunkt ikke af ankenævnet, hvis klagen indbringes af en erhvervsdrivende. Ankenævnet kan dog i særlige tilfælde beslutte at behandle disse sager fra erhvervsdrivende. Betingelsen for, at nævnet kan behandle denne type sager, er, at de ikke adskiller sig væsentligt fra en forbrugerklage. Disse sager skal altid undergives en konkret vurdering. Der er to vigtige kriterier, der skal være opfyldt for, at nævnet vil behandle andre klager end regningsklager, jf. pkt. 2, fra en erhvervsdrivende: a) Det må først vurderes om, der er tale om en *situation, som en forbruger kunne være endt i*. Hvis dette ikke er tilfældet, vil det i sig selv bringe klagen uden for nævnets område. Det kan f.eks. være tilfælde, hvor selve energiaftalen og en særlig erhvervspris for energiydelsen udelukkende tilbydes til erhvervsdrivende. Der kan være stillet særlige krav til aftalen i forbindelse med erhvervsaftaler, herunder krav om særlige bindingsperioder. Sådanne sager adskiller sig fra forbrugerklager, allerede fordi der er tale om ydelser/vilkår, som ikke tilbydes til forbrugere. b) Den afgørende betingelse for, at en erhvervsklage vil blive behandlet i nævnet, beror på en *vurdering af energiydelsens anvendelse*. F.eks. kan nævnes blandet anvendelse, dvs. såvel privat som erhvervsmæssig, typisk i små og mellemstore virksomheder, der drives fra privatadressen. Ved vurderingen har følgende forhold betydning:
 - Energiydelsen anvendes både privat og erhvervsmæssigt.
 - Størrelsen af virksomheden, herunder hvor mange ansatte der er.
 - Det kan også have betydning, om virksomheden drives fra klagers privatadresse eller om virksomheden har sin egen adresse.
 - Hvis virksomheden har en hjemmeside, vil denne kunne give et indtryk af, om der er tale om en lille privat virksomhed eller en mere professionel forretning.
 - Det vil have formodningen for sig, at virksomheder, der er organiseret i selskabsformer som A/S eller ApS og har flere ejere, er virksomheder med et så professionelt tilsnit, at de adskiller sig væsentligt fra en privat forbruger.

Samlet set skal en erhvervsklage vedrøre en situation, som også kunne være opstået for en forbruger, og der skal være tale om et blandet privat/erhvervsmæssigt forbrug. Kun hvis begge disse betingelser er opfyldt, kan nævnet beslutte at behandle andre klager end regningsklager fra en erhvervsdrivende.

3.9.2. Ankenævnets sammensætning

Ankenævnet består af en formand, som skal være dommer, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.⁵⁵²

552. Formanden er byretsdommer *Poul Gorm Nielsen*.

3.9. Ankenævnet på Energiområdet

Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af brancherepræsentanterne (*Dansk Energi, DONG, HNG/NGMN, Naturgas Fyn og DFF*) og *Forbrugerrådet* for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. Alle medlemmer bliver udpeget for den samme periode. Brancherepræsentanterne og *Forbrugerrådet* kan udpege en eller flere næstformænd for ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden.

Ankenævnet sammensættes således, at der altid deltager 2 erhvervsrepræsentanter for det respektive brancheområde, som klagen angår.

Ankenævnet har indgået aftale med *Konkurrencestyrelsen* om, at ankenævnets sekretariat varetages af det sekretariat, der betjener *Energitilsynet*.⁵⁵³

Energitilsynet er en uafhængig tilsynsmyndighed, som fører tilsyn med monopolselskaberne i den danske energisektor – elektricitet, naturgas og fjernvarme. Hovedopgaven er at sikre forbrugerne – husholdninger, virksomheder og andre – rimelige og gennemsigtige priser på energi. Tilsynet behandler f.eks. generelle klager over pris- og leveringsbetingelser. *Energitilsynet* løser opgaven ved at regulere prisdannelsen hos monopolselskaberne og understøtte effektivisering og strukturudvikling i energisektoren. *Energitilsynets* medlemmer udpeges af økonomi- og erhvervsministeren. *Energitilsynets* sekretariat forbereder sager til afgørelse i tilsynet og træffer afgørelser i en række sager efter retningslinier, som *Energitilsynet* udstikker.

Sekretariatet skal være *uafhængigt* og må ikke dele adresse med de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og *Forbrugerrådet*.

Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger ankenævnet efter indstilling fra de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og *Forbrugerrådet* et antal sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i ankenævnet.⁵⁵⁴

3.9.3. *Habilitet*

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald 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 linie eller i sidelinien så nær som søskendebørn eller andre nærtstående har en særlig personlig eller øko-

553. *Energitilsynet*, Nyropsgade 30, 1780 København V. Tlf. 72 26 80 70. Fax: 33 32 61 44. E-mail: et@dera.dk. Web: www.energitilsynet.dk.

554. Jf. vedtægternes § 6.

nomisk interesse i sagens udfald, eller er repræsentant for nogen der har en sådan interesse, eller 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed. Den, for hvis vedkommende nogle af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person, som følge af bestemmelsen i stk. 1, ikke kan deltage i behandlingen af sagen.⁵⁵⁵

3.9.4. Sekretariatets opgaver

Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling.

Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt: 1) at forbrugeren uden at få sit påståede krav opfyldt har rettet skriftlig henvendelse til energiselskabet, 2) at klagen indbringes på en af ankenævnet udfærdiget formular, og 3) at klagegebyret er indbetalt.⁵⁵⁶

Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn, Forbrugerklagenævnet eller anden offentlig myndighed, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat klage- eller ankenævns eller Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om muligheder for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel retshjælpsforsikring.⁵⁵⁷

Sekretariatet kan også udøve en mere uformel aktiv rolle, jf. f.eks. sagen af 15. december, 2004, hvor et elselskab lukkede for elforsyningen uden at have varslet dette korrekt. To brødre på SU havde fået henstand, men elforsyningen var nu afbrudt til trods for, at restgælden var blevet betalt umiddelbart inden lukningen. Elselskabet ville kun genåbne for strømmen mod et gebyr på 1.600 kr. Elselskabet havde udsendt rykkere, men havde – i strid med nyere praksis om meddelelser til forbrugere – ikke givet kunden særskilt varsel om lukning. Efterfølgende erkendte elselskabet, at restgælden var blevet betalt inden lukningen. Sekretariatet foranledigede genåbning uden betaling af gebyr.⁵⁵⁸

555. Jf. vedtægternes § 7.

556. Jf. vedtægternes § 8.

557. Jf. vedtægternes § 9.

558. Se sagen på ankenævnets hjemmeside: <http://www.energianke.dk/5/elforsyning/1/>.

3.9. Ankenævnet på Energiområdet

Er det utvivlsomt, at sagen falder uden for ankenævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet denne afvisning overfor klageren. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afvisningen vil kunne indbringes for ankenævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.⁵⁵⁹

Sekretariatet videresender forbrugerens klage til energiselskabet til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra energiselskabet, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning, herunder at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer.

Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis energiselskabet ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet overgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag. Hvis ankenævnet ikke har modtaget en udtalelse fra forbrugerens inden fristens udløb, kan sekretariatet anse sagen for bortfaldet.

Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold. Sekretariatet afslutter sagen, hvis energiselskabet under sagens forberedelse opfylder forbrugerens krav. Det samme gælder, hvis forbrugerens frafalder sin klage. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.⁵⁶⁰

⁵⁵⁹ Jf. vedtægternes § 10.

⁵⁶⁰ Jf. vedtægternes § 11.

3.9.5. Ankenævnets afgørelser

Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvori formanden og et ligeligt antal repræsentanter fra forbruger- og erhvervsinteresser deltager. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer repræsenterende henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Der føres protokol over ankenævnets møder. En repræsentant for *Forbrugerstyrelsen* har til enhver tid adgang til at overvære ankenævnets møder. Ankenævnet holder møde en gang om måneden, eller når der er et passende antal sager.

Sekretariatet skal behandle sagerne, således at sagsbehandlingstiden – regnet fra sekretariatets registrering af modtagelse af klagegebyr til sekretariatets aflevering af sagen til afgørelse i ankenævnet – ikke bør overstige 5 måneder.⁵⁶¹

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger.⁵⁶² Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. De tilstedeværende medlemmer af ankenævnet skal deltage i afgørelsen. Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed. Sekretariatets medarbejdere har adgang til uden stemmeret at deltage i sagens drøftelse.⁵⁶³

Afgørelser skal være *skriftlige* og skal være ledsaget af en begrundelse. de skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyl-

561. Jf. vedtægternes § 12, stk. 4. Sekretariatet kan først begynde den egentlige sagsbehandling, når klagegebyret er modtaget. Tidsfristen for sagsbehandling regnes først fra dette tidspunkt, da der fra modtagelse af en klage, udsendelse af indbetalingskort og modtagelse af indbetalingen, kan gå op til 4 uger. I ankenævnets driftsaftale med *Konkurrencestyrelsen* opstilles som resultatmål frist for sekretariatets udsendelse af indbetalingskort. Afslutningen af 5 måneders fristen regnes til det tidspunkt, hvor sekretariatet har afsluttet sagsbehandlingen og udarbejdet sagsfremstilling.

562. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

563. Jf. vedtægternes § 13.

3.9. Ankenævnet på Energiområdet

delse af afgørelsen. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. vedtægternes § 23, skal dette fremgå af afgørelsen. Såfremt energiselskabet skal betale et beløb for sagens behandling, jf. vedtægternes § 24, skal dette fremgå af afgørelsen.

Parterne skal have en kopi af afgørelsen, ligesom de skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces, dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring og/eller andre retshjælpsordninger.

Hvis afgørelser ikke efterleves, videresender ankenævnet på forbrugers anmodning sagen til *Forbrugerstyrelsen*, der kan indbringe sagen for domstolene på forbrugers vegne.

Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller en voldgiftrets oversendelse, skal ankenævnet straks sende en kopi af afgørelsen til retten.⁵⁶⁴

De bag ankenævnet stående *brancherepræsentanter* og *Forbrugerrådet* kan bemyndige ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet.

Formands afvisninger ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.⁵⁶⁵ Der føres en oversigt over afviste sager.

De bag ankenævnet stående *brancherepræsentanter* og *Forbrugerrådet* kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.⁵⁶⁶

Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal *Forbrugerstyrelsen* kopi af de af ankenævnet trufne afgørelser, herunder afvisninger.⁵⁶⁷

3.9.6. Genoptagelse

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, eller som er bortfaldet i medfør af vedtægternes § 11, stk. 2, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af: 1) lovligt

564. Jf. vedtægternes § 14.

565. Jf. vedtægternes § 15.

566. Jf. vedtægternes § 16.

567. Jf. vedtægternes § 17.

forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, 2) nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.⁵⁶⁸

3.9.7. Information og offentliggørelse

Ankenævnet har oprettet en hjemmeside, som indeholder de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder vedtægter, kompetence, klageadgang og sagsbehandlingstid. De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og *Forbrugerrådet* beslutter i samråd med ankenævnet, hvorvidt alle de af ankenævnet afsagte afgørelser offentliggøres, eller om der kun skal ske offentliggørelse af principielle og retningsgivende afgørelser. Klagers navn anonymiseres ved offentliggørelsen.⁵⁶⁹

Ankenævnet udarbejder en liste med navne på energiselskaber, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Listen skal offentliggøres på ankenævnets hjemmeside. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på et energiselskab, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om energiselskabet slettes fra listen. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.⁵⁷⁰

Her oplyses navne på de energivirksomheder, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Energivirksomheder der er markeret med »fed«, vil have mere end én afgørelse på »Gabestok«. Formålet med »Gabestokken« er at virke som et incitament til, at energiselskaberne efterlever ankenævnets afgørelser. Så det er et egentligt mål, at der ikke optræder navne på listen.⁵⁷¹

Ankenævnet er dataansvarlig efter *persondataloven* for offentliggørelse af oplysninger i henhold til dets vedtægter.⁵⁷²

Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identi-

568. Jf. vedtægternes § 18.

569. Jf. vedtægternes § 19.

570. Der er en aftale mellem de stiftende organisationer om en evt. udvidelse af sletningsfristen til fem år.

571. Da ankenævnet først er startet den 1. november 2004, er der endnu ingen navne på listen, jf. <http://www.energianke.dk/4/>.

572. Jf. vedtægternes § 20. Se lov nr. 429 af 31. maj 2000 om behandling af personoplysninger.

3.9. Ankenævnet på Energiområdet

ficeres. Navne på klagerne skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller i elektronisk form fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.⁵⁷³

3.9.8. Gebyrer og sagsomkostninger

Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.⁵⁷⁴

For behandling af en klage ved ankenævnet skal forbrugeren betale et gebyr på 150 kr. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis forbrugeren får medhold i klagen eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling.⁵⁷⁵

Et energiselskab skal betale et beløb til ankenævnet for ankenævnets udgifter til sagens behandling ved ankenævnet, hvis 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller 2) sagen forliges ved sekretariatets foranstaltning.

Beløbene fastsættes som standardbeløb, der fremgår af punkt 1 i bilaget til vedtægterne, se nedenfor. Beløbene beregnes årligt efter vedtægternes § 25, stk. 3, og ændringer af beløbene sker i henhold til vedtægternes § 28.

De standardbeløb, som et energiselskab skal betale meddeles energiselskabet ved sagens begyndelse.

Ankenævnet opkræver et gebyr for særlige ekspeditioner ved for sen betaling af de ovenfor nævnte beløb samt for overgivelse til *Forbrugerstyrelsen* af ubetalte sagsomkostninger til udpantning efter § 17, stk. 4, i lov om forbrugerklager. Beløbene fremgår af punkt 2 i bilaget til vedtægterne, se nedenfor.⁵⁷⁶

3.9.9. Ankenævnets omkostninger, regnskab og drift

De omkostninger, der er forbundet med ankenævnets virksomhed, herunder udgifter til honorar til Forbrugerrådets deltagelse i nævnsmøderne, opkræves sammen med selskabernes betaling for Energitilsynets virksomhed efter regler herom udstedt i medfør af el-, naturgas- og

573. Jf. vedtægternes § 21.

574. Jf. vedtægternes § 22.

575. Jf. vedtægternes § 23.

576. Jf. vedtægternes § 24.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

varmeforsyningsloven. De af klagerne indbetalte gebyrer, jf. vedtægternes § 23, stk. 1, og energiselskabernes betaling af omkostninger, jf. vedtægternes § 24, stk. 2 og 4, samt betaling efter vedtægternes § 21 indgår ligeledes i finansieringen af ankenævnet.

Omkostningerne til ankenævnets virksomhed fordeles forholdsmæssigt mellem selskaberne på el-, naturgas- og varmeområdet på baggrund af de langsigtede gennemsnitlige omkostninger forbundet med ankenævnets behandling af sager på de enkelte områder.

Ankenævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administration i øvrigt. Kopi af disse sendes til *Økonomi- og Erhvervsministeriet, Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender, Forbrugerstyrelsen, Energistyrelsen* samt de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og *Forbrugerrådet*. Regnskabsåret er kalenderåret.⁵⁷⁷

3.9.10. Forretningsudvalg og forretningsorden

De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og *Forbrugerrådet* har nedsat et *forretningsudvalg* for ankenævnet bestående af ankenævnets formand, én repræsentant for de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og én repræsentant for *Forbrugerrådet*.⁵⁷⁸ Forretningsudvalgets medlemmer udpeges for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.⁵⁷⁹

De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og *Forbrugerrådet* kan i en forretningsorden fastlægge generelle retningslinjer for ankenævnets virksomhed, herunder fastlægge opgaverne for forretningsudvalget.⁵⁸⁰

3.9.11. Vedtægtsændringer

Til vedtagelse af ændringer af de gældende vedtægter kræves enighed mellem de bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og *Forbru-*

⁵⁷⁷. Jf. vedtægternes § 25.

⁵⁷⁸. Af både økonomiske og praktiske grunde er de mere administrative beslutninger, som ankenævnet skal træffe, henlagt til forretningsudvalget i stedet for at blive vedtaget i ankenævnets plenumforsamling. Plenum bibeholder dog godkendelse af budget og vedtægtsændringer.

⁵⁷⁹. Jf. vedtægternes § 26.

⁵⁸⁰. Jf. vedtægternes § 27.

3.10. Ankenævnet for Hulrumsisolering

gerrådet. Vedtægtsændringerne bliver godkendt af familie- og forbrugerminderen.⁵⁸¹ Vedtægterne trådte i kraft den 1. november 2004.⁵⁸²

3.9.12. Opløsning af ankenævnet

De bag ankenævnet stående brancherepræsentanter og *Forbrugerrådet* kan med 1 års varsel opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.⁵⁸³

3.9.13. Omkostninger til sagers behandling samt rykker- og inkassogebyr

Der er fastsat de standardbeløb, som et energiselskab skal betale til ankenævnet for dets udgifter til sagens behandling, jf. vedtægternes § 24.⁵⁸⁴

Standardbeløbet efter § 24, stk. 1, udgør

- a) efter nr. 1 et beløb på 7.000 kr. og
- b) efter nr. 2 et beløb på 2.900 kr.

Efter § 24, stk. 4 opkræver ankenævnet et gebyr for særlige ekspeditioner ved for sen betaling (rykkergebyr) på 85 kr. for hver ekspedition.

For overgivelse af ubetalte sagsomkostninger til Forbrugerstyrelsen til iværksættelse af udpantning efter forbrugerklageovens 17, stk. 4, tillægges der et inkassogebyr på 100 kr.

Ubetalte fordringer forrentes i øvrigt efter rentelovens bestemmelser og med dennes rentesats.

3.10. Ankenævnet for Hulrumsisolering

Ankenævnet er oprettet i 1982 af *Danske Isoleringsfirmaers Brancheforening*, *Håndværksrådet*, *Forbrugerrådet* og *Grundejernes Landsorganisation*.⁵⁸⁵

Omkostningerne ved driften af ankenævnet afholdes i det omfang, de ikke dækkes af de i vedtægternes §§ 24 og 25 nævnte gebyrer og sagsomkostninger af *Garantiordningen for Bygningsisolering*. Omkostnin-

581. Jf. vedtægternes § 28.

582. Med senere ændringer den 1. september 2005.

583. Jf. vedtægternes § 29.

584. Jf. § 3 i bekendtgørelse nr. 1244 af 13. december 2004 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

585. Sekretariat att. *Jens Madvig Nørgaard*, Dansk Industri, 1787 København V. Tlf. 33 77 33 77. Telefax: 33 77 39 80. E-mail: jn@di.dk.

gerne kan ikke gøres gældende over for de i ordningen deltagende organisationer.⁵⁸⁶

3.10.1. Nævnets kompetence, afgrænsning af virksomhedsområde

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod erhvervsdrivende, der udfører eller lader udføre isoleringsarbejde i Danmark ved indblæsning. Sammen med en sådan klage kan også behandles mindre isoleringsarbejder udført på anden måde end ved indblæsning samt tilsluttede arbejder. Klager indgives ved benyttelse af et særligt klageskema. Klager, der vedrører følgeskader i form af personskade, driftstab, avancetab mv., kan ikke tages under påkendelse. Følgeskader i form af tingskade, pudsskade, fugtskade mv. kan tages under påkendelse.

Som klageberettiget forbruger betragtes: Ejere af en- og tofamilieboliger, sommerhuse og lignende. Ejere af blandede bolig- og erhvervs-ejendomme, der hovedsagelig anvendes til beboelse, samt stuehuse til landbrug. Lejere af boliger og sommerhuse i det omfang arbejdet udføres på lejerens initiativ og for lejerens regning. Indehavere af andels- og ejerlejligheder i det omfang arbejdet udføres på beboerens initiativ og for beboerens regning. Arbejdet skal være bestilt til ikke-erhvervs-mæssig udnyttelse.

Arbejde på udlejnings-, andels- og ejerlejlighedskomplekser, som iværksættes af ejendommens administration eller bestyrelse, og hvortil udgifter påhviler ejer eller henhører under ejer- eller andelsforeningens fællesudgifter betragtes som hovedregel ikke som arbejde udført for en forbruger. Ankenævnet kan dispensere fra ovenstående regel, hvis forholdene taler herfor.

Klagen kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Ankenævnet kan ikke behandle klager over isoleringsarbejde, hvor prisen overstiger kr. 200.000 eksklusive moms.⁵⁸⁷

Klage kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan søges ved dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter. Aftaler

586. Jf. vedtægternes § 1, stk. 2.

587. Jf. vedtægternes § 2.

3.10. Ankenævnet for Hulrumsisolering

om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til Ankenævnet.⁵⁸⁸

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Så længe en sag verserer for Ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter.

Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid 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.⁵⁸⁹

Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.⁵⁹⁰

Ankenævnet kan afvise klager, som på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter eller på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger eller af anden særlig grund skønnes uegnede til behandling ved ankenævnet.

Klager, der indgives senere end 5 år efter arbejdets udførelse, kan kun undtagelsesvis behandles.⁵⁹¹

Uanset at der er truffet afgørelse i en klagesag, har hver af parterne mulighed for efter afgørelsen at indbringe sagen for domstolene.⁵⁹²

3.10.2. Nævnets sammensætning

Ankenævnet består af formanden⁵⁹³ og 4 medlemmer. Hver af de bag ankenævnet stående organisationer udnævner et medlem. Formanden, der skal være uvildig jurist, udnævnes i enighed af branche- og forbrugerorganisationerne. Udnævnelserne sker for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

588. Jf. vedtægternes § 3.

589. Jf. retsplejelovens § 361.

590. Jf. vedtægternes § 4.

591. Jf. vedtægternes § 5, stk. 2.

592. Jf. vedtægternes § 6.

593. Formanden er landsdommer *Michael Dorn*, Østre Landsret.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Til ankenævnet knyttes et sekretariat, der i sin funktion skal være uafhængigt i forhold til de stiftende organisationer.

Ankenævnet udpeger efter indstilling fra de bag ankenævnet stående organisationer et antal sagkyndige, der kan bistå under sagens forberedelse og behandling i nævnet.⁵⁹⁴

3.10.3. *Habilitet*

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når a) vedkommende selv har 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 i sagen b) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedadstigende linie eller i sidelinien 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, c) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at volde tvivl om vedkommendes upartiskhed. Den, for hvis vedkommende nogle af de nævnte forhold eventuelt foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person er inhabil og derfor ikke kan deltage i behandlingen af sagen.⁵⁹⁵

3.10.4. *Sekretariatets opgaver*

Sekretariat har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandlingen.

Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt: 1) at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende, 2) at klageren har fremsendt et udfyldt klageskema og 3) at klagegebyret er indbetalt.⁵⁹⁶

Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet *godkendt privat klage- eller ankenævn* eller under *Forbrugerklagenævnet*, videresendes dertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat ankenævn eller *Forbrugerklagenævnets* virksomhedsområde, kan forbrugerne henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i

594. Jf. vedtægternes § 7.

595. Jf. vedtægternes § 8.

596. Jf. vedtægternes § 9.

3.10. Ankenævnet for Hulrumsisolering

hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om muligheder for *retshjælp* og *fri proces* samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel *retshjælpsforsikring*.⁵⁹⁷

Er det utvivlsomt, at sagen falder udenfor nævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet over for klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for selve nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.⁵⁹⁸

Sekretariatet videresender forbrugerens klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet har ansvaret for sagens oplysning. Hvis sagen ikke løses ved sekretariatets mellemkomst, indhentes en sagkyndig erklæring. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer.

Sekretariatet fastsætter en frist på normalt *14 dage* for parterne til at afgive sådanne udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet overgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag. Sekretariatet kan søge sagen *forligt* mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugerens krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.⁵⁹⁹

597. Jf. vedtægternes § 10.

598. Jf. vedtægternes § 11.

599. Jf. vedtægternes § 12.

3.10.5. Ankenævnets afgørelser

Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvori formanden og et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser deltager. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer repræsenterende henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Der udarbejdes referat af ankenævnets møder.

En repræsentant for *Forbrugerstyrelsen* har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i ankenævnets møder.⁶⁰⁰

Ankenævnet holder, hvis der er sager til behandling, møde mindst én gang i kvartalet efter formandens nærmere bestemmelse.

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor. Afgørelsen træffes efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder. Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed.⁶⁰¹

Afgørelser skal være *skriftlige* og skal være ledsaget af en *begrundelse*. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

Hvis en afgørelse beror på en *flertalsbeslutning*, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. vedtægternes § 24, skal dette fremgå af afgørelsen. Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. vedtægternes § 25, skal dette også fremgå af afgørelsen.

Parterne skal have en kopi af afgørelsen, ligesom de skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring. Hvis afgørelser eller forlig indgås i forbindelse med

600. Jf. vedtægternes § 13.

601. Jf. vedtægternes § 14.

3.10. Ankenævnet for Hulrumsisolering

klagebehandlingen ikke efterleves, oversender ankenævnet på forbrugers anmodning sagen til *Forbrugerstyrelsen*, der kan indbringe sagen for domstolene på forbrugers vegne. Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller en voldgiftsrets oversendelse, skal ankenævnet straks sende en kopi af afgørelsen til retten.⁶⁰²

Ankenævnets formand kan på nævnets vegne *afvise* sager, som skønnes klart uegnede til behandling ved nævnet. Afvisninger skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller at søge fri proces.⁶⁰³ Formanden kan på ankenævnets vegne træffe afgørelse i typer af klagesager, hvor der efter beslutning i nævnet er enighed om, at der foreligger en *fast praksis*.⁶⁰⁴

Formandsafgørelser og afvisninger skal fremlægges på næstfølgende nævnsmøde. Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal *Forbrugerstyrelsen* kopi af de af Ankenævnet truffne afgørelser, herunder afvisninger.⁶⁰⁵

3.10.6. Genoptagelse

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, navnlig i tilfælde af 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, 2) at der foreligger nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under ankenævnetsbehandling – må antages at ville have medført et væsentligt andet udfald af sagen.⁶⁰⁶

3.10.7. Information og offentliggørelse

Ankenævnet har oprettet en hjemmeside, som indeholder nævnets vedtægter, klageskema, påregnelige sagsbehandlingstid samt udvalgte afgørelser,⁶⁰⁷ hvor klagers navn er anonymiseret. Med hensyn til indklagedes navn gælder reglerne i vedtægternes § 21.⁶⁰⁸

Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser. Listen offentliggøres på Anke-

602. Jf. vedtægternes § 15.

603. Jf. vedtægternes § 16.

604. Jf. vedtægternes § 17, stk. 1.

605. Jf. vedtægternes § 18.

606. Jf. vedtægternes § 19.

607. Som savnes at blive offentliggjort. I øvrigt sjældent at der træffes afgørelser i nævnet.

608. Jf. vedtægternes § 20.

nævnets hjemmeside. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra listen. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end *et år*.⁶⁰⁹

Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.⁶¹⁰

3.10.8. Gebyr og omkostninger

Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.⁶¹¹

For behandling af en klage ved ankenævnet skal forbrugeren betale et gebyr på *kr. 300*. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, sagen trækkes tilbage uden realitetsbehandling eller hvis sagen afvises som uegnet for behandling.⁶¹²

Den erhvervsdrivende skal betale et beløb for behandling af sagen, hvis 1) forbrugeren får *medhold* i sin klage, eller 2) sagen *forliges*, så forbrugeren får medhold i sin klage. For erhvervsdrivende, der løbende bidrager til Nævnets drift via *Garantiordningen for Bygningsisolering*, udgør det i nr. 1 nævnte beløb *1.000 kr.*, og det i nr. 2 nævnte beløb *500 kr.* For erhvervsdrivende, der ikke som medlem af *Garantiordningen for Bygningsisolering* bidrager til nævnets drift, udgør det i nr. 1 nævnte beløb *4.000 kr.*, og det i nr. 2 nævnte beløb *2.000 kr.*

Har det for klagens afgørelse i nævnet været nødvendigt at udpege en *sagkyndig* til besigtigelse af arbejdet og til afgivelse af en sagkyndig erklæring, træffer nævnet i kendelsen beslutning om fordeling af omkostningerne hertil mellem parterne. De fulde omkostninger til sagkyndige som nævnet pålægger klageren, der ikke får medhold, kan ikke

609. Jf. vedtægternes § 21.

610. Jf. vedtægternes § 22.

611. Jf. vedtægternes § 23.

612. Jf. vedtægternes § 24.

3.10. Ankenævnet for Hulrumsisolering

overstige *kr. 2.500*. Ved sager, hvis værdi overstiger *kr. 50.000*, kan klageren, der ikke får medhold, dog pålægges sagkyndiges omkostninger op til *kr. 3.500*. De omkostninger til sagkyndige, som nævnet pålægger en indklaget (erhvervsdrivende), der ikke får medhold, eller ved indgåelse af forlig, er *kr. 6.125* (ekskl. moms).

Disse beløb skal meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse, således at det oplyses, hvor meget indklagede i alt kan komme til at betale, hvis klageren får medhold i sin klage eller der indgås forlig. Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal klageren ved sin underskrift på klagen acceptere en eventuel betaling af de ovenfor nævnte omkostninger, hvis der ikke gives medhold i sagen.⁶¹³

3.10.9. Regnskab og drift

Nævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en *årsrapport* om aktiviteterne i det forløbne år og administration i øvrigt. Kopi af disse sendes til *Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender*, *Forbrugerstyrelsen* samt de stiftende organisationer. Regnskabsåret er kalenderåret.⁶¹⁴

3.10.10. Vedtægtsændringer

Til vedtagelse af ændringer i gældende vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.⁶¹⁵

3.10.11. Opløsning af Ankenævnet

De bag ankenævnet stående forbrugerorganisationer og brancheorganisationer kan med *1 års varsel* opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.⁶¹⁶

613. Jf. vedtægternes § 25.

614. Jf. vedtægternes § 26.

615. Jf. vedtægternes § 27.

616. Jf. vedtægternes § 28.

3.11. Rejseankenævnet

Rejseankenævnet er oprettet den 1. januar 1991⁶¹⁷ af *Foreningen af Rejsearrangører i Danmark, Danmarks Rejsebureau Forening og Forbrugerrådet*.⁶¹⁸

3.11.1. Ankenævnets kompetence

Ankenævnet behandler klager fra en forbruger vedrørende en rejse, der er arrangeret og/eller solgt af en virksomhed her i landet og opfylder kriterierne i pakkerejselovens § 2 stk. 1,⁶¹⁹ herunder indenrigsrejser der inkluderer mindst en overnatning, eller som har en varighed på over 24 timer.⁶²⁰

Endvidere er enhver rejse,⁶²¹ der udgår fra Danmark til udlandet, også hvor der udelukkende er tale om transportydelser arrangeret af en rejsearrangør/flyselskab registreret i Danmark, omfattet af ankenævnets kompetence. Se f.eks. kendelse i sag nr. 319/04, om rejsen til Konya i Tyrkiet. Endelig omfatter ankenævnets kompetence ydelse om udelukkende indkvartering i udlandet, såfremt ydelsen hidrører fra rejsearrangører, der er registreret i *Rejsegarantifonden*.

En klage kan omfatte samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt kundeforhold etableres.⁶²²

En interessant problemstilling er, hvilke muligheder kunden har for at overdrage rejsen til en anden. Såfremt kunden ønsker at overdrage rejsen til en anden, der opfylder alle betingelser for at deltage i rejsen, betales normalt et ændringsgebyr på kr. 150 samt evt. ændringsgebyrer opkrævet af f.eks. luftfartsselskabet. Det forudsættes dog, at hotellets eller flyselskabets regler ikke udelukker overdragelsen samt, at rejsebureauet underrettes herom hurtigst muligt efter overdragelsen og under alle

617. Tidligere *Ankenævnet for Flypakkerejser*, der tidligere havde afløst *Rejsebureauankenævnet* som blev oprettet i 1967.

618. Rejseankenævnets adresse er Skodsborgvej 48 C, 1, 2830 Virum. Tlf.: 46 46 11 00, telefontid: man-fre. kl. 10-12. Se hjemmesiden: www.rejseankenævnet.dk.

619. Jf. lov nr. 472 af 30. juni 1993 om pakkerejser.

620. Ankenævnet udsteder også vejledende retningslinier, se f.eks. »Vejledende retningslinier for behandlingen af rejsesager i anledning af det stedfundne terrorangreb i Sharm el-Sheikh på Sinaihalvøen« af 27. juli 2005. Ankenævnet udsendte også i januar 2004 »Vejledende retningslinier for behandling af rejsesager i anledning af jordskælvs- og flodbølgekatastrofen i det sydøstlige Asien.« Heri er anført bl.a. at »Kunden har krav på forholdsmæssig afslag i rejsens pris ved for tidlig hjemrejse.« Se f.eks. kendelse i sag 32/05, ved tidligere hjemrejse pga. tsunamien den 26. december 2004.

621. En rejse anses for påbegyndt efter »indtjekningen«, se kendelse i sag nr. 13/04.

622. Jf. vedtægternes § 1.

3.11. Rejseankenævnet

omstændigheder inden ferierejsens begyndelse. Kunderne hæfter begge for betaling af rejsen.

Klage kan fremsættes mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter. Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til ankenævnet.⁶²³

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til ankenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet.⁶²⁴ Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes indtil den er behandlet af ankenævnet.⁶²⁵

Uden for ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.⁶²⁶

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.⁶²⁷

3.11.2. Ankenævnets sammensætning

Efter vedtægternes § 6 består Ankenævnet af en formand⁶²⁸ samt to repræsentanter for Forbrugerrådet og to repræsentanter for erhvervs-

623. Jf. vedtægternes § 2. Der er ingen under- eller overgrænse for klagegenstanden.

624. Jf. retsplejelovens § 361.

625. Jf. vedtægternes § 3.

626. Jf. vedtægternes § 4.

627. Jf. vedtægternes § 5.

628. Som formand er landsdommer i Østre Landsret, *Otto Hedegaard Madsen* udpeget.

interesser.⁶²⁹ Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de stiftende organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse. Formanden skal opfylde de almindelige betingelser for at være dommer, og fratræder Ankenævnet med udløbet af 3 års perioden, såfremt den pågældende fratræder den stilling, der har kvalificeret den pågældende til hvervet som formand for ankenævnet.⁶³⁰ De stiftende organisationer kan udpege en eller flere næstformænd for ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden.

I henhold til § 1, stk. 2 i lov nr. 207 af 29. marts 2004 om en Rejsegarantifond finansieres Ankenævnet af Rejsegarantifonden, der også stiller sekretariat til rådighed for ankenævnet.⁶³¹

Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger ankenævnet efter indstilling fra de stiftende organisationer et antal sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i ankenævnet.

Ankenævnets formand og øvrige medlemmer oppebærer et vederlag, der fastsættes af de stiftende organisationer efter *Finansministeriets* cirkulære om særskilt vederlag m.v.⁶³²

3.11.3. *Habilitet*

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, når vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller i sidelinien 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 når der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed. Den, for hvis vedkommende nogle af de ovenfor nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom. Det

629. Fra rejsebranchen: 1 medlem (samt en suppleant) af Foreningen af Rejsearrangører i Danmark (R.I.D.) og 1 medlem (samt en suppleant) af Danmarks Rejsebureau Forening (D.R.F.).

630. Dvs. 70 år.

631. Jf. vedtægternes § 6, stk. 2.

632. Jf. vedtægternes § 6, stk. 4.

er ankenævnets formand, der træffer beslutning om, hvorvidt en person er inhabil og derfor ikke kan deltage i behandlingen af sagen.⁶³³

3.11.4. Sekretariatets opgaver

Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt: forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende og at klagegebyret er indbetalt.⁶³⁴

Klage skal indbringes for ankenævnet på en af ankenævnet udfærdiget standardformular, som klageren skal udfylde punktvis.⁶³⁵

Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn eller under Forbrugerklagenævnet, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat klage- eller ankenævns eller Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om muligheder for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel retshjælpsforsikring.⁶³⁶

Er det utvivlsomt, at sagen falder udenfor ankenævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet klageren skriftlig meddelelse herom og begrundet overfor klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at sekretariatets afgørelse vil kunne indbringes for nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.⁶³⁷

Sekretariatet videresender forbrugeren klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning herunder, at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får

633. Jf. vedtægternes § 7.

634. Driften af fælles sekretariatet for Rejsegarantifonden og Rejseankenævnet finansieres i øvrigt af det administrationsbidrag, som rejsearrangører, der er registreret i Rejsegarantifonden, indbetaler til denne.

635. Jf. vedtægternes § 8.

636. Jf. vedtægternes § 9.

637. Jf. vedtægternes § 10.

kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer.

Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at give de udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet overgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.⁶³⁸

3.11.5. Ankenævnets afgørelser

Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvori formanden og et ligeligt antal repræsentanter fra Forbrugerrådet og erhvervsinteresser deltager. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer repræsenterende henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- henholdsvis forbrugerinteresser. Der udarbejdes referat af ankenævnets møder.⁶³⁹

Ankenævnet holder møder en gang om måneden eller efter behov, dog minimum en gang i kvartalet. Formanden og medlemmerne skal senest 8 dage inden behandlingen i Ankenævnet have tilsendt samtlige oplysninger i sagen.

638. Jf. vedtægternes § 11.

639. En repræsentant for *Forbrugerstyrelsen* har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i ankenævnets møder.

3.11. Rejseankenævnet

Sekretariatet skal behandle sagerne således, at behandlingstiden regnet fra sekretariatets registrering af klagen til ankenævnets afsigelse af kendelse ikke overstiger 6 måneder.⁶⁴⁰

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Afgørelsen træffes efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder. Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed.⁶⁴¹

Afgørelser skal være skriftlige og skal være ledsaget af en begrundelse. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

En rejsearrangør eller et rejsebureau, der er medlem af en af de stiftende brancheforeninger, eller som er tilsluttet ankenævnet, har herved tilkendegivet, at virksomheden er bundet af ankenævnets kendelser, medmindre virksomheden inden 30 dage efter afsigelse af kendelsen skriftligt over for ankenævnet begrunder, hvorfor virksomheden ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Hvis klagegebyret skal tilbagebetales jf. vedtægternes § 23, stk. 3, skal dette fremgå af afgørelsen.

Såfremt rejsearrangøren eller rejsebureauet skal betale et beløb for sagens behandling, jf. vedtægternes § 24, skal dette fremgå af afgørelsen, se f.eks. kendelse nr. 312/04.

Parterne skal have en kopi af afgørelsen, ligesom de skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens⁶⁴² eller en voldgiftrets

640. Jf. vedtægternes § 12, stk. 4.

641. Jf. vedtægternes § 13.

642. Jf. retsplejelovens § 361.

oversendelse, skal ankenævnet straks sende en kopi af afgørelsen til retten.⁶⁴³

De stiftende organisationer har bemyndiget ankenævnets formand til på nævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet. Disse afvisninger skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.⁶⁴⁴

De stiftende organisationer har bemyndiget formanden til på Ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis, samt at afvise en klage, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives klageren medhold.⁶⁴⁵

Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal Forbrugerstyrelsen kopi af de af Ankenævnet trufne afgørelser, herunder afvisninger.⁶⁴⁶

3.11.6. Genoptagelse

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler derfor, herunder navnlig i tilfælde af: 1) lovligt forfald hos en part, som ikke har ytret sig i sagen, 2) nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.⁶⁴⁷

3.11.7. Information og offentliggørelse

Ankenævnet har oprettet en hjemmeside, som indeholder de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid samt udvalgte afgørelser.⁶⁴⁸ Klagers navn anonymiseres ved offentliggørelsen.⁶⁴⁹

Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser.⁶⁵⁰ Listen skal offentliggøres på ankenævnets hjemmeside. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten,

643. Jf. vedtægternes § 14, stk. 7.

644. Jf. vedtægternes § 15, se sagerne nr. 282/04 og 352/04. Ankenævnet har endvidere i 2004 afvist 2 sager, fordi der ikke for ankenævnet kan afgives parts- og vidneforklaringer under strafansvar, se Ankenævnets Årsberetning 2004, s. 4.

645. Jf. vedtægternes § 16.

646. Jf. vedtægternes § 17.

647. Jf. vedtægternes § 18.

648. Der er ingen sager der er blevet offentliggjort.

649. Jf. vedtægternes § 19.

650. Listen indeholder kun kendelser afsagt efter den 29. juni 2004.

kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra listen. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end *et år*. Denne frist skal tages op til revision senest 1 år efter ikrafttrædelsen af vedtægterne med henblik på en udvidelse af fristen til *fem år*.⁶⁵¹

Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne opkræve et gebyr for udlevering af fotokopier.⁶⁵²

3.11.8. Gebyr og omkostninger

Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.⁶⁵³

Alle rejsearrangører, der er registreret i Rejsegarantifonden, er herved tilsluttet RejseAnkenævnet og bidrager gennem betaling til Rejsegarantifonden til finansiering af ankenævnet.

Dansk etablerede erhvervsdrivende, der uden at være omfattet af pligten til at være registreret i Rejsegarantifonden udbyder transportydelser, kan tilslutte sig ankenævnet mod betaling af et årsgebyr på 1.700 kr.

For behandling af en klage ved ankenævnet skal forbrugeren betale et gebyr på 275 kr. Gebyret tilbagebetales til klageren af ankenævnet, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis sagen trækkes tilbage inden nævnsbehandlingen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling. Afsluttes en sag på sekretariatsplan, eller er ankenævnet ikke kompetent til at behandle sagen, tilbagebetales klagegebyret ligeledes af Ankenævnet.⁶⁵⁴

Klagesager opdeles i to (2) kategorier efter kompleksitet og sværhedsgrad (jf. definitionerne i bilag 1):

651. Jf. vedtægternes § 20, stk. 5.

652. Jf. vedtægternes § 21.

653. Jf. vedtægternes § 22.

654. Jf. vedtægternes § 23.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Bilag 1

Kriterier for opdeling af klagesager i kategori 1. hhv. kategori 2. sager ved behandling i RejseAnkenævnet af sager, der er registreret i ankenævnet efter den 29. juni 2004 og senere (vedtægternes § 24). Nedenstående sagstyper er erfaringsmæssigt komplekse og henhører under kategori 2 som følge af at de er mere ressourcekrævende end kategori 1 sager. Disse rejser er ifølge udbudsmaterialet markedsført som indeholdende særligt fremhævede oplevelsesmæssige elementer, for eksempel:

1. Opera-, Golf-, Jagt-, Dykker-, Fiskeri-, Sprog-, Vin- og lignende temarejser.
2. Rundrejser.

Alle øvrige sagstyper falder under kategori 1.

Den indklagede virksomhed skal betale et beløb for behandling af sagen, hvis forbrugeren får medhold i sin klage eller sagen forliges ved sekretariatets bistand. For erhvervsdrivende, der er registreret i Rejsegarantifonden eller har tilsluttet sig ankenævnet, jf. vedtægternes § 23 stk. 2, udgør beløbet 1.500 kr. (kategori 1 sag) eller 2.300 kr. (kategori 2 sag), hvis klageren får medhold i sin klage. Hvis sagen forliges med sekretariatets bistand er beløbet 1.200 kr.

For andre erhvervsdrivende udgør beløbet 3.500,- kr. (kategori 1 sag) og 4.500 kr. (kategori 2 sag), hvis klageren får medhold i sin klage. Hvis sagen forliges med sekretariatets bistand udgør beløbet 1.800 kr. Sekretariatet skal ved sagens registrering meddele den erhvervsdrivende ovenstående beløbsstørrelser.⁶⁵⁵

3.11.9. Regnskab og drift

Da Rejsegarantifonden i henhold til § 1, stk. 2, i lov nr. 207 af 29. marts 2004 om ændring af lov om en rejsegarantifond finansierer og sekretariatsbetjener RejseAnkenævnet, udarbejdes der ikke selvstændigt regnskab for ankenævnet, hvis indtægter og udgifter indgår i Rejsegarantifondens regnskab men der udarbejdes en opgørelse pr. kalenderår over de omkostninger, der er forbundet med behandling af sager i RejseAnkenævnet. En kopi af denne opgørelse tilgås Forbrugerstyrelsen og de stiftende organisationer senest i juni måned det følgende år. Der udarbejdes desuden en årsrapport om aktiviteterne i RejseAnkenævnet i det forløbne år og administrationen af ankenævnet i øvrigt.⁶⁵⁶

655. Jf. vedtægternes § 24.

656. Jf. vedtægternes § 25.

3.11.10. Vedtægtsændringer

Til vedtagelse af ændringer af de gældende vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af ministeren for familie- og forbrugeranliggender.⁶⁵⁷

3.11.11. Opløsning af Ankenævnet

De stiftende organisationer kan med *et års varsel* opsige aftalen, hvorved Ankenævnet opløses. Der skal ved beslutning om opløsning fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.⁶⁵⁸

3.11.12. Sagsstatistik for 2004

I 2004 blev der registreret 370 sager svarende til et fald på 6% i forholdet til 2003 (394). Der indkom ca. 181 skriftlige klager og forespørgsler, som ikke resulterede i registrerede klage sager. I alt var der således i 2004 blevet modtaget ca. 551 sager i Ankenævnet (2003: ca. 567). Ekspeditionen for afsluttede sager var i 2004 gennemsnitligt ca. 6 måneder for kendelser (ekskl. et større kompleks af enslydende sager uden egentlig sagsbehandling).⁶⁵⁹

I 2004 faldt antallet af kendelser til 253.⁶⁶⁰

De 253 afsagte kendelser i 2004 kan – for så vidt angår hovedklagemål – inddeles i nedenfor nævnte grupper:⁶⁶¹

657. Jf. vedtægternes § 26.

658. Jf. vedtægternes § 27.

659. Behandlingstiden i 2003 var gennemsnitlig 4,4 måneder for 289 kendelser.

660. Se Ankenævnets Årsberetning 2004, s. 7.

661. Jf. Ankenævnets Årsberetning 2004, s. 11.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

	2004	2003	2002
INDKVARTERINGEN	%	%	%
- andet hotel end det bestilte	7,5	18,0	13,1
- støjgener	6,8	7,5	8,6
- fugtgener/mgl. opvarmning/aircondition	0,4	3,9	6,6
- mangelfuld vand/el-forsyning	0,8	1,4	6,2
- rengøring	0,0	5,5	4,0
- i øvrigt	19,4	8,2	5,8
	34,9	44,5	44,3
TRANSPORTEN			
- afvisning/mistet transport	4,7	4,2	4,0
- forsinkelser og ventetider	2,4	4,1	7,8
- visum	2,0	0,4	0,8
- mistet/ødelagt/forsinket bagage	2,4	1,0	3,9
- i øvrigt	3,6	5,8	6,0
	15,1	15,5	22,5
ANDRE KLAGEPUNKTER			
- bureau- og guideservice	17,4	16,2	15,1
- klagerens afbestilling af rejsen	4,0	3,1	1,9
- bureauets aflysning af rejsen	0,4	1,7	1,5
- ændring af rejsen (herunder flytider)	2,0	7,3	7,4
- udflugter/teater- og koncertbilletter	6,2	1,7	0,8
- flybillet-restriktioner	0,0	0,4	0,8
- krydstogter	5,2	4,8	1,9
- sprogrejser	0,4	1,7	1,9
- fiskerejser	4,0		
- rundrejser	3,2		
- jagtrejser	2,4		
- i øvrigt	4,8	3,1	1,9
	50,0	40,0	33,2
	100,0	100,0	100,0

3.11.13. Rejsegarantifonden

Rejsegarantifonden yder bistand til rejsekunder, der har købt et rejsearrangement hos en rejsearrangør, der ikke kan opfylde sine forpligtelser på grund af økonomisk sammenbrud, jf. lov om en Rejsegarantifond § 5,⁶⁶² hvoraf det fremgår i hvilke tilfælde fonden yder bistand.

Fonden erstatter således kun *rejsearrangementer*. Definition af et rejsearrangement findes i lovens § 2 stk. 1. Et rejsearrangement består typisk af transport samt indkvartering, dvs. f.eks. fly og hotel/lejlighed eller bus og hotel/lejlighed.

Som kunde anses enhver, der køber, eller i hvis navn der købes et rejsearrangement. Overdrager kunden rejsearrangementet, anses tillige den, der får overdraget rejsearrangementet, som kunde. Den, der køber et rejsearrangement med henblik på erhvervsmæssigt videresalg, anses dog ikke som kunde.⁶⁶³

Rejsekunder skal altid sørge for at få en *faktura/et deltagerbevis*, hvor det er beskrevet, hvad kunden har købt, så kunden kan dokumentere, at han eller hendes rejse er omfattet af loven.

En flybillet alene er ikke omfattet af fondens dækning, ligesom hotel/leje af feriebolig alene heller ikke er omfattet.⁶⁶⁴

Anmodning fra kunden om godtgørelse i henhold til lovens § 5 skal fremsættes over for fonden inden rimelig tid, dog senest 1 år efter, at rejsen er afsluttet eller det er åbenbart, at rejsen ikke vil blive gennemført.⁶⁶⁵

For at fonden kan erstatte rejser købt via *internettet*, skal den være købt hos en rejsearrangør, der har kontor i Danmark, eller hos en agent for en udenlandsk rejsearrangør, hvis agenten har kontor i Danmark. Særligt ved køb via internettet kan det være vanskeligt at konstatere, i hvilket land rejsearrangøren har hjemme. Hvis arrangøren har kontor i Danmark, er der ingen problemer i at rejsen købes via internettet. Hvis arrangøren ikke har kontor i Danmark, dækker fonden ikke.⁶⁶⁶

Hvis arrangøren hører hjemme i et *EU/EØS-land*, vil rejsen for-

662. Jf. lov nr. 315 af 14. maj 1997 om en Rejsegarantifond med senere ændringer. Lovens administreres af: *ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender*.

663. Jf. lovens § 4.

664. Hvis rejsekunden ønsker oplyst om en konkret rejse er omfattet af fondens dækning eller ej, er der mulighed for at kontakte fonden telefonisk på telefon 45 87 83 33 hverdage 10-15, på telefaks 45 87 87 23 eller pr. e-mail: rgf@rejsegarantifonden.dk.

665. Jf. lovens § 6.

666. Jf. lovens § 21.

mentlig være omfattet af det pågældende lands rejsegarantiordning, men dækningsreglerne er forskellige og de danske er nok de mest vidtgående. Hvis arrangøren hører hjemme udenfor EU/EØS-området er der næppe nogen dækning overhovedet.

Rejsegarantifonden gør derfor opmærksom på, at der kan være andre dækningsregler end de danske – i værste fald slet ingen – hvis man indgår aftale med en udenlandsk rejsearrangør. Fonden foreslår derfor, at man direkte spørger arrangøren om de dækningsregler, der er gældende for dennes pakkerejser.⁶⁶⁷

Hvis rejsearrangøren er gået *konkurs*, inden rejsekunden er kommet ud at rejse, erstatter fonden det beløb der er afholdt til købet af rejsearrangement hos rejsearrangøren.⁶⁶⁸ Fonden erstatter ikke evt. beløb vedrørende *forsikring*. Beløb betalt vedrørende forsikring skal søges refunderet direkte hos det pågældende forsikringsselskab.

Rejsekunden kan ikke i ethvert tilfælde påregne, at et gavekort til en rejse vil blive erstattet, hvis rejsearrangøren går konkurs.

Hvis rejsearrangøren er gået konkurs, mens rejsekunden er ude at rejse, sørger fonden for, at rejsekunden har et sted at overnatte, hvis konkursen medfører, at rejsekunden ikke kan blive boende dér, hvor kunden skulle have boet. Det er ikke sikkert, at rejsekunden kan blive på hotellet. Fonden sørger for, at rejsekunden bliver transporteret tilbage til det sted, hvor rejsen blev påbegyndt (hvis rejsekunden havde købt transporten). Det kan være, at fonden er nødt til at afbryde rejsekundens ferie. I givet fald får rejsekunden udbetalt godtgørelse for den del af ferien, der ikke blev afholdt. Hvis rejsekunden ikke ønsker at afvente fondens hjemtransport og vælger selv at sørge for at komme hjem, dækker fonden ikke rejsekundens udgift til billet m.v. Fonden skal ifølge loven sørge for hjemtransport »inden rimelig tid«. Det kan forekomme, at rejsekunden må blive længere på rejsemålet, end det oprindelig var forudsat, men fonden dækker ikke tabt arbejdsfortjeneste el.lign. som følge af, at rejsekunden kommer for sent hjem.⁶⁶⁹

667. Se Rejsegarantifondens hjemmeside. Rejsekunden kan få oplyst, om en bestemt rejsearrangør er registreret i fonden, ved at søge på hjemmesiden under »Registrerede rejsearrangører«.

668. Det er vigtigt, at rejsekunden gemmer alle originale dokumenter, herunder faktura/deltagerbevis samt kvitteringer for det/de beløb, der er blevet indbetalt til rejsearrangøren.

669. På Rejsegarantifondens hjemmeside er medtaget konkurser/lukninger i år og de seneste 3 år.

I forbindelse med de seneste terrorhandlinger i England, Tyrkiet og Egypten er der blevet sat fokus på behovet for bistand til danske turister, som er på ferie på rejsemål, som rammes af terrorangreb og herunder særligt på rejsebranchens håndtering af sådanne situationer. I skrivende stund undersøges mulighederne for hvordan man fremover sikrer den bedste og mest effektive assistance til danske turister, som befinder sig i områder i udlandet, der rammes af terrorangreb. Det overvejes enten, at der etableres en forsikringsordning eller at der sker en udvidelse af Rejsegarantifondens dækningsområde.⁶⁷⁰

**3.11.14. Vejledning om luftfartspassagerers ret til
kompensation og bistand ved boardingafvisning,
aflysning og lange forsinkelser**

EU-forordning nr. 261/2004 fastslår, at en flypassager har en række rettigheder over for flyselskabet, såfremt passageren bliver afvist fra boarding, flyafgangen aflyses, eller flyet bliver forsinket i længere tid.⁶⁷¹

Forordningen finder anvendelse dels på flyrejser (»seat only«), dels på flyvninger, der udgør en del af en pakkerejse.⁶⁷²

3.11.14.1. Hvilke flyafgange?

Forordningen finder anvendelse på følgende flyafgange:

- Flyafgange fra et EU-land.
- Flyafgange fra 3. lande, når bestemmelseslufthavnen ligger i et EU-land, og flyvningen udføres af et EF-luftfartsselskab.

3.11.14.2. Forordningen finder anvendelse ved

A. Boardingafvisning

- Dvs. når en passager, der har en bekræftet reservation til den pågældende flyafgang, afvises fra boarding.
- Forudsætter, at passageren er til stede ved indtjekningen som foreskrevet.
- Afvisning pga. helbreds- eller sikkerhedsmæssige årsager eller pga. ufuldstændig rejselegitimation er ikke omfattet.

670. Lovgivningen om Rejsegarantifonden skal så ændres, således at den inkluderer muligheden for at yde økonomisk støtte i forbindelse med evakueringen af danske turister ved terrorangreb. En ordning kunne være at forbrugerne (via fonden) og de berørte selskaber deler udgifterne 50/50, jf. nærmere *Forbrugerrådets* brev af 29. juli 2005 til Familie- og forbrugerministeren.

671. I skrivende stund arbejdes der i efteråret 2005 på at klager i henhold til nærværende EU-forordning skal kunne blive behandlet i Rejseankenævnet.

672. Jf. vejledning af februar 2005 udarbejdet af Rejseankenævnet.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

B. Aflysning af flyafgange

- Når en planlagt flyvning ikke gennemføres.

C. Forsinkelse af flyafgange

- Forudsætter, at passageren er til stede ved indtjekningen som foreskrevet.

3.11.14.3. Passagerens rettigheder

Passagerens rettigheder afhænger af, om der er tale om boardingafvisning, aflysning af en flyafgang eller forsinkelse.

De rettigheder, der kan komme på tale, er:

- Refusion af flybilletens pris.
- Omlægning af rejsen.
- Forplejning og indkvartering.
- Kompensation.

3.11.14.4. Passagerens rettigheder ved boardingafvisning

A. Passagerer der frivilligt giver afkald på reservation

En passager, der frivilligt giver afkald på sin reservation, har ret til den modydelse, som parterne aftaler.

Derudover kan passageren vælge mellem

- Refusion af prisen for flybilletten (den ikke foretagne del af rejsen) og – hvis relevant – returflyvning til første afgangssted.
- Omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser ved førstgivne lejlighed.
- Omlægning af rejsen under sammenlignelige transportbetingelser på en senere dato efter eget valg, hvis der er ledige pladser.

B. Passagerer der afvises mod deres vilje

Passagerer, der afvises mod deres vilje, har ret til:

- Valget mellem refusion af prisen for flybilletten eller omlægning af rejsen (se ovenfor) og
- Måltider, forfriskninger, to gratis telefonopkald/e-mails samt – hvis overnatning bliver nødvendig – hotelophold og transport mellem lufthavnen og hotellet og
- Økonomisk kompensation (se nedenfor).

3.11.14.5. Passagerens rettigheder ved aflysning af flyafgange

Hvis en flyafgang aflyses, har passagererne ret til:

- Valget mellem refusion af prisen for flybilletten eller omlægning af rejsen (se ovenfor) og

3.11. Rejseankenævnet

- Måltider, forfriskninger og to gratis telefonopkald/e-mails samt – i tilfælde af omlægning af rejsen, hvor det nye afgangstidspunkt forventes tidligst at være dagen efter det planlagte afgangstidspunkt – hotelophold og transport mellem lufthavnen og hotellet og
- Økonomisk kompensation (se nedenfor).

Retten til økonomisk kompensation bortfalder dog, hvis

- aflysningen meddeles passageren mindst 2 uger før planlagt afgangstidspunkt,
- aflysningen meddeles passageren mellem 2 uger og 7 dage før planlagt afgangstidspunkt, og passageren får tilbudt omlægning af rejsen, således at passageren kan rejse tidligst 2 timer før oprindeligt planlagt og ankomme senest 4 timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt,
- aflysningen meddeles mindre end 7 dage før planlagt afgangstidspunkt, og passageren får tilbudt omlægning af rejsen, således at passageren kan rejse tidligst 1 time før oprindeligt planlagt og ankomme senest 2 timer efter det oprindelige ankomsttidspunkt.

A. Bevisbyrde

Luftfartsselskabet har bevisbyrden for, hvorvidt og hvornår passageren har fået meddelelse om aflysningen.

B. Force majeure

Retten til økonomisk kompensation bortfalder endvidere, hvis aflysningen skyldes usædvanlige omstændigheder, som ikke kunne have været undgået, selvom alle forholdsregler, der med rimelighed kunne tages, var taget.

Hermed tænkes navnlig på usædvanlige omstændigheder som følge af politisk ustabilitet, vejrforhold, der er uforenelige med gennemførelsen af den pågældende flyvning, sikkerhedsrisici, uforudsete sikkerhedsproblemer eller strejker, der berører luftfartsselskabets drift.

3.11.14.6. Passagerens rettigheder ved forsinkelser

Gælder kun ved forsinkelser af en vis varighed.

- Flyvninger på 1.500 km eller derunder: 2 timers forsinkelse eller mere.
- Flyvninger inden for EU på mere end 1.500 km og alle andre flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 km: 3 timers forsinkelse eller mere.
- Alle andre flyvninger: 4 timers forsinkelse eller mere.

Passagerens rettigheder

- Måltider og forfriskninger, som står i rimeligt forhold til ventetiden, samt to gratis telefonopkald/e-mails og

Kap. 3: De godkendte ankenævn

- Hotellophold og transport mellem lufthavnen og hotellet, såfremt det nye afgangstidspunkt tidligst forventes at være dagen efter det planlagte afgangstidspunkt og
- Ved forsinkelse på mindst 5 timer: Refusion af prisen for flybilletten (den ikke foretagne del af rejsen) samt – hvis relevant – returflyvning til første afgangssted. (Refusion forudsætter selvsagt, at passageren ikke benytter den forsinkede flyvning).

3.11.14.7. Kompensation

Som nævnt ovenfor har passageren ret til økonomisk kompensation i tilfælde af

- Boardingafvisning mod passagerens vilje
- Aflysning af flyafgange, hvis meddelelse herom gives passageren mindre end 2 uger før planlagt afgangstidspunkt.

Kompensationsbeløb

Flyvninger på 1.500 km eller derunder: 250 Euro

Flyvninger inden for EU på mere end 1.500 km og

alle andre flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 km: 400 Euro

Alle andre flyvninger: 600 Euro

Nedsættelse med 50%

Kompensationen kan nedsættes med 50%, hvis passageren får tilbudt omlægning af rejsen, og ankomsttidspunktet ikke overstiger det oprindeligt planlagte ankomsttidspunkt med mere end

2 timer for flyvninger på 1.500 km eller derunder,

3 timer for flyvninger inden for EU på mere end 1.500 km og alle andre flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 km, eller

4 timer for alle andre flyvninger.

3.11.14.8. Opgradering og nedgradering foretaget af luftfartsselskabet

Opgradering

Luftfartsselskabet kan ikke forlange yderligere betaling.

Nedgradering

Passageren skal inden 7 dage have følgende beløb refunderet:

Flyvninger på 1.500 km eller derunder: 30% af billetprisen.

Flyvninger inden for EU på mere end 1.500 km og alle andre

flyvninger på mellem 1.500 og 3.500 km: 50% af billetprisen.

Alle andre flyvninger: 75% af billetprisen.

3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

3.11.14.9. Forordningens anvendelse ved pakkerejser

1. Forordningen giver passageren visse rettigheder direkte over for flyselskabet, – ikke over for en eventuel rejsearrangør af en pakkerejse
2. Ifølge forordningen indskrænker denne ikke en passagers ret til yderligere kompensation

Kompensation i henhold til forordningen kan trækkes fra en sådan yderligere kompensation.

En rejsende, der har købt en pakkerejse, og som på grund af ufrivillig boardingafvisning eller aflysning af den oprindeligt planlagte flyafgang kommer senere frem til rejsemålet end oprindeligt angivet, har således efter reglerne i forordningen krav på kompensation fra flyselskabet.

Hvis boardingafvisningen eller flyaflysningen giver den rejsende et krav mod rejsearrangøren/rejsebureauet, skal det kompensationsbeløb, den rejsende efter reglerne i forordningen har ret til fra flyselskabet, trækkes fra den rejsendes krav mod rejsearrangøren/ rejsebureauet.

3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme blev oprettet den 1. januar 1998⁶⁷³ og er stiftet af *Forbrugerrådet, og Hotel-, Restaurant & Turisterhvervet Horesta*.⁶⁷⁴

Ankenævnet behandler klager fra enkelte eller grupper af forbrugere over *tjenesteydelser*, der udbydes af hoteller, restauranter, forlystelsesparker og vandrerhjem samt andre virksomheder, der erhvervsmæssigt tilbyder lignende tjenesteydelser, såfremt ydelsen og/eller det fremsatte krav repræsenterer en værdi på højst kr. 150.000. Klager over ydelser,

673. Ankenavnets sekretariat: Børsen, 1217 København K. Tlf. 35 36 51 21. Fax: 72 25 56 44. Telefontiden er alle hverdage mellem kl. 10-12 og 13-15. E-mail: kontakt@hrt-ankenavn.dk. www.hrt-ankenavn.dk.

674. Horesta er hotel-, restaurant- og turisterhvervets landsdækkende brancheorganisation med cirka 1.800 medlemmer. Inden for hotel- og restaurantsektoren tegner Horesta's medlemmer sig for 85 pct. af omsætningen på landets hoteller og godt 50 pct. af den totale restaurantomsætning i Danmark. Horesta's medlemmer har ansat ca. 75 pct. af de omkring 70.000 medarbejdere i hotel- og restauranterhvervet, som i alt har en årlig omsætning på omtrent 28 mia. kroner.

der overstiger denne værdi, henvises til behandling ved de almindelige domstole. En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.⁶⁷⁵ Den, der kan klage, er den eller de forbrugere, til hvem tjenesteydelsen leveres.⁶⁷⁶ Tjenesteydelser, der kan klages over, er eksempelvis et selskabsarrangement hos en restauratør, en hotelovernatning,⁶⁷⁷ mistet overtøj i garderobe⁶⁷⁸ og dinér transportable.⁶⁷⁹

Reservationsaftaler om hotelværelser kan annulleres vederlagsfrit af kunden inden for visse frister, der er beskrevet i en rammeaftale.⁶⁸⁰ Rammeaftalen har karakter af en branchekutyme, som er gældende medmindre andet er aftalt. Reservationsaftaler for mindre end 15 personer kan vederlagsfrit annulleres senest kl. 18.00 dagen før ankomst. Ved for sen annulation har hotellet krav på en godtgørelse svarende til værelsesprisen for 1. døgn medmindre hotellet får værelset genudlejet. *Reservationsaftaler om selskabs-, kursus- og konferencearrangementer* kan vederlagsfrit annulleres af kunden inden for visse frister, som er beskrevet i folderen »Hvad man bør vide – når fester, møder og konferencer skal holdes i byen«. Selskabsarrangementer kan for arrangementer under 12 personer ansvarsfrit annulleres skriftligt senest 2 uger før afholdelse, og for arrangementer over 12 personer senest 4 uger før afholdelsen. Ved for sen annulation eller ved reduktion på mere end 10% af antallet af bestilte kuverter, har virksomheden krav på en godtgørelse på 50% af prisen for de for sent afbestilte kuverter, hvis annulationen sker inden 6 døgn før arrangementets afholdelse. Ved annulation senere end 6 døgn før arrangementets afholdelse, har virk-

675. Jf. vedtægternes § 1, stk. 1.

676. Jf. vedtægternes § 1, stk. 1 in fine.

677. Se f.eks. Ankenævnets j.nr. H-001-04 – klage over varmt hotelværelse samt trafikstøj – for sen reklamation, da klageren først reklamerede til indklagede over sit ophold to dage efter, at hun havde forladt hotellet. Ankenævnets j.nr. H-004-04 – klage over hotelophold – lugtgener – forholdsmæssigt afslag. Ankenævnets j.nr. H-002-04 – klage over hotelophold, hvor det blev lagt til grund, at der forelå adskillige (ikke væsentlige) mangler i forbindelse med opholdet – forholdsmæssigt afslag: kr. 500, svarende til ca. 10% af den betalte pris for arrangementet.

678. Ankenævnets j.nr. A-030-03 – bortkommet taske fra betalingsgarderobe. Klageren indleverede den 14. oktober 2003 en jakke og en taske hos indklagede i en bemandet garderobe og fik i denne forbindelse udleveret to garderobermærker mod betaling af kr. 20. Ankenævnet tilkendte erstatning for tabet af taske og indhold! (dissens). Se også Ankenævnets afgørelse j.nr. A-008-04 om garderobeansvar ved klage over mistet jakke fra bemandet garderobe.

679. I sager om mangler ved et arrangement vil situationen ofte være den, at forbrugeren har modtaget en ydelse f.eks. en overnatning og et eller flere måltider. I disse tilfælde vil ankenævnet ikke altid kunne imødekomme krav fra forbrugerne om refusion af hele den erlagte betaling. Dette skyldes, at forbrugeren, uanset eventuelle mangler, har modtaget en ydelse, og derfor også skal erlægge i hvert fald en delvis betaling. Der er dog undtagelser i situationer, hvor der efter ankenævnets opfattelse er svigtet helt afgørende betingelser, jf. f.eks. afgørelserne H-006-02 og R-027-02 på henholdsvis delvis og fuld tilbagebetaling, jf. Ankenævnets Årsberetning 2003, s. 3-4.

680. Jf. rammeaftale af 1. januar 2004 mellem Danmarks Rejsebureau Forening (DRF) og Horesta.

3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

somheden krav på en godtgørelse på 75% af prisen for de afbestilte kuverter. Ved udeblivelse betales fuld pris for hele arrangementet. Virksomheden har krav på at blive holdt skadesløs for udgifter til særlig aftalte ydelser, der ikke kan afbestilles f.eks. musik. Reservationsaftaler om kurser og konferencer kan frit afbestilles op til 6 uger før arrangementets afholdelse. Efter 6 uger har virksomheden krav på en godtgørelse på 65% af prisen for de bestilte ydelser. Dog kan der indtil 3 uger før arrangementets afholdelse ske reduktion på op til 35% af det samlede arrangement. Ved reduktion i antallet af deltagere senere end 3 uger før arrangementet har hotellet krav på en godtgørelse på 65% af prisen på de afbestilte ydelser eller krav på at gennemføre arrangementet med fuld betaling for enhver reduktion udover de 35%.

Klage rejses mod den og/eller de, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved en dansk domstol om de i klagen omhandlede spørgsmål. Ankenævnet behandler dog ikke klager, der er omfattet af et andet ankenævns virksomhed, eller som vedrører leje af feriehuse eller campingpladser. Sådanne klager henvises til behandling ved det relevante ankenævn eller ved de almindelige domstole.

En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, herunder også omstændigheder, der er opstået inden et egentligt kundeforhold er blevet etableret. Ankenævnet behandler alene sager, der vedrører forbrugerforhold.

Så længe en klage behandles i ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved de almindelige domstole om de af klagen omfattede forhold.

Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid og sender den til ankenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved ankenævnet.

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

Aftaler, der bestemmer, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, er ikke til hinder for, at klager kan indbringes for ankenævnet. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftsskendelse er kun bindende, såfremt klageren inden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.⁶⁸¹

3.12.1. Nævnets sammensætning

Ankenævnet består af 5 medlemmer. Heraf udpeger *Forbrugerrådet* et medlem og *Danmarks Turistråd* et medlem. Hotel, Restaurant og Turisterhvervet *Horesta* udpeger et medlem, og et medlem udpeges på skift mellem *Horesta*, *Landsforeningen Danmarks Vandrerhjem* og *Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark*, afhængig af, hvilken virksomhedstype, der indklages. For hvert medlem kan der tillige udpeges en suppleant. *Forbrugerrådet* og *Horesta* udpeger endvidere i fællesskab en uvildig formand for ankenævnet.⁶⁸² Formanden skal opfylde de almindelige betingelser for at være dommer.⁶⁸³

Nævnets repræsentanter udpeges for 3 år ad gangen med mulighed for genvalg. Såfremt en brancherepræsentant fratræder den stilling, der har kvalificeret den pågældende til hvervet som repræsentant i Ankenævnet, fratræder medlemmet tillige sit hverv som repræsentant i ankenævnet.⁶⁸⁴

3.12.2. Habilitet

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når 1). vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald, 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 linie, eller i sidelinien 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. Den, for hvis vedkommende nogle af de nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en per-

681. Jf. vedtægternes § 1, stk. 2-6.

682. Landsdommer *Henrik Bitsch*.

683. Jf. vedtægternes § 2, stk. 1.

684. Jf. vedtægternes § 2, stk. 2.

3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

son ikke kan medvirke i behandlingen af en klagesag som følge af inhabilitet.⁶⁸⁵

3.12.3. Indbringelse for ankenævnet

En klagesag kan først undergives behandling, såfremt klageren forud har henvendt sig om klagen til den indklagede, og denne henvendelse ikke har resulteret i en for klageren tilfredsstillende løsning.

Klagen skal indbringes for ankenævnet på en af nævnet udfærdiget formular.

Oversendes en ved retten⁶⁸⁶ eller voldgiftsret anlagt sag til ankenævnet efter en forbrugers anmodning, anses forbrugeren for at have indbragt sagen for ankenævnet.⁶⁸⁷

3.12.4. Gebyr og omkostninger

Samtidig med at en klage indbringes for ankenævnet, indbetaler klageren et gebyr på kr. 150. Gebyret tilbagebetales til klageren, *hvis* forbrugeren får helt eller delvis medhold i klagen, *hvis* klagen trækkes tilbage inden nævnsbehandling eller *hvis* sagen afvises som uegnet til behandling. Afsluttes en sag af sekretariatet, eller afvises denne fra nævnsbehandling i henhold til vedtægternes § 1 tilbagebetales klagegebyret af ankenævnets sekretariat.

Ingen af parterne betaler andre omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

En erhvervsdrivende skal betale et beløb for behandling af sagen, hvis nr. 1 forbrugeren får medhold i sin klage, eller nr. 2 sagen forliges, således at forbrugeren får medhold i sin klage. For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til ankenævnets drift, udgør det i nr. 1 nævnte beløb kr. 2.741 og det i nr. 2 nævnte beløb kr. 818.⁶⁸⁸ De nævnte beløb fastsættes som et standardbeløb, som meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse.⁶⁸⁹

Såfremt den indklagede virksomhed løbende bidrager til ankenæv-

685. Jf. vedtægternes § 3.

686. Efter retsplejelovens § 361.

687. Jf. vedtægternes § 4.

688. Jf. § 1 i bekendtgørelse nr. 1244 af 13. december 2004 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

689. Jf. vedtægternes § 5.

nets drift via medlemskab af brancheorganisationen *Horesta*, skal der ikke betales yderligere for sagsbehandlingen.

3.12.5. Sekretariatets opgaver

Ankenævnets daglige arbejde varetages af et sekretariat. Såfremt det er nødvendigt for behandling af sagerne, udpeger ankenævnet, efter indstilling fra de bag ankenævnet stående organisationer, et antal sagkyndige, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i ankenævnet.

Det er sekretariatets opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til ankenævnet. Sekretariatet drager omsorg for sagens oplysning og forbereder klagesagen til nævnsbehandling.

Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt: 1) at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende, 2) at klagegebyret er indbetalt.

Klager, der indsendes til ankenævnet, men som måtte henhøre under et andet godkendt klage eller ankenævn eller under *Forbrugerklagenævnet*, henvises af sekretariatet til det relevante nævn. Enhører klagen ikke under et godkendt klage eller ankenævn eller *Forbrugerklagenævnet*, oplyses forbrugeren om muligheden for at anlægge sag ved de almindelige domstole, om retshjælp, fri proces samt dækning af sagsomkostninger gennem en evt. retshjælpsforsikring.

Sekretariatet videresender enhver modtaget klage til udtalelse hos indklagede. Når sekretariatet har modtaget svar fra indklagede, forelægges dette for klageren til dennes udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses for at være af betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer eller udtalelser indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen.

Sekretariatet fastsætter en frist på normalt *14 dage* for svar og gensvar. Hvis svar udebliver, efter der er afgivet en rykker med en frist på *7 dage*, kan sagerne afgøres på det foreliggende grundlag, jf. dog Vedtægternes § 14.

Sekretariatet skal behandle sagerne, således at sagsbehandlingstiden regnet fra sekretariatets registrering af klagen til ankenævnets afsigelse ikke bør overstige *6 måneder*.

Sekretariatet udfærdiger endvidere efter hvert nævnsmøde en over-

3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

sigt over de afsagte kendelser. Oversigten og kendelserne udsendes til ankenævnets repræsentanter.⁶⁹⁰

3.12.6. Mundtlig forhandling og sagkyndige erklæringer

Ankenævnet kan i særlige tilfælde indkalde parterne til mundtlig forhandling. Såfremt klageren uden oplyst lovligt forfald udebliver fra en sådan forhandling eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan ankenævnet afvise klagen eller behandle den på det foreliggende grundlag. Hvis indklagede udebliver eller undlader at fremkomme med de af ankenævnet ønskede oplysninger, kan sagen ligeledes behandles på det foreliggende grundlag.⁶⁹¹

Ankenævnet kan på begæring af en part eller af egen drift indhente sagkyndige erklæringer eller udtalelser.⁶⁹²

3.12.7. Forlig

Sekretariatet kan, forinden klagen forelægges til behandling for ankenævnet, søge at opnå *forlig* mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag, skal det fremgå, at klagen er behandlet på sekretariatsplan, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde, i form af kopi af relevant materiale eller en beskrivelse, orientere om de forlig, der siden sidste møde i ankenævnet er indgået med sekretariatets medvirken.

Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugerens krav. Det samme gælder, hvis forbrugerens frafalder sin klage.⁶⁹³

3.12.8. Ankenævnets møde

Ankenævnets afgørelser træffes på et møde på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag. ankenævnet afholder møde en gang ca. hver 6. uge, dog minimum én gang i kvartalet, eller efter behov.

Formanden og medlemmerne skal senest ti dage forinden behandlingen i ankenævnet have tilsendt samtlige oplysninger i sagen. Anke-

690. Jf. vedtægternes § 6.

691. Jf. vedtægternes § 7.

692. Jf. vedtægternes § 8.

693. Jf. vedtægternes § 9.

nævnet kan i særlige tilfælde beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentning af yderligere oplysninger.

Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når mindst formanden og 2 andre medlemmer eller disses suppleanter, repræsenterende henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser, er til stede og deltager i afgørelsen. Er et nævnsmedlem forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer samme erhvervs- eller forbrugerinteresse.

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger.

Sagkyndige kan tilkaldes nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmefler-tal.⁶⁹⁴

I nævnsmøderne deltager tillige lederen af sekretariatet, dog uden stemmeret.⁶⁹⁵

3.12.9. Afvisning

Ankenævnet kan afvise klager, som på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter, eller på grund af usikkerhed om bedøm-melsen af de fremkomne oplysninger eller andre særlige grunde, skøn-nes uegnede til behandling i ankenævnet, jf. vedtægternes § 11, stk. 1.

De stiftende organisationer kan bemyndige ankenævnets formand til på ankenævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved ankenævnet. Afvisningen skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces. Der føres en oversigt over afviste sager, jf. vedtægternes § 11, stk. 2.

De stiftende organisationer har bemyndiget formanden til på anke-nævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.⁶⁹⁶

694. En repræsentant for *Forbrugerstyrelsen* skal til enhver tid uden stemmeret have adgang til at deltage i ankenævnets møder.

695. Jf. vedtægternes § 10.

696. Jf. vedtægternes § 12.

3.12.10. Ankenævnets afgørelser

Ankenævnets afgørelser og forlig skal være skriftlige og skal ledsages af en begrundelse. Afgørelser og forlig skal underskrives af ankenævnets formand eller den, formanden har bemyndiget hertil. Ankenævnet fastsætter en frist på normalt 30 dage efter afsigelsen til opfyldelse af afgørelsen eller forliget.

Såfremt afgørelsen undtagelsesvis ikke efterleves af den erhvervsdrivende, og den indklagede virksomhed er medlem af Horesta, vil forbrugeren som klager få sit krav dækket af *Horesta's garantifond*. Såfremt den indklagede virksomhed *ikke* efterlever afgørelsen og indklagede *ikke* er medlem af Horesta, kan forbrugeren som klager anlægge en retssag mod virksomheden for at få sit krav dækket. Forbrugeren skal selv betale udgifterne til retssagen, hvis der *ikke* er mulighed for fri proces og/eller udgiftsdækning over en retshjælpsforsikring.

Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. vedtægternes § 5, stk. 3, skal dette fremgå af afgørelsen. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. vedtægternes § 5, stk. 1, skal dette fremgå af afgørelsen.

Parterne skal have kopi af afgørelsen, og de skal underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces samt dækning af sagsomkostninger gennem en evt. retshjælpsforsikring.

Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens⁶⁹⁷ eller ved voldgiftsrets oversendelse, skal ankenævnet straks sende kopi af afgørelsen eller forliget til retten eller voldgiftsretten.⁶⁹⁸

3.12.11. Genoptagelse

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori ankenævnet 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. 2) Nye oplysninger, som den pågældende part ikke havde haft mulighed for at fremskaffe til nævnsbehandlingen og som, hvis de havde

697. Jf. retsplejelovens § 361.

698. Jf. vedtægternes § 13.

foreligget under nævnsbehandlingen, kunne have medført et andet udfald af sagen.⁶⁹⁹

3.12.12. Information, statistik og offentliggørelse

Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal *Forbrugerstyrelsen* kopier af de i ankenævnet trufne afgørelser, herunder afvisninger i medfør af § 11

Ankenævnet udarbejder en *årsberetning*, der tilsendes *Forbrugerstyrelsen*.⁷⁰⁰

I 2004 modtog ankenævnet 44 klagesager. 46 sager blev færdigbehandlet, heraf blev 40 afsluttet ved nævnsbehandling. 2 sager er blevet afvist af sekretariatet og 4 sager er blevet forligt. *Sagsbehandlingstiden* i ankenævnet i 2004 var mellem 3 og 6 måneder.

På ankenævnets hjemmeside skal de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål fremgå, herunder kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid samt resumé af alle afgørelser.

Klagers navn anonymiseres ved offentliggørelsen. Et enigt ankenævn kan bestemme, at den erhvervsdrivendes navn også skal anonymiseres, såfremt særlige forhold taler herfor.

Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Listen kan offentliggøres på Ankenævnets hjemmeside. For så vidt angår hoteller, restauranter m.v., er det næringsbrevsindehaveren, der bliver offentliggjort.

Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, eller hvis der kommer en ny næringsbrevsindehaver på virksomheden, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra listen. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.

Ankenævnets afgørelser er offentlige, idet enhver ved henvendelse til ankenævnets sekretariat kan forlange at blive gjort bekendt med Ankenævnets kendelser, hvis disse kan identificeres, dog med undtagelse af klagerens og eventuelle tredjemænds identitet.

699. Jf. vedtægternes § 14.

700. Årsberetningerne findes på Ankenævnets hjemmeside.

3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.⁷⁰¹

3.12.13 Ankenævnets omkostninger

Omkostninger ved ankenævnets virke dækkes dels af de af klagerne indbetalte gebyrer, dels ved omkostninger indbetalt af den erhvervsdrivende, jf. vedtægternes § 5, stk. 3 samt ved det årlige bidrag fra de deltagende organisationer indenfor turisterhvervet, jf. vedtægternes § 2, stk. 1. Eventuelt underskud dækkes af *Horesta*.⁷⁰²

3.12.14 Regnskab og drift

Ankenævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administration i øvrigt. Kopi af disse sendes til *Familie- og Forbrugerministeriet*, *Forbrugerstyrelsen* samt de stiftende organisationer. Regnskabsåret er kalenderåret.⁷⁰³

3.12.15. Vedtægtsændringer

Til ændring af vedtægterne for ankenævnet kræves enighed mellem *Forbrugerrådet* og *Horesta*. Vedtægtsændringer skal godkendes af *Økonomi- og Erhvervsministeren* og tiltrædes af de øvrige organisationer med repræsentanter i ankenævnet.⁷⁰⁴

3.12.16. Opløsning af ankenævnet

Ankenævnet kan opløses, såfremt *Forbrugerrådet* eller *Horesta* med et års varsel til en 1. januar meddeler dette til den anden part.

Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager. De i vedtægternes § 2 omtalte organisationer indenfor turisterhvervet⁷⁰⁵ kan ved skriftlig erklæring tilslutte sig ankenævnet. Udmeldelse af ankenævnet kan ske med 3 måneders varsel til den 1. juli.⁷⁰⁶

701. Jf. vedtægternes § 15.

702. Jf. vedtægternes § 16.

703. Jf. vedtægternes § 17.

704. Jf. vedtægternes § 18.

705. *Danmarks Turistråd, Landsforeningen Danmarks Vandrerhjem og Foreningen af Forlystelsesparker i Danmark.*

706. Jf. vedtægternes § 19.

3.12.17. *Praksis på udvalgte områder*

3.12.17.1. *Mistet overtøj i garderobe*

Efter Ankenævnets faste praksis er der *garderobeansvar*, når forbrugeren mister en jakke fra bemandet garderobe.⁷⁰⁷ I en afgørelse fra ankenævnet er det fastslået, at det ikke kan tillægges betydning, at indklagede ved skiltning har forsøgt at begrænse sit ansvar, idet der ikke herved er indgået nogen aftale om ansvarsbegrænsning mellem parterne.⁷⁰⁸

Se sagen, hvor klageren den 10. januar 2004 indleverede sin jakke i indklagedes garderobe mod betaling af kr. 10. Klager fik i den forbindelse udleveret et gardero-bebevis, hvoraf det fremgik, at indklagede ikke garanterede for værdier i lommer samt løst tilbehør. Da klageren skulle hente sin jakke, fik klageren oplyst, at jakken var blevet udleveret til en anden person. Klageren oplyste, at jakken, der var en sort skindjakke, var købt i marts 2002 og havde kostet knap kr. 2.000. Klageren var ikke længere i besiddelse af den oprindelige kvittering. Det var ikke muligt for klageren at få en ny kvittering fra den forretning, hvor jakken var købt. Klageren fremsatte krav om at modtage erstatning for den mistede jakke. Indklagede oplyste, at indklagede til tider udleverede jakker uden forevisning af gardero-bebevis, hvis en gæst havde tabt gardero-bebeviset. Der opstod problemer, dersom andre personer fandt nummeret på gulvet og derefter gjorde krav på jakken. Indklagede oplyste endvidere, at jakken var udleveret til en Peter Jensen, som indklagede efterfølgende havde forsøgt at lokalisere, desværre uden held. Jakken var heller ikke at finde blandt de glemte sager, som blev opbevaret i virksomheden. Det fremgik af indklagedes skiltning, at dersom man mistede gardero-bebeviset, kunne jakken først udleveres efter lukketid. Indklagede afviste klagerens krav. Nævnet lagde til grund, at klager mod betaling indleverede en jakke i garderoben i indklagedes virksomhed, og at jakken var bortkommet, mens den var i indklagedes varetægt. Da indklagede havde modtaget det pågældende overtøj mod udlevering af gardero-bemærke og betaling, havde indklagede pligt til at udlevere jakken mod forevisning af gardero-bemærke. Det fremgik af indklagedes egen redegørelse, at jakken var udleveret til en anden end ejeren. Nævnet fandt herefter, at klager var berettiget til erstatning for den mistede jakke. Beløbet blev skønsmæssigt fastsat til kr. 1.500. Det kunne ikke tillægges betydning, at indklagede ved skiltning havde søgt at begrænse sit ansvar til kr. 1.000, idet der ikke herved var indgået nogen aftale om ansvarsbegrænsning mellem parterne. Indklagede skulle endvidere refundere klageren gebyret for sagens behandling ved ankenævnet, som udgjorde kr. 100 jf. dagældende vedtægters § 4, stk. 4.⁷⁰⁹

707. Typisk skal virksomheden erstatte værdien af en jakke af tilsvarende kvalitet og alder. Glemmer man imidlertid at få sin jakke med, når diskoteket lukker, vil der ikke være noget ansvar for diskoteket, medmindre det konkret kan godtgøres, at diskoteket har handlet uforsvarligt med hensyn til effekter, der ikke afhentes rettidigt, jf. Ankenævnets Årsberetning 2001, s. 4.

708. Se f.eks. j. nr. A-14-02.

709. Jf. Ankenævnets afgørelse j.nr. A-008-04. I Forsikringsankenævnets afgørelse nr. 64.187 blev der statueret grov uagtsomhed, da forsikringstagerne havde efterladt sin minipels og mobiltelefon til en værdi af ca. 30.000 kr. som blev stjålet fra et vindfang, der giver

3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

Ankenævnet har omvendt i flere tilfælde givet de erhvervsdrivende medhold i, at ansvaret for opbevaring af overtøj ikke også omfatter genstande eller pengebeløb, som forbrugeren efterfølgende oplyser at have efterladt i overtøjet.⁷¹⁰

Ankenævnet har også taget stilling til, hvorvidt halstørklæder var omfattet af garderobeansvaret, eller om det som løse genstande i lommerne – som nøgler, punge og mobiltelefoner – ikke er omfattet. I en sag gjorde et diskotek gældende, at de ikke var ansvarlige, da der burde have været løst særskilt garderobebevis for halstørklædet. Ankenævnet udtalte, at klageren med rette havde kunnet forvente, at betaling for garderobeopbevaring også omfattede et halstørklæde. Det var således ikke at sidestille med løse genstande eller værdier i lommerne. I den konkrete sag var der imidlertid ikke ført bevis for, at tørklædet var bortkommet i garderoben.⁷¹¹

3.12.17.2. Afløsning fra den erhvervsdrivendes side

En del af Ankenævnets sager vedrører afløsninger foretaget af forbrugeren. En mere usædvanlig situation foreligger, hvor den erhvervsdrivende ikke ønsker at levere en ydelse, der er aftalt mellem denne og forbrugeren. Der er i sådanne situationer ankenævnets praksis, at den erhvervsdrivende skal yde erstatning for dokumenterede merudgifter, som forbrugeren er blevet påført, jf. ankenævnets afgørelse i j.nr. R-028-02, hvor klageren var berettiget til at få dækket de ekstraomkostninger som omplacering af et bryllupsarrangement medførte.⁷¹²

adgang til to klinikker. Effekterne var placeret tæt ved indgangsdøren, og de var ikke under opsyn. Nævnet udtalte følgende: »Under hensyn hertil, og da klageren kunne have valgt at have pelsen og mobiltelefonen i slukket tilstand hos sig – hvad hun dog også havde i starten – finder nævnet, at klageren har udvist grov uagtsomhed, hvorfor selskabet har været berettiget til at afslå dækning«. Resultatet ville have faldet anderledes ud, hvis det var sket på en restaurant, selvom garderoben også her havde været ubeemandet, jf. forsikringsankenævnets kendelse i sag nr. 61.028 af 22. november 2004: »... Mens klageren spiste i restauranten, efterlod hun sin pelsjakke til en værdi af 10.000 kr. i en ubevogtet garderobe, hvortil kun restaurantens gæster havde adgang ... Under hensyn hertil, til pelsens forholdsvis begrænsede værdi og til, at andre handlemuligheder for opbevaring af overtøjet på restauranten ikke var nærliggende, finder nævnet, at klageren ikke har udvist grov uagtsomhed.«

710. Se sagerne ved j. nr. A-008-02, A-013-02, A-014-02 og A-009-03.

711. Jf. Ankenævnets Årsberetning 2001, s. 4.

712. Se Ankenævnets Årsberetning 2003, s. 5-6.

3.12.17.3. Twister om et arrangements længde

Der opstår jævnligt tvivl om den forudsatte varighed af et arrangement. Det anføres i denne forbindelse ofte af de erhvervsdrivende ved selskabsarrangementer, at et stort antal sange og taler, som ikke altid i tilstrækkelig omfang afstemmes med personalet, kan føre til forsinkelser. Det er dog ankenævnets opfattelse, at den erhvervsdrivendes som udgangspunkt har ansvaret for at tilrettelægge arrangementet, og dermed for at dette kan gennemføres som forudsat.⁷¹³

3.12.17.4. Klage på stedet

Efter ankenævnets praksis har forbrugerne i flere tilfælde ikke kunnet opnå erstatning, bl.a. fordi de har undladt at klage omgående, hvorved der opstår vanskeligheder med at bevise, hvad der er foregået. Det er derfor altid vigtigt, at forbrugere, der er utilfredse med en leveret ydelse, straks gør den erhvervsdrivende opmærksom på dette, medmindre forbrugeren er afskåret fra at fremsætte sine indsigelser under selve opholdet eller i forbindelse med anden modtagelse af tjenesteydelsen. Det følger af dansk rets almindelige regler, at en erhvervsdrivende som præsenterer en tjenesteydelse, som altovervejende hovedregel har ret til at tilbyde afhjælpning, dersom der modtages en klage over ydelsen.⁷¹⁴

3.12.17.5. Parternes aftale – Bevis på aftale

I de tilfælde, hvor der foreligger en skriftlig aftale, vil den naturligvis have afgørende betydning for sagens bedømmelse. I de tilfælde, hvor det er uklart, hvilken pris der er aftalt, har ankenævnets flertal pålagt den erhvervsdrivende risikoen herved, jf. afgørelsen – j.nr. *H-003-03*:

Klager, der kom fra Norge, skulle på en forretningsrejse til København. Han ønskede at forlænge sit ophold i privat regi, og bestilte derfor den 25. april 2002 to overnatninger hos indklagede i et dobbeltværelse med halvpension. Overnatningerne skulle afvikles den 3. og 4. maj 2002. Klager oplyser, at han i en mail forespurgte om prisen for et dobbeltværelse i to nætter, hvorefter indklagede pr. mail oplyste: »Pris dkk 1.325,00 2 nætter«. Ved afrejsen konstaterede klager, at prisen var på kr. 1.325 pr. overnatning. Klageren fremsatte straks indsigelse overfor indklagede over regnin-

713. Jf. Ankenævnets Årsberetning 2003, s. 6. Om problemstillingen, se Ankenævnets afgørelser i j.nr. *R-032-02*, *R-033-02* og *R-001-03*.

714. Jf. Ankenævnets Årsberetning 2003, s. 10-11, samt Ankenævnets j.nr. *H-009-02* og *R-005-03* og Ankenævnets Årsberetning 2002, s. 6, jf. j.nr. *R-005-02* og *R-004-02*.

3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

gens størrelse. Indklagede gjorde gældende, at klager burde være bekendt med den opkrævede pris, da denne netop havde betalt for andre værelser. Indklagede oplyste også i den fremsendte mail til klageren, at værelset blev booket under samme forudsætninger som tidligere. Der var på tidspunktet for klagers private ophold i Danmark møbelmesse i København, hvilket medførte, at der var udsolgt i dagene 2., 3. og 4. maj. Klager kunne efter indklagedes opfattelse ikke med rimelighed have haft forventning om at bo på et dobbeltværelse for kr. 662,50 pr. værelse pr. nat inkl. moms og alle afgifter, eller det der svarede til kr. 332,50 – mindre end det, klager betalte i dagene før for et enkeltværelse, hvor prisen var kr. 995,- pr. værelse pr. nat. Endvidere bemærkede indklagede, at den opkrævede pris tydeligt fremgik både af opslag på hotellet og på hotellets hjemmeside. Nævnet lagde til grund, at der er indgået aftale mellem klager og indklagede om et ophold i dobbeltværelse fra den 3.-5. maj 2002. To af nævnets medlemmer fandt det ikke godtgjort, at der var indgået aftale om, at klager for to overnatninger hos indklagede for 2 personer skulle betale et beløb på kr. 1.325 i alt, herunder særligt henset til at klager forinden havde betalt kr. 995,- for et enkeltværelse hos indklagede, at værelsesprisen fremgik af opslag på hotellet og hotellets hjemmeside, samt at hotellet var udsolgt, da der var møbelmesse i København. Et flertal af nævnets medlemmer fandt, at indklagede ikke havde udtrykt sig klart, uanset at der var en væsentlig prisforskel. Indklagede måtte som professionel udbyder bære risikoen herfor, da det ikke var godtgjort, at klager var i ond tro. Klager var herefter berettiget til at modtage et afslag i prisen på kr. 1.325 samt bankgebyr på NOK 65, for indbetaling af klagegebyr.⁷¹⁵

Flere sager i ankenævnet har været præget af, at der ikke mellem gæsten og virksomheden foreligger en skriftlig aftale, der kan afklare uenigheder mellem parterne. Det fremgår af dansk rets almindelige bevisbyrderegler, at det vil komme den, der påstår at have en bestemt aftale til skade, at aftalen ikke er blevet nedfældet. Uenigheder kan således opstå, som omtalt ovenfor, i forbindelse med uklarhed om hvorvidt der er aftalt en bestemt pris, at en ret i menuen skal udskiftes, at blomsterne skulle have en bestemt farve osv.

Har en af parterne lavet skriftlige notater om bestillingen, vil disse naturligvis kunne indgå i ankenævnets samlede bedømmelse. Det samme gælder menukort, prislister og evt. skriftlig reklamation umiddelbart efter arrangementet.

Da der i visse tilfælde er tale om aftaler på meget store arrangementer, kan det undre, at aftaler indgås, uden at parterne sikrer sig, at de vigtigste ting bliver skrevet ned.⁷¹⁶

715. Se endvidere Ankenævnets afgørelser: J.nr. R-012-03 og R-016-03.

716. Jf. Ankenævnets Årsberetning 2002, s. 4. Som eksempler herpå se Ankenævnets j.nr. R-028-01 (Konfirmationsarrangement) og R-029-01 (Bryllupsarrangement).

3.12.17.6. *Reservationsgebyr og depositum*

Det følger af Ankenævnets praksis, at en restaurant eller et hotel ikke kan få medhold i, at et beløb, som en klager har betalt, er et *reservationsgebyr*, som fortabes ved enhver *afbestilling*, medmindre det fremgår af parternes aftale, at det indbetalte beløb rent faktisk er et reservationsgebyr. Hvis det af parternes aftale fremgår, at det indbetalte beløb er et *depositum*, tilbagebetales dette ved rettidig afbestilling. Reservationsgebyret udgør typisk en mindre del af prisen for den samlede bestilling.

Er der intet skriftligt aftalt, eller bestrider klageren en mundtlig aftale, må virksomheden betale hele beløbet tilbage ved afbestilling inden en vis rimelig frist. Dette gælder også, selv om ankenævnet er enig i, at virksomheden ville have været i sin gode ret til at kræve et beløb for at reservere restauranten/hotellet til det bestilte arrangement.⁷¹⁷

3.12.17.7. *Anprisninger og oplysninger i brochure m.v.*

Ankenævnet har haft sager, hvor klageren ikke har ment, at anprisninger og oplysninger, der har været i brochurer og lignende, har kunne levet op til de berettigede forventninger, man har som kunde. Derudover har der været eksempler på, at man som kunde må være opmærksom på, hvilken type virksomhed man frekventerede og dermed acceptere de særlige forhold, man tilbydes.⁷¹⁸

Som eksempel herpå er Ankenævnets j.nr. R-002-02. Klageren var utilfreds med at have fået anvist et bord i det, som klageren oplevede som et støjhelvede; lige midt i en firmafest med diverse taler og selskabslege. Det var umuligt at føre en normal samtale, medmindre man råbte meget højt, hvorfor formålet med klagerens arrangement ikke blev opfyldt. Indklagede bemærkede, at fredag den 30. november 2002, ligesom de to første fredage i december, er en af de travleste dage i branchen på grund af »julefrokoster«, og som følge heraf var det svært at lave en restaurant støjfri sådan en aften. Indklagede bemærkede, at alle gæsterne den aften spiste aftenmenuen, der indeholdt tre – seks retter og hertil vin og efterfølgende kaffe. Der var ikke dans, musik eller anden optræden, hvorfor det eneste »forstyrrende« var folks gode humør. Nævnet fandt ikke, efter at have modtaget klagerens oplysninger om lokalets anvendelse og herunder arrangementernes karakter, at der havde været større støjgener, end det der kunne forventes i en restaurationstype som indklagedes på den tid af året. Nævnet fandt derfor ikke, at klageren kunne gives medhold. Ankenævnets j.nr. H-005-02: Klageren havde bestilt et weekendophold hos indklagede i to dob-

717. Jf. Ankenævnets Årsberetning 2002, s. 3. Som eksempel herpå se Ankenævnets afgørelse jf. nr. R-025-01, hvor klageren var berettiget til at få sit depositum tilbage.

718. Jf. Ankenævnets Årsberetning 2002, s. 7.

3.12. Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

beltværelser. Weekendopholdet omfattede servering af kaffe og hjemmebagt kringle lørdag eftermiddag, koldt ta' selv bord om aftenen, husorkester, overnatning, morgenbord søndag morgen samt frokost søndag. Prisen var kr. 588 pr. person. Af den fremsendte brochure fremgik det, at værelserne var komfortable og hyggelige, samt at alle værelser var indrettet med bad og satellit-tv og nogle med video og minibar. Nævnet fandt det godtgjort, at det forhold, at der ikke var bad/toilet og tv, så som det fremgik af brochurematerialet, var at betragte som en så væsentlig mangel, at klageren var berettiget til et afslag på 33 procent af prisen. Klageren havde gjort indsigelse med det samme.

3.12.17.8. Afbestilling

Ankenævnet modtager flere klager om uoverensstemmelser i forbindelse med afbestilling af ophold og arrangementer. Hvis der ikke er indgået en aftale mellem parterne, anvendes branchens kutymmer.⁷¹⁹

Et eksempel herpå er ankenævnets j.nr. R-032-01: Klageren bestilte den 1. oktober 2001 et begravelsesarrangement hos indklagede for fire eller måske seks personer, hvilket klageren pointerede meget tydeligt. Klageren bestilte en tre-retters menu, hvor hovedretten bestod af kalvesteg. Prisen var aftalt til kr. 250 pr. kuvert. Klageren ændrede efterfølgende hovedretten til fisk. Klageren blev ikke i den forbindelse orienteret om, at kuvertprisen blev dyrere. Klageren var utilfreds med at skulle betale for seks personer, når der alene deltog fire personer i arrangementet. Regningen lød på kr. 2.076, hvilket beløb blev betalt ved arrangementets afslutning. Klageren opdagede først, da hun kom hjem, at der var blevet opkrævet betaling for seks personer og ringede samme aften til indklagede og klagede over dette. Indklagede fastholdt, at der var foretaget bestilling til seks personer. Klageren ønskede ikke at tage imod indklagedes tilbud om at afhente de to kuverter, der var blevet betalt for, men som ikke var blevet benyttet. Indklagede bekræftede, at klageren ca. en uge før bisættelsen bestilte det omtalte arrangement. Der blev bestilt til seks eller måske syv personer. Menuen blev aftalt specielt, da udvalget på indklagedes menukort ikke faldt i klagerens smag. Prisen pr. kuvert blev aftalt til kr. 248. Klageren kontaktede efterfølgende indklagede og ændrede hovedretten fra kalvesteg til torsk. Indklagede oplyste i den forbindelse klageren om, at kuvertprisen ville blive lidt dyrere nemlig kr. 268, hvilket klageren accepterede. Indklagede købte specielt ind til menuen og forhåndstilberedte mad til syv personer. Indklagede oplyste endvidere, at de normalt havde lukket lørdage ved frokosttid, men for at yde god service åbnede de forretningen tidligere den dag. Indklagede ville aldrig have åbnet forretningen fem timer før end normalt for fire personer. Nævnet fandt, at der var uenighed mellem klager og indklagede om, hvor mange personer der var bestilt til. I den foreliggende situation, hvor klagerne havde betalt for seks personer, og hvor hun selv angav at have nævnt, at de måske blev seks personer, fandt nævnet, at indklagede havde haft tilstrækkelig grund til at antage, at der var sket bestilling af et begravelsesarrangement til seks personer. I henhold til almindelige retsregler og branchens kutymmer, som fremgår af folderen: »Når De holder fest eller møde«, skal der betales fuld pris for hele arrangementet ved manglende fremmøde. På den baggrund fandt nævnet, at

719. Jf. Ankenævnets Årsberetning 2002, s. 7.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

indklagede havde haft ret til af kræve betaling for seks personer. Se endvidere Ankenævnets j.nr. R-012-02: Klageren bestilte i juni måned år 2000 et konfirmationsarrangement for 40 personer hos indklagede til afholdelse den 5. maj 2002. Sidst i februar måned år 2002 kontaktede klageren indklagede for at aftale et møde, hvor menu m.v. kunne blive aftalt. På baggrund af mødet og de efterfølgende telefonsamtaler med indklagede, ønskede klageren ikke at afholde det bestilte arrangement og afbestilte derfor skriftligt dette den 27. marts 2002. Indklagede oplyste, at det var almindelig skik på egnen, at konfirmationsfester reserveres på hoteller og restaurationer et par år i forvejen, og at det som følge heraf ikke havde været muligt at afsætte et tilsvarende arrangement til anden side. I den periode, hvor lokalet havde været reserveret til klageren, var indklagede nødt til at afvise diverse forespørgsler om afholdelse af et tilsvarende arrangement som indklagede. Nævnet fandt, at da der ikke var truffet anden særskilt aftale om afbestilling mellem parterne, lægges branchens kutymemæssige afbestillingsregler til grund for sagens afgørelse. I henhold til branchens kutymen, som fremgår af folderen »Når De holder fest eller møde«, anses et selskabsarrangement på over 12 personer for at være afbestilt rettidigt, når afbestilling er sket skriftligt fire uger før arrangementets afholdelse. Da klageren havde afbestilt arrangementet over fem uger før arrangementets afholdelse, var afbestilling sket rettidigt, og indklagede havde derfor ikke krav på en godtgørelse.

En anden sag vedrørte den ret usædvanlige situation, at den erhvervsdrivende ikke ville eller kunne levere det bestilte: Ankenævnets j.nr. R-013-02: Klageren bestilte den 6. september 2001 indklagedes selskabslokaler til brug for et bryllupsarrangement den 10. august 2002. Der blev i forbindelse med bestillingen indgået en lejeaftale. Konceptet hos indklagede var et delvist totalkoncept, hvor man lejer lokale og personale og køber menuen. Drikkevarerne medbringer man selv. Da aftalen om brylluppet blev indgået, var det underforstået for begge parter, at menuen skulle aftales på et senere tidspunkt. Den 21. marts 2002 meddelte indklagede, at man ikke så sig i stand til at afholde arrangementet som aftalt, idet forretningen var blevet solgt og ikke længere skulle fungere som selskabslokaler. Klageren var herefter nødt til at finde et nyt sted at holde brylluppet og måtte derfor vælge lokaler, der var dyrere end ellers budgetteret. Indklagede var ikke behjælpelig med at finde andre egnede lokaler, der kunne sammenlignes med indklagedes virksomhed. I henhold til branchens kutymen skal indklagede i en sådan situation finde andre egnede lokaler. Det fandt nævnet ikke, at indklagede havde forsøgt, herunder heller ikke ved at indklagede havde tilbudt klager at afholde arrangementet på indklagedes anden virksomhed. Klager havde imidlertid pligt til at begrænse sit tab ved at søge at afholde et arrangement, der i videst muligt omfang svarede til det oprindelige bestilte. Selvom klager ikke fik et arrangement, der nøjagtigt svarede til det, der kunne være blevet leveret hos indklagede, fandt nævnet, sådan som sagen forelå oplyst, at klager var blevet påført en merudgift, der skønsmæssigt blev anslået til kr. 2.500 og som indklagede derfor skulle refundere.

3.12.17.9. Madkvalitet

Klager om, at bøffen var sej, eller at sovsen var kold eller for saltet, har ankenævnet oftest meget begrænsede muligheder for at tage stilling til. Nævnet kan ikke som nogle andre klagenævn sende en repræsentant ud

for at besigtige kødkvaliteten, hvortil kommer, at maden jo oftest også er væk, når klagen skal behandles.

I en hel del sager har nævnet udtalt, at klager, der kan rettes på stedet, må fremføres straks, ligegyldigt hvor ubehageligt det end måtte være at skulle til at klage under en fest. Mener man, at der er for lidt kød eller kringle, at der mangler vand eller vin, må tjeneren gøres opmærksom på det. Alt andet ville også bringe virksomheden i en urimelig situation. Bliver forholdet ikke rettet, eller er der for mange ting, der »halter«, vil det naturligvis kunne være en mangel, der vil kunne berettige til et nedslag i prisen.

I en sag klagede et par over, at kødet i en »farmer bøf« havde været sejt og fyldt med sener. Kroen afviste og anførte, at parret næsten havde spist bøffen, da der blev klaget, og at bøffen havde været en del af en 3-retters tilbudsmenu til 118 kr. Nævnet udtalte, at det må forventes, at en farmerbøf ikke kun består af reelt kød og fandt det ikke godtgjort, at der havde været sådanne mangler ved bøffen, der kunne berettige til et nedslag i prisen, også når der henses til prisen for menuen.⁷²⁰

3.13. Teleankenævnet

Teleankenævnet blev etableret den 25. juli 2003 af *Forbrugerrådet og Telekommunikationsindustrien i Danmark*.⁷²¹

Ankenævnet behandler *civilretlige tvister* mellem slutbrugere og udbydere af teletjenester vedrørende teletjenester. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

Tidligere blev teleklager behandlet hos flere forskellige instanser. Klager over regningen blev behandlet i *IT- og Telestyrelsen*, hvis afgørelser kunne ankes til Telebrugernævnet. Styrelsen har efter Teleankenævnets oprettelse behandlet klagesager, som teleudbyderen har afgjort inden skæringsdagen den 25. juli 2003. Efter den 1. august 2004 er det ikke længere muligt at behandle regningsklager, der er afgjort i teleselskabet før 25. juli 2003. Andre klager over teletjenester (f.eks. aftalevilkår) blev tidligere behandlet i Forbrugerklagenævnet. Disse klager er nu samlet i Teleankenævnet, som dermed fungerer som et samlet forum for teleklager.⁷²²

Teleankenævnet behandler endvidere tvister vedrørende registrering og debitering af indholdstjenester.

⁷²⁰ Jf. Ankenævnets Årsberetning 2001, s. 4.

⁷²¹ Adressen er: *Teleankenævnet*, Nørre Voldgade 48, st., 1358 København K. Tlf.: 33 18 69 00. Telefontid: mandag, tirsdag, onsdag & fredag kl. 9-12, torsdag kl. 15-18. E-mail: Teleanke@teleanke.dk. Hjemmeside: www.teleanke.dk.

⁷²² Jf. Årsberetningen for Teleankenævnet 2004, s. 5.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Ved *teletjenester* forstås tjenester, der helt eller delvist består i elektronisk overføring af kommunikation i form af lyd, billede og tekst eller kombinationer heraf ved hjælp af radio eller telekommunikationsteknik mellem nettermineringspunkter. Ved *indholdstjenester* forstås tjenester, der leveres elektronisk via en teletjeneste og faktureres af teleudbyderen. Begrebet *teletjenester* dækker således både over fastnet, mobil og internetforbindelser.

Klagen kan både vedrøre selve regningen og de vilkår, som er aftalt med teleselskabet. Det kan f.eks. være en klage over, at regningen udsendes forsinket, at en saldokontrolordning ikke virker efter hensigten, at klageren ikke mener at have indgået en aftale med teleselskabet el.lign.

Teleankenævnet behandler alle klager over teletjenester, uanset om den indklagede teleudbyder har tilsluttet sig ankenævnet. Ikke-tilsluttede udbydere har dog ikke pligt til at følge ankenævnets afgørelser.

Som udgangspunkt behandler Teleankenævnet ikke klager over *kabel-tv*, *hostingaftaler* eller mangler ved selve *telefonapparatet*.⁷²³ Hvis klagepunktet indgår i en klage, som primært handler om teletjenesten, kan Teleankenævnet dog behandle den samlede klage.⁷²⁴

En klage kan indgives af slutbrugerne. Ved en *slutbruger* forstås den endelige aftager af ydelsen.

Hvis køb af en vare eller ydelse er betinget af indgåelse af en aftale om en teletjeneste, og klagen hovedsageligt vedrører teletjenesten, kan ankenævnet også behandle eventuelle spørgsmål, der vedrører varen eller ydelsen.

Ankenævnet kan kun behandle en klagesag, såfremt klager, uden at få sit krav opfyldt, har rettet skriftlig henvendelse til udbyderen.⁷²⁵

Klage kan indgives mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved en dansk domstol, uanset om voldgift er aftalt mellem parterne.

Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet lignende forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til ankenæv-

723. Mangelsindsigelsen kan behandles af *Forbrugerklagenævnet*, hvis telefonen har kostet 800 kr. eller derover.

724. Jf. Årsberetningen 2004, s. 6.

725. Jf. vedtægternes § 1.

net.⁷²⁶ Udenfor ankenævnets område falder klager, for hvilke der i lovgivningen er foreskrevet en særlig klageadgang.

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, retsforlig eller gyldigt bindende voldgift.

En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.⁷²⁷

3.13.1. Afgrænsning af erhvervssager

Erhvervsdrivende slutbrugere kan kun indgive klager der vedrører registreret forbrug af teletjenester, jf. vedtægternes § 1, stk. 5. Ved en erhvervsdrivende forstås en fysisk eller juridisk person, der hovedsagelig handler som led i sit erhverv. Ankenævnet kan beslutte at behandle andre klager fra erhvervsdrivende slutbrugere, hvis klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende en privat aftale om en teletjeneste.

Teleankenævnet traf på ankenævnets første møde den 7. november 2003 en principbeslutning om, at ankenævnet som udgangspunkt udelukkende optager andre klager end regningsklager fra erhvervsdrivende til behandling, hvis det omhandlede abonnement har været anvendt til blandet anvendelse, dvs. såvel privat som erhvervsmæssigt. Dette kan f.eks. være tilfældet for mindre virksomheder, der drives fra privat-adressen. Det er endvidere en betingelse, at klagen ikke adskiller sig væsentligt fra en klage vedrørende en privat aftale om en teletjeneste.⁷²⁸

Der foreligger herefter en fast praksis i Teleankenævnet, hvorefter erhvervsklager, der ikke er regningsklager, kun behandles undtagelsesvist. Erhvervsklager kan opdeles i to typer af klager, som behandles forskelligt:

Regningsklager

Disse sager er omfattet af Teleankenævnets kompetence. Regningsklager defineres snævert som »klager der er begrundet i, at klager ikke kan anerkende, at det registrerede forbrug har fundet sted, men må være sket ved indbrud på linjen«. Der skal altså være tale om klager, der handler om bestemte opkald eller længden af opkald, som klageren ikke vil vedkende sig. Ligger sagen inden for definitionen af regnings-

726. Jf. vedtægternes § 2.

727. Jf. vedtægternes § 3.

728. Jf. Årsberetningen 2004, s. 8.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

klager, kan sagen behandles i Teleankenævnet, hvad enten der er tale om en privat klager eller en erhvervsdrivende.

Der vil naturligvis være klager, hvor klagetemaet vedrører såvel en »regningsklage« som andre forhold parterne i mellem. Her har ankenævnet som fast praksis, at det alene er regningsklagedelen af en erhvervsklage, som ankenævnet vil behandle. Det betyder, at andre ledsagende juridiske tvister ikke vil være omfattet af afgørelsen.

I praksis medfører dette, at der alene tages stilling til det registrerede forbrug på det påklagede abonnement. Spørgsmål om bl.a.

- teleselskabets loyale oplysningspligt,
- tvivl om hvordan aftalevilkår skal fortolkes,
- tvivl om forhold ved aftaleindgåelsen,
- manglende registrering af opsigelse,
- annulleringsgebyrer og lign.,

vil ikke være omfattet af ankenævnets behandling af sagen, og deres betydning for sagen udfald vil ikke blive klarlagt. Disse spørgsmål må i givet fald afgøres ved domstolene.⁷²⁹

Andre klager

Teleankenævnet kan i særlige tilfælde beslutte at behandle andre klager fra erhvervsdrivende. Betingelsen for, at ankenævnet kan behandle denne type sager, er, at de ikke adskiller sig væsentligt fra en forbrugerklage. Disse sager skal altid undergives en konkret vurdering. Udgangspunktet er dog, at ankenævnet ikke vil behandle denne type klager. Andre klager kan omfatte næsten alle andre forhold mellem klageren og teleselskabet. Det kan være sager om saldokontrolordninger, der ikke virker efter hensigten, forbrug foretaget, efter at klagers telefon er bortkommet, fortolkning af aftalevilkår, overdragelse af abonnement mv. Der er to vigtige kriterier, der skal være opfyldt for, at ankenævnet vil behandle andre klager end regningsklager fra en erhvervsdrivende:

I.) Det må først vurderes om, der er tale om en *situation, som en forbruger kunne være endt i*. Hvis dette ikke er tilfældet, vil det i sig selv bringe klagen uden for ankenævnets område. Der kan f.eks. være tale om ydelser, der primært anvendes i forbindelse med en erhvervsvirksomhed. Dette kunne være et omstillingsbord, firmaordninger med viderestilling til de ansattes mobiltelefoner, opkobling af et større antal internetforbindelser eller lignende.

Det kan også være tilfælde, hvor selve ydelsen udelukkende tilbydes til erhvervsdrivende. Dette er tilfældet med aftaler om mobillån, hvor den erhvervsdrivende »lejer« telefonerne af udbyderen.

Sådanne sager adskiller sig fra forbrugerklager, allerede fordi der er tale om ydelser/vilkår, som ikke tilbydes til forbrugere.

729. Jf. Årsberetningen 2004, s. 8.

3.13. Teleankenævnet

Dette var tilfældet i j.nr. 10.13-0522-04, som vedrørte en klager, der havde drevet en enkeltmandsvirksomhed fra sin privatadresse. Dette faktum kunne som udgangspunkt tale for, at ankenævnet skulle optage klagers sag til behandling (se nedenfor pkt. II), men da sagen vedrørte en opsigelse af en mobillånsaftale, der som bekendt alene tilbydes erhvervsdrivende, fandt ankenævnet, at dette forhold medførte, at ankenævnet ikke skulle behandle klagers sag.

II.) Den afgørende betingelse for, at en erhvervsklage vil blive behandlet i ankenævnet, beror på en *vurdering af teletjenestens anvendelse*. Som nævnt ovenfor optager Teleankenævnet som udgangspunkt udelukkende andre klager end regningsklager fra erhvervsdrivende til behandling, hvis det omhandlede abonnement har været anvendt til blandet anvendelse, dvs. såvel privat som erhvervsmæssigt, hvilket f.eks. kan være tilfældet for mindre virksomheder, der drives fra privatadressen.

I j.nr. 11.15-0949-04 havde klager haft et erhvervsabonnement hos indklagede. På et tidspunkt flyttede klager sit abonnement til en anden udbyder end den indklagede. Efterfølgende modtog klager dog en række fakturaer fra indklagede, der dækkede perioden efter overflytningen af klagers nummer til en ny udbyder. I denne sag fandt ankenævnet, at klagers sag ikke kunne optages til behandling, da klager alene havde anvendt det pågældende abonnement erhvervsmæssigt. Ankenævnet tillagde det endvidere vægt, at abonnementet var tilknyttet og anvendt i klagers virksomhed, der blev drevet fra en anden adresse end klagers privatadresse.

Ved vurderingen har følgende forhold betydning:

- Om telefonnummeret/internetforbindelsen både bruges privat og erhvervsmæssigt.
- Størrelsen af virksomheden, herunder hvor mange ansatte der er.
- Om virksomheden drives fra klagers privatadresse, eller om virksomheden har sin egen adresse.
- Hvis virksomheden har en hjemmeside, vil denne kunne give et indtryk af, om der er tale om en lille privat virksomhed eller en mere professionel forretning.⁷³⁰

Det er Teleankenævnets klare udgangspunkt, at virksomheder, der er organiseret i selskabsformer som A/S eller ApS og har flere ejere, har et så professionelt tilsnit, at de som udgangspunkt altid adskiller sig væsentligt fra en privat forbruger.

Samlet set skal en erhvervsklage vedrøre en situation, som også kunne være opstået for en forbruger, og der skal være tale om et blandet privat/erhvervsmæssigt forbrug. Kun hvis begge disse betingelser er opfyldt, kan ankenævnet beslutte at behandle andre klager end regningsklager fra en erhvervsdrivende.⁷³¹

730. Jf. Årsberetningen 2004, s. 9-10.

731. Ibid.

3.13.2. Afvisning, henvisning samt oversendelse af sager

Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn, herunder *Forbrugerklagenævnet*, *Service-900 nævnet*,⁷³² *IT- og Telestyrelsen*⁷³³ eller lignende klageinstanser etableret ved lov, videresendes af sekretariatet hertil.⁷³⁴

Ankenævnets formand kan afvise øvrige klager, der utvivlsomt falder udenfor ankenævnets kompetence. Formanden kan også bemyndige sekretariatets chef til at træffe de nævnte afgørelser.⁷³⁵ De stiftende organisationer skal orienteres løbende om sager, der afsluttes efter denne procedure.⁷³⁶

Ankenævnet har mulighed for at afvise sager, som på grund af deres principielle juridiske karakter, usikkerhed om bedømmelsen af de fremkomne faktiske oplysninger eller mangel på dokumentation af klagers krav eller af andre særlige grunde, findes uegnede til behandling i ankenævnet. Ankenævnet kan endvidere afvise at behandle klager, som må anses for åbenbart grundløse.⁷³⁷

Afvisninger i henhold til disse begrundelser skal ledsages af en begrundelse for afvisningen, vedlagt oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene, samt om muligheden for at opnå dækning af omkostningerne via retshjælp, retshjælpsforsikring og/eller søge fri proces.⁷³⁸

732. *Service-900 nævnet* er en administrativ myndighed efter Bekendtgørelse nr. 991 af 6. november 2000 om informations- og indholdstjenester med integreret taksering (tidligere service 900-tjenester), som ændret ved Bekendtgørelse nr. 1214 af 18. december 2000 om ændring af bekendtgørelse om informations- og indholdstjenester med integreret taksering (tidligere service 900-tjenester). *Service 900-Nævnet* behandler klager fra såvel forbrugere som udbydere af informations- og indholdstjenester over 1. instans afgørelser truffet af teleoperatørerne vedrørende overholdelse af bekendtgørelsens regler.

733. *IT- og Telestyrelsen* blev oprettet den 1. april 2002 ved en sammenlægning af Statens Information og Telestyrelsen. Styrelsen, der er en del af *Ministeriet for Videnskab, Teknologi og Udvikling*, har ca. 250 medarbejdere fordelt på 12 kontorer. Styrelsens hovedopgave er at udvikle og gennemføre initiativer inden for de centrale områder af regeringens it-politiske strategi, og aktivt medvirke til at skabe de bedst mulige rammebetingelser for, at borgere, virksomheder og den offentlige sektor kan realisere netværks-samfundet. Styrelsen arbejder tæt sammen med departementet om tele-, kommunikations- og it-faglige forhold og -lovgivning. Derudover bidrager *IT- og Telestyrelsen* til besvarelse af folketingssspørgsmål, borgerbreve mv.

734. Jf. vedtægternes § 4.

735. Jf. vedtægternes § 5.

736. Jf. forretningsordenens § 3, stk. 2.

737. Jf. vedtægternes § 6.

738. Jf. vedtægternes § 7.

3.13.3. Sekretariatet

Til ankenævnet er knyttet et sekretariat, der ikke må dele adresse med de stiftende organisationer, eller de udbydere, der kan indklages for ankenævnet.

Når en klage modtages i sekretariatet, skal sekretariatet sørge for, at de oplysninger, som er relevante for ankenævnets afgørelse, fremgår af sagen. Efter modtagelsen af klagen indhenter sekretariatet en eller flere udtalelser hos teleselskabet. Ved klager over telefonregningen bliver teleselskabet desuden bedt om at foretage tekniske og administrative undersøgelser og om at indsende kopi af telefonregninger og opkalds-lister for den påklagede periode. Klageren vil også ofte blive bedt om at besvare en række spørgsmål i relation til klagen.

Under sagens forberedelse vil parterne modtage kopi af de oplysninger og udtalelser, som sekretariatet indhenter hos den anden part. Hvis oplysningerne er væsentlige for vurderingen af sagen, vil parten også blive bedt om at kommentere bemærkningerne. Sagsbehandlingen foregår skriftligt.

Inden klagen forelægges for ankenævnet, kan sekretariatet forsøge at medvirke til, at parterne indgår forlig.⁷³⁹

Sekretariatet har også til opgave at besvare skriftlige og telefoniske henvendelser og kan besvare personlige henvendelser til ankenævnet, samt forberede klagesagerne til ankenævnsbehandling.⁷⁴⁰ Det følger af vedtægterne, at sekretariatet skal søge at behandle sagerne således, at sagsbehandlingstiden regnet fra sekretariatets registrering af klagen til ankenævnets afsigelse af kendelse, ikke bør overstige 6 måneder.⁷⁴¹

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid har i 2004 været 4 måneder for sager behandlet i ankenævnet (heraf 76 pct. inden for 6 måneder) og 2 måneder for alle sager (heraf 88 pct. inden for 6 måneder).⁷⁴²

De stiftende organisationer udarbejder retningslinier for sekretariatets virke i forhold til organisationerne, pressen og offentligheden i øvrigt, herunder med hensyn til vidensopsamling og afrapportering.⁷⁴³

739. Jf. Årsberetningen 2004, s. 6-7.

740. Jf. forretningsordenens § 1.

741. Jf. vedtægternes § 8.

742. Jf. Årsberetningen 2004, s. 6.

743. Jf. forretningsordenens § 13.

3.13.4. Ankenævnets sammensætning

Ankenævnet består af en formand, som skal være dommer,⁷⁴⁴ og et lige antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Repræsentanterne udpeges af henholdsvis *Forbrugerrådet* og de tilsluttede teleudbydere. De bag ankenævnet stående organisationer kan udpege en eller flere næstformænd for ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden.⁷⁴⁵ Ankenævnets medlemmer udpeges for 3 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse.

Såfremt det er nødvendigt for bistand ved klagebehandlingen udpeger ankenævnet efter indstilling fra *Forbrugerrådet* og de tilsluttede teleudbydere et antal sagkyndige.⁷⁴⁶

3.13.5. Habilitet

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller i sidelinien 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, 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed. Det er ankenævnets formand der træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan medvirke i behandlingen af en sag.⁷⁴⁷

3.13.6. Indgivelse af klage og klagebehandling

Klagen skal indgives på ankenævnets klageformular, der fremsendes af sekretariatet efter anmodning eller den kan downloades fra ankenævnets hjemmeside. Senest ved udgangen af 2006 vil det være muligt at udfylde og indsende klageformularen elektronisk via ankenævnets hjemmeside.⁷⁴⁸

Ved indgivelse af klage til ankenævnet opkræves et gebyr på kr. 150.

744. Landsdommer *John Lundum*, Vestre Landsret.

745. Der er ingen næstformænd p.t.

746. Jf. vedtægternes § 9.

747. Jf. vedtægternes § 10.

748. Jf. vedtægternes § 11, samt forretningsordenens § 2.

Dette gebyr tilbagebetales til klageren, såfremt klagen trækkes tilbage inden nævnsbehandlingen, der gives klageren helt eller delvist medhold i klagen, sagen afsluttes ved forlig eller ankenævnet ikke kan behandle klagen.⁷⁴⁹

Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene, voldgiftsret eller lignende forum, angående de af klagen omfattede spørgsmål. Så længe sagen verserer ved ankenævnet stilles opkrævningen af det beløb, som klagen angår, i bero.⁷⁵⁰

Klager, der indgives ved oversendelse fra en domstol, voldgiftsret eller lignende forum, behandles som øvrige sager i henhold til vedtægterne for ankenævnet.⁷⁵¹

Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt: 1) at forbrugeren forgæves har klaget skriftligt til den erhvervsdrivende, 2) at klagen indbringes på ankenævnets klageskema, 3) at klagegebyret er indbetalt.⁷⁵²

Sekretariatet videresender klagen til teleudbyderen til dennes udtalelse. Når sekretariatet har modtaget udtalelsen, forelægges denne for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses for at være af betydning for sagens afgørelse, og til skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet til brug for ankenævnsbehandlingen.⁷⁵³ Dette gælder dog ikke, hvis en parts interesse i at kunne benytte kendskab til oplysninger findes at burde vige for afgørende hensyn til private interesser.

Sekretariatet fastsætter en frist på 3 uger for teleudbyderens afgivelse af den første udtalelse. For afgivelse af øvrige udtalelser er fristen 2 uger. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Sekretariatet kan forlænge fristen efter anmodning. Hvis teleudbyderen ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende

749. Jf. vedtægternes § 12.

750. Jf. vedtægternes § 13.

751. Jf. vedtægternes § 14.

752. Jf. vedtægternes § 15.

753. Jf. forretningsordenens § 4, stk. 2.

grundlag. Fremkommer klageren ikke med oplysninger, som har betydning for sagens oplysning inden fristens udløb, kan sekretariatet anse klagen for bortfaldet.

Sekretariatet afslutter sagen, hvis teleudbyderen under sagens forberedelse opfylder klagerens krav. Det samme gælder, hvis klageren frafalder sin klage.⁷⁵⁴

Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet på sekretariatsplan, og at den kan kræves forelagt ankenævnet. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, afgives af sekretariatet med en sagsfremstilling, samt en indstilling til afgørelse til behandling i ankenævnet. Ankenævnets formand kan bestemme, at den sagsbehandler, der har forberedt sagen i sekretariatet, skal forelægge sagen ved behandlingen i ankenævnet.⁷⁵⁵

3.13.7. Ankenævnets møder

Ankenævnet holder normalt møde én gang om måneden, eller når der er et passende antal sager, dog minimum én gang i kvartalet.

På nævnsmødet forelægger formanden, sekretariatschefen, eller dennes stedfortræder, mundtligt hver enkelt sag for ankenævnet.⁷⁵⁶ Formanden eller sekretariatschefen redegør for parternes påstande samt væsentlige anbringender. Formanden eller sekretariatschefen redegør om nødvendigt for tidligere praksis i tilsvarende sager og om juridiske spørgsmål af betydning for sagen.⁷⁵⁷

På ankenævnsmøder kan, uden stemmeret, deltage en sagkyndig, jf. vedtægternes § 9, stk. 2.

En repræsentant for såvel Forbrugerstyrelsen som IT- og Telestyrelsen skal til enhver tid uden stemmeret have adgang til at deltage i ankenævnets møder.

Sekretariatet skal til hvert ankenævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste ankenævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken, samt en kort angivelse af forligets indhold. Sekretariatet skal ligeledes til hvert ankenævnsmøde fremlægge

754. Jf. vedtægternes § 16.

755. Jf. vedtægternes § 17.

756. I praksis kan forelæggelsen også ske ved en sagsbehandler.

757. Jf. forretningsordenens § 7.

en oversigt over de sager, der er afvist af formanden, eller sekretariatets chef efter vedtægternes § 5.⁷⁵⁸

3.13.8. Ankenævnets afgørelser

Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed.⁷⁵⁹

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag. Formanden og de enkelte ankenævnsmedlemmer skal have adgang til samtlige oplysninger i sagen. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.⁷⁶⁰

Ankenævnet er beslutningsdygtigt ved ankenævnsmøder, hvori formanden og en repræsentant for forbrugerinteresser, samt en repræsentant for erhvervsinteresser deltager. Er et ankenævnsmedlem som repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tillægges det fraværende medlems stemme den tilstedeværende repræsentant for henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Dette skal ske inden mødets begyndelse.⁷⁶¹

Forbrugerrådet og de tilsluttede teleudbydere kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis. For at der kan siges at foreligge en fast praksis kræves, at, ankenævnet på mindst tre møder har truffet afgørelser omfattende identiske problemstillinger. Der føres protokol over ankenævnets møder.⁷⁶²

Ankenævnets afgørelser og forlig skal være skriftlige. Afgørelsen skal være ledsaget af en begrundelse. Sekretariatet skal i samarbejde med ankenævnets formand sørge for, at nævnets afgørelser er formuleret i et klart og let forståeligt sprog. Fagudtryk bør så vidt muligt undgås.⁷⁶³

Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet begrunde sin stilling i en dissens, der udarbejdes af sekretariatet og godkendes af de dissenterende. Dette skal ske senest 14 dage efter nævnsmødets afslutning.⁷⁶⁴

⁷⁵⁸ Jf. vedtægternes § 18.

⁷⁵⁹ Jf. vedtægternes § 19.

⁷⁶⁰ Jf. vedtægternes § 20.

⁷⁶¹ Jf. vedtægternes § 21.

⁷⁶² Jf. vedtægternes § 22.

⁷⁶³ Jf. forretningsordenens § 10, stk. 4.

⁷⁶⁴ Jf. forretningsordenens § 10, stk. 5.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Både afgørelser og forlig skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Ankenævnet fastsætter en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen eller forliget.

Parterne skal have en kopi af afgørelsen eller forliget, ligesom de skal underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, retshjælpsdækning og/eller fri proces.

Er sagen indbragt for ankenævnet ved domstolene,⁷⁶⁵ en voldgiftsrets eller andet lignende forums oversendelse, skal ankenævnet straks sende en kopi af afgørelsen eller forliget til domstolen/voldgiftsretten. Såfremt klagegebyret skal tilbagebetales til klager, jf. vedtægternes § 12, skal dette fremgå af afgørelsen.

Såfremt teleudbyderen skal betale omkostninger for klagens behandling ved ankenævnet, skal dette samt beløbets størrelse fremgå af afgørelsen.⁷⁶⁶

De teleudbydere, der er medlemmer af Telekommunikationsindustrien i Danmark, eller som har tilsluttet sig ankenævnet giver afkald på at anfægte rigtigheden af en afgørelse fra ankenævnet, medmindre teleudbyderen inden 30 dage efter kendelsens afsendelse skriftligt har meddelt ankenævnet, at teleudbyderen ikke ønsker at være bundet af afgørelsen. En teleudbyder, der ikke er medlem af Telekommunikationsindustrien i Danmark, kan tilslutte sig ankenævnet med den virkning, at udbyderen er bundet af ankenævnets afgørelser. Såfremt en klager får medhold i sin klage og teleudbyderen vælger ikke at følge ankenævnets afgørelse, skal sekretariatet vejlede og på klagerens begæring bistå klageren med sagens oversendelse til Forbrugerstyrelsens sekretariat med henblik på indbringelse af sagen for domstolene.⁷⁶⁷

3.13.9. Omkostninger

Medlemmerne af Telekommunikationsindustrien i Danmark og de teleudbydere, der tilslutter sig ankenævnsbehandlingen, afholder de omkostninger, der er forbundet med ankenævnets virksomhed, herunder udgifter til honorar til Forbrugerrådets repræsentanter. Teleudbydere, der ikke har tilsluttet sig ankenævnet, bidrager til finansieringen af ankenævnet i overensstemmelse nedenstående regler. De af klagerne

⁷⁶⁵. Jf. retsplejelovens § 361.

⁷⁶⁶. Jf. vedtægternes § 23.

⁷⁶⁷. Jf. vedtægternes § 24.

indbetalte gebyrer indgår ligeledes i finansieringen af ankenævnet. Teleudbydere, som ikke er tilsluttet ankenævnet, skal betale 14.700 kr. for sagens behandling, hvis klager får medhold i ankenævnet og 9.500 kr., hvis sagen forliges således, at klagen i det væsentligste forliges til klagers fordel.⁷⁶⁸

Ved sekretariatets videresendelse af klagen til teleudbyderens udtalelse, jf. vedtægternes § 16, stk. 1, skal teleudbyderen samtidig orienteres om, at teleudbyderen ved klagesagens afslutning ved forlig eller afgørelse fra ankenævnet, faktureres for klagens behandling ved ankenævnet samt om beløbets størrelse.⁷⁶⁹

Beløbet kan inddrives ved *udpantning* hos teleudbyderen, jf. lov om forbrugerklager § 17, stk. 4.⁷⁷⁰

3.13.10. Genoptagelse

Ankenævnets formand kan beslutte, at en sag, hvori ankenævnet har truffet afgørelse, eller hvori forlig er indgået for ankenævnet, 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, 2.) nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under ankenævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.⁷⁷¹

3.13.11. Information og offentliggørelse

Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser. Ankenævnet kan i forbindelse med sagens afgørelse bestemme, at navnene på de erhvervsdrivende skal tilbageholdes, såfremt særlige forhold taler herfor. På teleudbyderens anmodning udelades oplysninger, som teleudbyderen har en berettiget interesse i ikke kommer til offentlighedens kendskab. Navne på klagerne må aldrig offentliggøres. Sekretariatet bestemmer, om den, der har fremsat begæringen, skal gøres bekendt med ankenævnsafgørelsen ved at gennemse den i sekretariatet eller ved at der gives ham en afskrift eller fotokopi af afgørelsen. Sekretariatet kan til

768. Jf. § 6 i Bekendtgørelse nr. 1244 af 13. december 2004 om omkostninger ved godkendte, private klage- eller ankenævn.

769. Jf. vedtægternes § 25.

770. Jf. vedtægternes § 26.

771. Jf. vedtægternes § 27.

dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af afskrifter eller fotokopier.⁷⁷²

Informationer om kompetence, sammensætning, klageadgang, sagsbehandlingstid, samt ankenævnets tidligere afgørelser, jf. dog vedtægternes § 31, findes på ankenævnets hjemmeside.⁷⁷³ Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de teleudbydere, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser. Listen skal offentliggøres på ankenævnets hjemmeside.

Såfremt en afgørelse er indbragt for domstolene, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra domstolene foreligger.

Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en teleudbyder, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om teleudbyderen slettes fra listen. Oplysninger om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end *et år*.⁷⁷⁴

Efter vedtægterne skal *Forbrugerrådet* og de tilsluttede teleudbydere beslutte i samråd med ankenævnet, hvorvidt de af ankenævnet afsagte afgørelser offentliggøres, eller om der kun skal ske offentliggørelse af principielle og retningsgivende afgørelser.⁷⁷⁵ Efter ankenævnets forretningsordenen er det blevet besluttet indtil videre, at der på ankenævnets hjemmeside kun skal offentliggøres alle retningsgivende og principielle afgørelser.⁷⁷⁶ Ankenævnet beslutter i forbindelse med behandlingen af den enkelte sag, om afgørelsen i sagen anses for retningsgivende og/eller principiel.⁷⁷⁷

Offentliggørelse på ankenævnets hjemmeside finder så vidt muligt sted senest 14 dage efter afgørelsen er truffet. Afgørelsen anonymiseres for så vidt angår klagers identitet og offentliggøres normalt i forkortet form. På teleudbyderens anmodning udelades oplysninger, som teleudbyderen har en berettiget interesse i ikke kommer til offentlighedens kendskab. Ankenævnet kan på hjemmesiden offentliggøre navnene på

772. Jf. vedtægternes § 28.

773. Jf. vedtægternes § 29.

774. Jf. vedtægternes § 30.

775. Jf. vedtægternes § 31, stk. 1.

776. Nogle ankenævn har besluttet, at alle afgørelser skal offentliggøres, se f.eks. Forsikringsankenævnets hjemmeside.

777. Jf. forretningsordenens § 12, stk. 3.

de teleudbydere, der ikke efterlever ankenævnets afgørelser, jf. § 30, stk. 1 i vedtægterne.⁷⁷⁸

Sekretariatet tilsender efter hvert kvartal *Forbrugerstyrelsen* og *IT- og Telestyrelsen* kopier af de ved ankenævnet indgåede forlig og de af ankenævnet trufne afgørelser, herunder afvisninger.⁷⁷⁹

Ankenævnet orienterer løbende IT- og Telestyrelsen om konkrete sager af betydning for styrelsens tilsyn med teleudbydernes overholdelse af telereguleringen. Ankenævnet udarbejder en årsberetning, der efter regnskabsårets udløb tilsendes Forbrugerstyrelsen og IT- og Telestyrelsen, samt offentliggøres.⁷⁸⁰

3.13.12. Regnskab og drift

Der føres regnskab over de med ankenævnets behandling forbundne indtægter og udgifter. Ankenævnet udarbejder årligt et regnskab og en *årsrapport* om aktiviteten i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Kopi heraf fremsendes til *Familie- og Forbrugerministeren*, *Forbrugerstyrelsen*, samt *Telekommunikationsindustrien i Danmark*. Regnskabsåret er kalenderåret.⁷⁸¹

3.13.13. Generelle bestemmelser

Forbrugerrådet og Telekommunikationsindustrien i Danmark har fastsat en *forretningsorden* for ankenævnet.⁷⁸² Til vedtagelse af ændringer af ankenævnets vedtægter kræves enighed mellem Forbrugerrådet, Telekommunikationsindustrien i Danmark og de teleudbydere, som har tilsluttet sig ankenævnet. Vedtægtsændringerne skal godkendes af familie- og forbrugerministeren.⁷⁸³

Forbrugerrådet og *Telekommunikationsindustrien i Danmark* kan med 1 års varsel til en 1. april opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Vedtægterne er dog bindende for så vidt angår ydelser leveret inden udtrædelsesdatoen. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.⁷⁸⁴

⁷⁷⁸ Jf. forretningsordenens § 12, stk. 4.

⁷⁷⁹ Jf. vedtægternes § 31.

⁷⁸⁰ Jf. vedtægternes § 32.

⁷⁸¹ Jf. vedtægternes § 33.

⁷⁸² Jf. vedtægternes § 34, se også forretningsorden for Teleankenævnet af 18. februar 2004.

⁷⁸³ Jf. vedtægternes § 35.

⁷⁸⁴ Jf. vedtægternes § 37.

3.13.14. De forskellige typer af teleklager

Teletjenester (fastnet) og mobiltelefonitjenester: Klager mod teleselskaber og mobiltelefonselskaber kan stort set opdeles i 2 typer:

- *Klager over abonnementsaftalen*, dvs. indgåelsen af abonnementet, afviklingen af abonnementsforholdet og alle forhold i relation til abonnementet, fx kvaliteten af teleydelsen, manglende dækning på mobilnettet. Disse klager behandles af Teleankenævnet. Teleankenævnet kan ikke behandle klager fra erhvervsdrivende over abonnementsaftalen. Her må henvises til at søge advokatbistand.
- *Regningsklager*, hvor der klages over, at det opkrævede (debiterede) beløb for telefonsamtaler er for højt, fx fordi der kræves betaling for samtaler, der ikke er ført, eller der opkræves for flere minutter, end der rent faktisk er telefoneret for. Herunder hører også klager over, at man ikke har fået den forventede taletid på et telekort og andre regningsklager, fx at der er beregnet regionspris i stedet for lokalpris eller ved mobiltelefoner, at der er sket misbrug af SIM-kortet. Disse klager behandles af Teleankenævnet. Teleankenævnet kan som tidligere omtalt også i et vist omfang behandle regningsklager fra erhvervsdrivende vedrørende registreret forbrug (regningsklager, der tidligere blev behandlet i Telestyrelsen – dvs. klager over registrering af samtaler, som den erhvervsdrivende afviser at have foretaget).

Andre klager

Brug af andre tjenester via telefon eller telefonlinjer:

- Telefonsextjenester, fx til sex-linier med et almindeligt dansk telefonnummer eller et dansk firma, der anvender et udenlands telenummer, kan behandles af *Forbrugerklagenævnet*, hvis vederlaget er mindst 800 kr.
- Overtakserede indholdstjenester. Hvis klagen angår selve indholdet af tjenesten, fx en klage over at bestillingen er fortrudt, at der ikke er givet oplysninger på et varigt medium (dette gælder kun abonnementer) eller klager over prisen på sms'erne, er det Forbrugerklagenævnet, hvis prisen samlet er mindst 800 kr. Er klagen en »egentlig regningsklage«, dvs. de tilfælde hvor forbrugeren hævder, at faktureringen beror på en fejlregistrering, da de pgl. sms'er aldrig er sendt eller modtaget, behandles klagen af Teleankenævnet.
- Kabeltv – særligt vedrørende aftale- og abonnementsforhold – behandles af Forbrugerklagenævnet. Kvaliteten af antennesignalet kan ikke behandles.
- Domænenavne – private forbrugeres abonnement på domænenavn behandles af Forbrugerklagenævnet. Angår domænenavnet en erhvervsvirksomhed, henvises til evt. advokatbistand. Ved problemer med registreringen hos *DKHostmaster*, henvises til *Klagenævnet for domænenavne*.
- Abonnement på webhotel – private forbrugeres abonnement på webhotel behandles af Forbrugerklagenævnet. Hoster webhotellet en hjemmeside med oplysning om erhvervsmæssig virksomhed, henvises til evt. advokatbistand
- Er der tale om en Service 900-tjeneste (telefonnumre, der begynder med 90), er der en særlig klageadgang. Klager over service 900-tjenester og regninger for disse tjenester indgives til Service 900-Nævnet via Telestyrelsen, se ovenfor. Service 900-tjenesterne omfatter:

3.13. Teleankenævnet

Kategori I (901): Tidstakserede tjenester, hvor takseringen inklusive trafikafgift ikke må overstige 2 kroner pr. minut.

Kategori II (902): a) Tidstakserede tjenester, hvor takseringen inklusive trafikafgift ikke må overstige 5 kroner pr. minut. b) Opkaldstakserede tjenester, hvor takseringen inklusive trafikafgift pr. opkald ikke må overstige 10 kroner.

Kategori III (903): a) Tidstakserede tjenester, hvor takseringen inklusive trafikafgift ikke må overstige 30 kroner pr. minut. b) Opkaldstakserede tjenester, hvor takseringen inklusive trafikafgift pr. opkald ikke må overstige 150 kroner.

Kategori IV (904): Tjenester, der retter sig mod erhvervsdrivende til brug for deres erhverv, hvor takseringen inklusive trafikafgift uanset de valgte takseringsformer ikke må overstige 1000 kroner pr. opkald.

Kategori V (905): Opkaldstakserede tjenester, hvorved der udbydes konkurrencer, hvor takseringen inklusive trafikafgift pr. opkald ikke må overstige 5 kroner.

Internetabonnementer og debiteringen af tidsforbrug hos internetudbyderen (ikke teleselskabet) behandles af Teleankenævnet.

Forsyningspligtige ydelser:

Den generelle forsyningspligt er sikret ved, at *IT- og Telestyrelsen* har udpeget en eller flere forsyningspligtudbydere, som skal udbyde et telefoninet og en tilhørende telefonitjeneste, et ISDN-net og tilhørende ISDN-tjenester, faste kredsløb (dog ikke bredbåndskredsløb) og særlige forsyningspligtigheder til nærmere afgrænsede grupper af handicappede eller særlige forsyningspligtvilkår. Forsyningspligten omfatter levering af de omfattede teleydelser til forud fastsatte maksimalpriser til alle brugere, der anmoder forsyningspligtudbyderen herom.

Klager over problemer med forsyningspligten behandles af *IT- og Telestyrelsen*.

IT- og Telestyrelsen behandler også klager over manglende overholdelse af udbudsbekendtgørelsen – dvs. det offentligretlige tilsyn (fx hvor der klages over, at teleudbyderen ikke vil udlevere en specificeret regning, som de ellers skal, eller hvor der ikke stilles saldokontrol til rådighed, som de ellers skal).

Telefoner og mobiltelefoner (apparater og tilbehør, fx modem, telefonsvarer):

Klager over telefonapparater og mobiltelefoner (kun selve apparaterne, hvis prisen for selve telefonen er mindst 800 kr.) og tilbehør hertil samt leje af disse behandles af *Forbrugerklagenævnet*. For mobiltelefoner gælder dog, at hvis der er tale om en fastmonteret mobiltelefon i en bil eller båd, kan *Forbrugerklagenævnet* ikke behandle klagen. Det samme gælder for tilbehør, der er beregnet til, at mobiltelefonen kan benyttes i biler og både, fx installationssæt til bil og båd.

Markedsføring af teleydelser:

Spørgsmål om teleselskabernes markedsføring og markedsføringen i øvrigt på teleområdet kan behandles af *Forbrugerombudsmanden* efter markedsføringslovens regler.

3.13.15. Principielle afgørelser

Sager vedrørende *downloading*⁷⁸⁵ Teleankenævnet havde i 2004 modtaget 65 downloadningklager over store telefonregninger udstedt af forskellige fastnetoperatører. Sagerne er kendetegnet ved, at klageren eller en person med adgang til klagerens computer ved et besøg på visse hjemmesider på Internettet (bevidst eller ubevidst) har aktiveret opkald til udenlandske numre.

Problemstillingen har for nogle år siden været genstand for en principiel juridisk vurdering, jf. nedenfor, samt visse telepolitiske overvejelser om, hvordan problemet kunne imødekommes.

Telekommunikationsindustrien i Danmark og videnskabsministeren tilkendegav i august 2002, at der var politisk vilje hos teleudbyderne til at sikre forbrugerne mod disse utilsigtede/tilsigtede høje telefonregninger. Midlerne skulle være såvel indførelse af en voksenspærreordning, som øget information om problemstillingen.

I august 2002 indførte TDC obligatorisk VoksenSpærring Udland som et resultat af en aftale mellem *Forbrugerrådet* og TDC. Parterne var desuden enige om, at selskabet samtidig skulle informere sine kunder om muligheden for at beskytte sig mod ufrivillig downloadning.

Grundlaget for Teleankenævnets vurdering af disse sager er dels dommen fra Vestre Landsret i den såkaldte »Irene Havmand-sag«, dels aftalen mellem Forbrugerrådet og TDC.

I *Irene Havmand-sagen* havde såvel Forbrugerklagenævnet som Vestre Landsret behandlet problematikken. Irene Havmand gjorde bl.a. gældende, at selvom opkaldene til Skt. Helena måtte være foretaget via hendes telefon, skulle hun alligevel ikke betale herfor, da de skyldtes, at en såkaldt »dialer« (opkaldsprogram) uforvarende var blevet downloadet på hendes computer i forbindelse med brug af Internettet. Forbrugerklagenævnet gav klager medhold.

Teleudbyderen ønskede ikke at efterleve Forbrugerklagenævnets afgørelse. Sagen blev af *Forbrugerrådet* under ordningen »Forbrugernes principalsager«⁷⁸⁶ indbragt for retten og henvist til behandling ved Vestre Landsret som første instans.

I dommen⁷⁸⁷ fra Vestre Landsret lagde retten vægt på, at »i modsæt-

785. Omtalt i Årsberetningen 2004, s. 11-13.

786. Om ordningen, se *Sonny Kristoffersen*, Advokaten 9/2000, s. 205 ff.

787. Jf. *U* 2003.1883 V.

ning til sædvanlige telefonopkald, hvor en person, der ringer til et nummer i udlandet, uden videre er klar over dette, idet det fremgår af det kaldte nummer, herunder landekoden, er det ikke umiddelbart synligt i forbindelse med brug af Internettet, at opkaldet ikke foregår via den sædvanlige forbindelse til almindelig takst, men derimod via en telefonforbindelse til et land til en minuttakst, der i det foreliggende tilfælde har vist sig at være mange gange større end den sædvanlige. Efter bevisførelsen må det antages, at det for den almindelige bruger uden særlige forudsætninger ved udførelsen af de pågældende accepterende kommandoer kunne fremstå som ganske uklart, hvilke nærmere konsekvenser accepten ville få. Det har formodningen imod sig, at ... ville have foretaget de pågældende opkald, hvis han havde haft nogen idé om, at det kunne udløse et krav som det foreliggende, der må anses for at kunne være velfærdstruende for en almindelig forbruger. Det ses ikke at være oplyst over for sagsøgte ved tegningen af det pågældende internetabonnement, at forbindelsen kunne føre til foretagelsen af opkald til en anden og langt højere takst end den almindelige takst for internetforbindelsen. Det må antages, at sagsøgeren har haft – og også i denne sag i givet fald ville få – indtægter ved opkald til den pågældende sextjeneste. Sagsøgeren har imidlertid valgt ikke at give nærmere oplysning om disse indtægter. Sagsøgeren var forud for de omstridte opkald klar over, at der var problemer med bl.a. opkald til sexnumre på Skt. Helena i forbindelse med surfing på Internettet, og der havde været klager over regninger på store beløb vedrørende brug af sextjenester som den foreliggende. Sagsøgeren burde på den baggrund have taget effektive skridt til at sørge for en løsning eller i det mindste en begrænsning af problemerne. Dette kunne f.eks. være sket ved en etablering af automatisk udlandsspærring vedrørende de relevante lande eller ved en målrettet og detaljeret informationskampagne rettet mod internet-abonnenter med bl.a. oplysning om risikoen ved downloading af sexsider, muligheden for at få udlandsspærring etableret og muligheden for at få etableret en saldokontrol. Sagsøgeren havde imidlertid ikke iværksat tiltag af den nævnte art på det relevante tidspunkt«. Vestre Landsret udtalte på den baggrund, at retten fandt det urimeligt og stridende mod redelig handle måde i medfør af abonnementsvilkårenes punkt 2 at opkræve de beløb, der vedrørte opkaldene til Skt. Helena, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36.

I Teleankenævnets første sag på området, som blev afgjort i juni

2004, og som vedrørte opkald til EMSAT (satellitoperatør med minut-takst på ca. 50 kr.), tillagde ankenævnet det vægt, at det pågældende selskab havde valgt at spærre for færre lande end de øvrige teleudbydere, hvilket skærpede selskabets oplysningsforpligtelse over for klager. Den indklagede udbyder var opmærksom på, at der var problemer med opkald til EMSAT, men angav, at der ikke var belæg for at udvide dækningen for udlandsspærring. Ankenævnet vurderede på den baggrund, at selskabet ikke i tilstrækkelig grad havde oplyst om, hvorledes klager kunne beskytte sig mod utilsigtet høje telefonregninger i forbindelse med downloadning af programmer på Internettet. På den anførte baggrund fandt ankenævnets flertal det urimeligt og stridende mod redelig handlemåde i medfør af abonnementsvilkårene pkt. 15 at opkræve de beløb for det påklagede opkald, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36.⁷⁸⁸

Teleankenævnet behandlede desuden på et møde i december 2004 et betydeligt antal downloadningklager over fortrinsvis opkald til Liechtenstein og New Zealand. Teleankenævnet fandt, at de indklagede teleselskaber burde have orienteret deres kunder – såvel internetkunder som fastnetkunder – på en noget mere direkte og præcis måde om den risiko for downloadning af opkaldsprogrammer, som fortsat eksisterede efter etableringen af spærringen i august 2002. Teleankenævnet fandt endvidere, at denne information skulle have været koblet meget tæt sammen med oplysning om mulighederne for at opnå yderligere sikkerhed via oprettelse af en saldokontrolordning. Teleankenævnet bemærkede i den forbindelse, at en spærring for hidtil anvendte destinationer erfaringsmæssigt ville medføre, at trafikken blev flyttet til andre destinationer. Teleankenævnet bemærkede endvidere, at Teleankenævnet for så vidt ikke var uenig i opfattelsen af, at forbrugere typisk ikke ville kunne bruge oplysningen om, at nye lande var kommet til som »downloadningdestinationer«, til noget konkret. Forbrugerne var således typisk ikke klar over, at de ikke længere kaldte op til Internettet via deres sædvanlige udbyder, men via et udenlandsk telefonnummer. Imidlertid kunne oplysningen være med til at skærpe opmærksomheden hos forbrugerne, idet de ville blive gjort opmærksomme på, at den etablerede spærring ikke løste alle problemer. Øget fokus herpå i for-

788. Se nævnets j.nr. 12.01-0267-03.

bindelse med oplysning om muligheden for at opnå yderligere sikkerhed via en saldokontrolordning ville efter Teleankenævnets opfattelse kunne medvirke til at begrænse downloadningproblemerne.

Teleankenævnet fandt desuden anledning til at bemærke, at informationen nævnt ovenfor ikke kun burde gives til internetkunder, men også til fastnetkunder, da opkrævningen i disse sager skete via fastnetregningen. Saldokontrol skulle derfor etableres på fastnetforbindelsen for at begrænse risikoen. Af samme grund burde informationen gives direkte f.eks. bag på fakturaer eller på PBS-oversigten. Advarsel på hjemmesider fandt ankenævnet ikke var tilstrækkeligt.

Ankenævnet noterede sig, at nogle af selskaberne i betydelig grad havde informeret om risikoen for downloadning, hvorimod andre selskaber havde været mere tilbageholdende. Uanset de tiltag, de indklagede havde foretaget i forskelligt omfang for at begrænse risikoen for downloading af opkaldsprogrammer og for at informere om risikoen herfor, var det Teleankenævnets opfattelse, at ingen af de indklagede i tilstrækkeligt omfang havde orienteret om den fortsatte risiko for downloadning og om muligheden for at begrænse denne risiko. På den anførte baggrund fandt Teleankenævnet det urimeligt og stridende mod redelig handlemåde i medfør af abonnementsvilkårene at opkræve betaling for de påklagede opkald, jf. aftalelovens § 38 c, jf. § 36.⁷⁸⁹

Ankenævnets praksis betyder således, at ankenævnet lægger vægt på, at selskaberne tilbyder en dækkende voksenspæringsordning, som så vidt muligt inkluderer alle de destinationer, som selskabet positivt har kendskab til indebærer en risiko for ufrivillig downloadning. Ankenævnets praksis betyder desuden også, at hvis et selskab bevidst undlader at spærre for problematiske destinationer, som de øvrige operatører har spærret for, og som udbyderen har kendskab til, vil dette indebære, at det pågældende selskab underlægges en skærpet oplysningsforpligtelse.

Hertil kommer, at selskaber med den fornødne voksenspæringsportefølje, ligeledes skal oplyse deres abonnenter om, hvorledes de kan beskytte sig mod downloadningproblemet, hvilket pga. problemets kompleksitet stiller betydelige krav til informationsniveauet. Her viser ankenævnets praksis for 2004, at ingen af de indklagede selskaber hidtil har formået at løfte den almindelige oplysningsforpligtelse, idet anke-

789. Se nævnets j.nr. 11.01-0634-04 og 11.14-1150-04.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

nævnet bl.a. har udtalt, at ankenævnet ikke anser det for tilstrækkeligt til opfyldelsen af selskabets loyale oplysningspligt, at informeringen alene sker via selskabets hjemmeside. Endelig ønskede ankenævnet en øget fokus fra udbydernes side på anvendelsen af saldokontrolordninger, idet anvendelsen af disse, efter Teleankenævnets opfattelse, kunne medvirke til at begrænse downloadningproblemerne.

Opsætning af e-mailklient

Efter oprettelsen af Teleankenævnet den 25. juli 2003 indkom en stadig større mængde klager, hvori klagetemaet var uforholdsmæssigt store mobilregninger, og hvor det påklagede forbrug ofte var løbet op i mange tusinde kroner.⁷⁹⁰ Typisk for disse sager var, at klager fastholdte, at dette forbrug ikke var foretaget af klager, eller at det var sket uden klagers vidende. Specifikationerne for klagers forbrugsmønster viste herefter, at forbruget omfattede opkald til et gennemgående nummer. Disse figurerede ofte på opkaldsspecifikationerne som »WAP« eller »Internet«-numre og var som oftest det indklagede teleselskabs opkaldsnummer til Internettet.

Et gennemgående træk ved klagerne var, at opkaldene havde en vis regelmæssighed med varierende intervaller. Klagerne havde ikke mulighed for at opdage forbruget, før de modtog en regning fra teleselskabet.

Nogle klager nåede at opbygge en betragtelig regning, og specielt i de tilfælde, hvor klager havde haft sin telefon med i udlandet, og opkaldene derfor blev takseret som roamede opkald, blev forbruget anseeligt, inden klager blev bekendt med problemet.

Ved en gennemgang af de indkomne klager tegnede der sig et billede af, at problemet vedrørte nogle konkrete typer af mobiltelefoner. Det blev ligeledes tydeligere, at problemet vedrørte opsætning af den funktion i mobiltelefonen, der definerede en e-mail-klient, dvs. en funktion, der benyttes, når brugeren ønsker at opnå adgang til sin e-mailkonto hos sin internetudbyder, f.eks. for at kunne modtage sine indkomne e-mails på mobiltelefonen. I stort set alle klagesagerne havde klager enten ikke forsøgt at indstille denne funktion eller var uforvarende endt i indstillingerne til denne funktion i menuen under forsøg på at indstille

790. Se Årsberetningen 2004, s. 14-15.

selve WAP-funktionen, der i modsætning til e-mailklient-funktionen ofte bruges af mobiltelefonbrugeren.

Et andet gennemgående træk i klagerne var, at klager ofte ikke havde foretaget en korrekt opsætning af e-mailklient-funktionen, og denne fungerede derfor ikke. Klagerne var endvidere karakteriseret af, at det påklagede forbrug dels skete utilsigtet, dels allerede fra starten var usædvanligt stort i forhold til normalt forbrug. Derudover er det uomtvistet, at klagerne ikke modtog en ydelse i forbindelse med de utilsigtede opkald og opkaldsforsøg.

Efter en grundig gennemgang af alle de modtagne klager og indhentelse af yderligere tekniske forklaringer fra en sagkyndig og fra teleselskaberne behandlede ankenævnet en række sager vedrørende dette klage tema. Sagerne blev behandlet på et ankenævnsmøde forbeholdt disse klager.

Ankenævnet traf afgørelse om, at teknikken ved disse telefoner og funktionerne er så kompliceret, at det ikke kunne bebrejdes klagerne, at klagerne uforvarende havde fået opsat telefonen som sket. Samtidig lagde ankenævnet vægt på, at teleudbyderne ikke havde vejledt brugerne grundigt om så komplicerede funktioner eller advaret om konsekvenserne af den forkerte/uhensigtsmæssige brug.

Ankenævnet fandt herefter, at det kunne konkluderes, at teknologien vedr. WAP og e-mailklientfunktionen er ganske kompliceret, samt at terminalernes tekniske udvikling til stadighed åbner for flere muligheder for brugerne, hvilket gør telefonerne teknisk komplicerede. Samtidig fandt ankenævnet, at kunderne typisk ikke modtog en egentlig ydelse ved de automatiske opkald til søgning efter indkomne e-mails, og at debiteringen af forbruget ofte nående at blive anseelig, idet brugerne ofte ikke opdagede eller havde mulighed for at opdage forbruget, før regningen for perioden blev fremsendt.

Ved vurderingen af sagerne lagde ankenævnet til grund, at samtlige opkald registreret på opkaldsspecifikationen blev foretaget fra klagers telefon, hvorfor ankenævnet fandt, at klager som udgangspunkt og i henhold til abonnementsvilkårene under normale omstændigheder hæftede for de foretagne opkald.

I sagerne om utilsigtet opsætning af e-mailklienten, kom ankenævnet enstemmigt frem til, at forbruget skyldtes en kombination af, at selve terminalen (mobiltelefonen) er et teknisk kompliceret produkt, og at anvendelse af den af teleselskaberne udbudte WAP og e-mailklient-

funktion som følge heraf kræver mange indtastninger og stor omhu med de indtastede oplysninger.

I lyset af dette fandt ankenævnet herefter, at teleudbyderne var eller burde have været bekendt med, at der var risiko for utilsigtet anvendelse af så teknisk komplicerede produkter og ydelser, hvorfor teleselskaberne detaljeret og udførligt burde have informeret både om opsætning og deaktivering af e-mailklientfunktionen samt om risikoen for utilsigtet/fejlagtig opsætning af denne. Ankenævnet foretog således en risikoafvejning og fandt, at teleudbyderne var nærmest til at bære risikoen for dette utilsigtede forbrug. Samtidig henviste ankenævnet til principperne i købelovens § 76, stk. 1, nr. 3, og markedsføringslovens § 3, hvorefter der gælder en almindelig vejledningspligt. Kravene til denne vejledning og vejledningens omfang beror på en konkret vurdering af det pågældende gode, og jo mere komplekst produktet er, jo flere krav kan stilles til vejledningen. Ankenævnet bemærkede yderligere, at en korrekt og tilstrækkelig vejledning således burde foreligge allerede på det tidspunkt, produktet blev udbudt.

Ud over disse overvejelser, som indgik i ankenævnets vurdering af sagerne, lagde ankenævnet vægt på, at teleudbyderne ikke særskilt havde informeret udførligt om risikoen for fejlopsætning af e-mailklienten og i forbindelse med anvendelse af WAP. Ankenævnet konkluderede herefter, at på denne baggrund og ud fra en rimelighedsvurdering, skulle teleudbyderne bære risikoen for disse utilsigtede, formålsløse og gentagne opkald/opkaldsforsøg.

Forbrugerrådets medlemmer bemærkede, at det var deres opfattelse, at problemstillingen ikke udelukkende vedrører vejledningsspørgsmålet. Forbrugerrådets medlemmer fandt, at indklagede ikke burde markedsføre og sælge et produkt til forbrugere uden forudgående sikring af, at der ikke var nærliggende risiko for fejlbetjening og/eller utilsigtet brug af et sådant teknisk kompliceret produkt.⁷⁹¹

Varsling af prisstigninger

Bekendtgørelse nr. 666 af 10. juli 2003 om udbud af elektroniske kommunikationsnet og -tjenester (udbudsbekendtgørelsen) § 7 foreskriver, at udbydere af offentlige elektroniske kommunikationsnet og -tjenester skal sikre, at slutbrugeren varsles om ændringer i vilkår og relevante

791. Til illustration af problemstillingen, samt afgørelser truffet af Teleankenævnet henvises til sagerne j.nr. 10.10-1052-03, j.nr. 10.10-0870-03 og j.nr. 10.10-1052-03.

priser, der er til ugunst for denne. Dette skal sikre, at slutbrugeren får mulighed for at opsige aftalen senest med virkning fra det tidspunkt, hvor ændringen træder i kraft. Varslet om ændringer skal være på mindst én måned og indeholde oplysninger om slutbrugers ret til at opsige aftalen. Formålet med bestemmelsen er at sikre, at kunderne har adgang til at opsige aftalen med udbyderen, hvis udbyderen ændrer på de forhold, der må anses for væsentlige forudsætninger for kundens indgåelse af aftalen med udbyderen. Derimod fastsætter udbudsbekendtgørelsen ingen nærmere regler for, hvordan udbyderen rent praktisk skal varsle ændringen over for sine kunder.⁷⁹²

Teleankenævnet har i 2004 truffet afgørelse i to sager, hvor der blev klaget over prisforhøjelser på SMS-beskeder afsendt til udlandet, og hvor varslingen af prisforhøjelserne var sket via dagspressen og via teleudbyderens hjemmeside. Prisen var hævet fra 0,20 kr. til 3 kr. pr. besked. Klagerne gjorde gældende, at de ikke var blevet varslet om prisstigningerne.

Teleankenævnet lagde ved sin vurdering af sagerne vægt på, at prisstigningerne måtte anses for en væsentlig ændring af aftaleforholdet, og at forholdet derfor måtte betegnes som en aftale om indgåelse af et nyt aftaleforhold. Ankenævnet lagde i den forbindelse vægt på, at der var tale om en prisstigning på 1.500%.

Da den nye aftale var kommet i stand ved hjælp af fjernkommunikation, var aftaleindgåelsen omfattet af fjernsalgsreglerne i forbruger-aftaleloven, jf. §§ 11-12, hvorefter forbrugeren skal have en række oplysninger på et læsbart og varigt medium. Dette krav fandt Teleankenævnet hverken opfyldt via annonceringen i dagspressen eller via hjemmesiden.

På den baggrund fandt ankenævnet, at teleudbyderen burde have varslet prisstigningen på SMS-beskederne personligt over for klagerne. Da dette ikke var sket, pålagde Teleankenævnet derfor teleudbyderen at fritage klagerne for at betale for prisstigningerne på SMS-beskederne afsendt til udlandet.⁷⁹³

792. Se Årsberetningen 2004, s. 16.

793. Se nævnets j. nr. 10.13-0683-03 og j. nr. 10.13-0904-03.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

3.13.16. Statistiske oplysninger for 2004

Samlet antal behandlede sager:

1. januar-31. december 2004:

Indkomne klager 2004	1.234
Overført fra 2003	351
<i>I alt til behandling</i>	<i>1.585</i>
- afsluttet i sekretariatet (ekskl. forlig)	493
forlig/sekretariatet	341
»lukkede sager« (forlig udenom ankenævnet) ⁷⁹⁴	19
afvist af formanden ⁷⁹⁵	50
afgjort i ankenævnet	354
afvist af ankenævnet	16
behandling udsat	16
Sager overført til 2005	312

Afgjorte sager i 2004

	<i>2004</i>	<i>Procent</i>
På nævns møde – klager delvist medhold	44	5,6
På nævns møde – klager medhold	97	12,4
På nævns møde – klager ikke medhold	213	27,3
Afvist af formanden/nævnet	66	8,5
Forlig – sekretariatet	341	43,7
»Lukkede sager«	19	2,4
<i>I alt</i>	<i>780</i>	<i>100,0</i>

794. F.eks. hvor selskabet tilbyder et forlig, efter at klagen er indbragt for Teleankenævnet, men før alle formalia til klagebehandling er opfyldt (f.eks. indbetaling af klagegebyr).

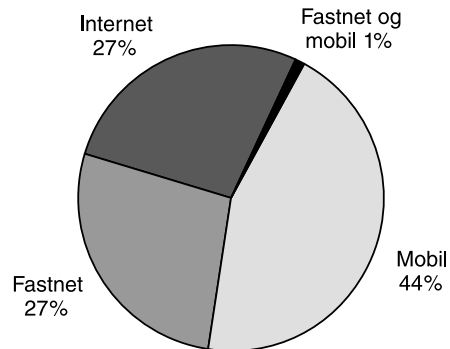
795. Afvist af formanden/nævnet: omfatter sager, der ligger uden for ankenævnet kompetence, f.eks. fordi en sag vurderes som værende bevisuegnet, eller sager, der utvivlsomt falder uden for ankenævnets kompetence, og hvor der ikke er en anden klageinstans, som kan behandle sagen.

3.13. Teleankenævnet

Afgjorte sager i 2004 fordelt på tjenestetype og klagetema:

Fordeling på tjenestetyper

	2004
Mobil	349
Fastnet	209
Internet	212
Fastnet og mobil	6
Andet (forlagsvirksomhed)	4
<i>Antal sager</i>	<i>780</i>



Fordeling i 2004 på klagetema

Alle tjenestetyper	2004	Procentvis fordeling
Regningsklage	237	30,4
Manglende effektivering af opsigelse	105	13,5
Uanmodet levering af tjenesteydelse	47	6,0
Saldokontrol	44	5,6
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	45	5,8
Sen fakturering (late billing)	40	5,1
WAP/E-mailklient ⁷⁹⁶	40	5,1
Overdragelse af abonnement	15	1,9
Downloadning ⁷⁹⁷	14	1,8

Tabellen fortsættes næste side

796. Praxis – om opsætning af e-mailklient, jf. Årsberetningen 2004, s. 14-15 og om principielle afgørelser på nævnets hjemmeside.

797. Praxis – om downloading, se Årsberetningen 2004, s. 11-13 og om principielle afgørelser på nævnets hjemmeside.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Tabellen fortsat fra forrige side

Forsinket levering af ydelse	13	1,7
Mangler ved det leverede	6	0,8
Spærring for opkald	4	0,5
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	0,3
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	2	0,3
Andet	166	21,3
<i>Antal sager</i>	<i>780</i>	<i>100,0</i>

Mobilsager i 2004 fordelt på klagetema

<i>Mobilsager</i>	<i>2004</i>	<i>Procentvis fordeling</i>
Regningsklage	100	28,7
Saldokontrol	44	12,6
Manglende effektivering af opsigelse	37	10,6
WAP/E-mailklient	40	11,5
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	17	4,9
Sen fakturering (late billing)	14	4,0
Uanmodet levering af tjenesteydelse	7	2,0
Overdragelse af abonnement	4	1,1
Misbrug ved bortkomst m.m.	2	0,6
Forsinket levering af ydelse	1	0,3
Mangler ved det leverede	2	0,6
Spærring for opkald	1	0,3
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	1	0,3
Andet	79	22,6
<i>Antal sager</i>	<i>349</i>	<i>100,0</i>

3.13. Teleankenævnet

Fastnetsager i 2004 fordelt på klagetema

<i>Fastnetsager</i>	<i>2004</i>	<i>Procentvis fordeling</i>
Regningsklage	63	30,1
Manglende effektivering af opsigelse	29	13,9
Uanmodet levering af tjenesteydelse	28	13,4
Sen fakturering (late billing)	15	7,2
Downloadning	14	6,7
Overdragelse af abonnement	11	5,3
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	8	3,8
Spærring for opkald	3	1,4
Mangler ved det leverede	2	1,0
Fortolkning af og ændring i aftalevilkår	1	0,5
Andet	35	16,7
<i>Antal sager</i>	<i>209</i>	<i>100,0</i>

Internetsager i 2004 fordelt på klagetema

<i>Internetsager</i>	<i>2004</i>	<i>Procentvis fordeling</i>
Regningsklage	71	33,5
Manglende effektivering af opsigelse	39	18,4
Fortrydelse/Annulleringsgebyrer/Rykkergebyrer	20	9,4
Uanmodet levering af tjenesteydelse	11	5,2
Forsinket levering af ydelse	12	5,7
Sen fakturering (late billing)	11	5,2
Mangler ved det leverede	2	0,9
Andet	46	21,7
<i>Antal sager</i>	<i>212</i>	<i>100,0</i>

3.14. Ankenævnet for Køreundervisning

Ankenævnet er oprettet i 1986 af *Forbrugerrådet* og *Dansk Kørelærer-Union*.⁷⁹⁸ I forbindelse med oprettelsen af ankenævnet har *Dansk Kørelærer-Union* oprettet en garantifond med hjemsted i Ellested.

Garantifonden dækker Unionens medlemmer i henhold til fondens vedtægters § 4, hvor af det fremgår, at krav mod garantifonden alene kan rejses af elever, der har modtaget undervisning af en af de i fondens vedtægters § 3 nævnte kørelærere, ligesom kravet forinden skal være påkendt og fastsat af ankenævnet. Krav mod garantifonden kan i øvrigt alene rejses på grundlag af den modtagne undervisning. Personskadeerstatning m.v. omfattes ikke af nærværende garantiordning. Garantifonden dækker umiddelbart ikke hvis kørelæreren går konkurs, dør o.l.

3.14.1. *Kompetence*

Ankenævnet behandler klager fra forbrugere mod kørelærere vedrørende modtagelse af teoretisk eller praktisk køreundervisning. Nævnet behandler også klager over andre kørekort – motorcykelkørekort eller knallertkørekort.⁷⁹⁹

En sag kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.⁸⁰⁰ Klage kan rejses mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved en dansk domstol om de spørgsmål, som klagen omfatter. Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indgives til ankenævnet.⁸⁰¹

Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig. En voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt klageren forinden voldgiftssagen er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling.

Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de spørgsmål, som klagen omfatter. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren

798. Adressen er Ankenævnet for Køreundervisning c/o Dansk Kørelærer-Union, Ellested, 5853 Ørbæk. Tlf. 63 33 15 19. Telefontid: man.-fre. 10-12. Dansk Kørelærer-Union, er en sammenslutning af 55 lokalforeninger over hele landet. Tilsluttet Nordisk Trafikskole Union og EFA »Europäische Fahrlehrer Association«.

799. Den 30. september 2004 meddelte ministeren for familie- og forbrugeranliggende, at de nye vedtægter var blevet godkendt med virkning fra 1. oktober 2004 og frem til den 30. september 2007.

800. Jf. vedtægternes § 1.

801. Jf. vedtægternes § 2.

3.14. Ankenævnet for Køreundervisning

ønsker den indbragt for et ankenævn, udsætter retten sagen på ubestemt tid 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.⁸⁰² Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.⁸⁰³

Udenfor ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævne.⁸⁰⁴

Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.⁸⁰⁵

3.14.2. Nævnets sammensætning

Ankenævnet består af en formand⁸⁰⁶, som skal være dommer, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Formanden og nævnsmedlemmerne udnævnes af de stiftende organisationer for en 2-årig periode med mulighed for genudnævnelse.⁸⁰⁷ Til ankenævnet er knyttet et sekretariat.⁸⁰⁸

3.14.3. Habilitet

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald 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 linie eller i sidelinien 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,

802. Jf. retsplejelovens § 361.

803. Jf. vedtægternes § 3.

804. Jf. vedtægternes § 4.

805. Jf. vedtægternes § 5.

806. Bestående af formand byretsdommer *Kirsten Ebbe Mathiesen*.

807. Dvs. 2 medlemmer er udpeget af *Forbrugerrådet* og 2 medlemmer er udpeget af *Dansk Kørelærer-Union*.

808. Jf. vedtægternes § 6.

- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.⁸⁰⁹

3.14.4. Sekretariatets opgaver

Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling.

Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

- 1) at forbrugeren uden at få sit krav opfyldt har rettet skriftlig henvendelse til den erhvervsdrivende,
- 2) at klagen indbringes på en af ankenævnet udfærdiget formular, og
- 3) at klagegebyret er indbetalt.⁸¹⁰

Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn eller under *Forbrugerklagenævnet*, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat klage- eller ankenævns eller Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om muligheder for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel retshjælpsforsikring.⁸¹¹

Er det utvivlsomt, at sagen falder udenfor ankenævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af nævnet, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrundet denne afgørelse overfor klageren. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.⁸¹²

Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivendes udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning herunder, at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab

809. Jf. vedtægternes § 7.

810. Jf. vedtægternes § 8.

811. Jf. vedtægternes § 9.

812. Jf. vedtægternes § 10.

3.14. Ankenævnet for Køreundervisning

til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer.

Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 arbejdsdage for parterne til at afgive en udtalelse og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet overgive sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugerens krav. Det samme gælder, hvis forbrugerens frafalder sin klage.

Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.⁸¹³

3.14.5. Ankenævnets afgørelser

Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvori formanden og et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser deltager. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer repræsenterende henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser er til stede.

Er et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- henholdsvis forbrugerinteresser. I nævnsmøderne deltager lederen af ankenævnets sekretariat uden stemmeret. En repræsentant for Forbrugerstyrelsen har til enhver tid, uden stemmeret, adgang til at deltage i ankenævnets møder. Ankenævnet holder møder, når der er et

813. Jf. vedtægternes § 11.

passende antal sager, mindst 2 gange om året.⁸¹⁴ Sekretariatet skal behandle sagerne, således at sagsbehandlingstiden regnet fra sekretariatets registrering af klagen til ankenævnets afsigelse ikke bør overstige 6 måneder.⁸¹⁵

Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, hvis særlige omstændigheder taler herfor. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder. Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed.⁸¹⁶

Afgørelser skal være skriftlige og skal være ledsaget af en begrundelse. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, formanden bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.⁸¹⁷

Hvis klagegebyret skal tilbagebetales i henhold til vedtægternes § 23, skal dette fremgå af afgørelsen.

Parterne skal have en kopi af afgørelsen, ligesom de skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces og/eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller en voldgiftrets oversendelse, skal nævnet straks sende en kopi af afgørelsen til retten.⁸¹⁸

De stiftende organisationer har bemyndiget ankenævnets formand til på nævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet. Disse afvisninger skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller at søge fri proces.⁸¹⁹

De stiftende organisationer har ligeledes bemyndiget formanden til

814. Der er 10-15 (højest 20) sager pr. møde. Der er ikke afgivet dissens i nogen sager endnu (oktober 2005).

815. Jf. vedtægternes § 12.

816. Jf. vedtægternes § 13.

817. Jf. vedtægternes § 14, stk. 1-2.

818. Jf. vedtægternes § 14.

819. Der føres en oversigt over afviste sager, og ankenævnets repræsentanter har mulighed for at begære genoptagelse af disse sager, jf. vedtægternes § 15, stk. 3.

3.14. Ankenævnet for Køreundervisning

på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.⁸²⁰

3.14.6. Genoptagelse

Formanden kan beslutte, at en sag, hvori der er 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, 2) nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

3.14.7. Information og offentliggørelse

Ankenævnet har oprettet en hjemmeside, som indeholder de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder kompetence, klageadgang, sagsbehandlingstid samt offentliggørelse af alle afgørelser.⁸²¹

Klagers navn anonymiseres ved offentliggørelsen. Nævnet kan i forbindelse med sagens afgørelse bestemme, at indklagedes navn skal tilbageholdes, såfremt særlige omstændigheder taler herfor.⁸²²

Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser. Listen skal offentliggøres på ankenævnets hjemmeside. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger. Såfremt der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal oplysningerne om den erhvervsdrivende slettes fra listen. Oplysningerne om en sag kan ikke fremgå af listen i mere end et år.⁸²³

Se til illustration sagen, hvor klageren havde krævet 6.990,00 kr. tilbagebetalt, fordi hun ikke af indklagede var blevet oplyst om, at det ikke var muligt at tage kørekort i Danmark, når hun har bopæl i Sverige. Indklagede havde tilbudt at tilbagebetale de bane/kørelektioner, som var forudbetalt men endnu ikke afholdt. Nævnet udtalte følgende: »Det må lægges til grund, at indklagede er bekendt med, at klageren har bopæl i Sverige. Det er ankenævnets opfattelse, at indklagede burde have vejledt klageren om, at hun under disse omstændigheder ikke kunne tage et kørekort i Danmark. Efter de foreliggende oplysninger er det ankenævnets opfattelse, at undervisningen ikke har haft nogen værdi for klageren, hvorfor hun har krav på til-

820. Jf. vedtægternes § 16, stk. 1.

821. Se <http://www.ankesag.dk/>.

822. Jf. vedtægternes § 19.

823. Jf. vedtægternes § 20.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

bagebetaling af det indbetalte beløb, inden 30 dage. Såfremt indklagede ikke betaler beløbet indenfor den fastlagte frist, må indklagede påregne, at hans navn vil blive offentliggjort jævnfør § 20 i vedtægterne. I henhold til vedtægternes § 23 tilbagebetales klagegebyret.⁸²⁴ Se også sagen, hvor klageren havde krævet 7.500,00 kr. for et pakketilbud samt 680,00 kr. for en teorieksamen tilbagebetalt med den begrundelse, at undervisningen havde været mangelfuld, at klageren var blevet undervist af ikke uddannet kørelærer, og at lektionsplanen ikke var ført i overensstemmelse med reglerne. Indklagede havde ikke udtalt sig i sagen. Nævnet udtalte følgende: »Da indklagede ikke har udtalt sig i sagen, lægges klagerens sagsfremstilling til grund. Da indklagedes undervisning har været mangelfuld, er det ankenævnets opfattelse, at klageren har krav på tilbagebetaling af 7.500,00 kr. for pakketilbudet, idet undervisningen ikke har haft nogen værdi for klageren. Da klageren imidlertid ikke har dokumenteret, at der er betalt 680,00 kr. for teorieksamen, kan ankenævnet ikke tage dette krav til følge. Herefter skal indklagede inden 30 dage fra dato betale 7.500,00 kr. til klageren. Såfremt indklagede ikke betaler beløbet indenfor den fastsatte frist, må indklagede påregne, at Trafikskolens navn vil blive offentliggjort jævnfør § 20 i vedtægterne. I henhold til vedtægternes § 23 tilbagebetales klagegebyret.«⁸²⁵ Se endelig sagen hvor klageren, havde krævet 1.950,00 kr. tilbagebetalt med den begrundelse, at hun ikke havde modtaget det køretekniske kursus, som hun havde betalt for. Klageren havde endvidere gjort gældende, at hun havde krav på kompensation, idet indklagede havde talt i mobiltelefon i undervisningstiden. Indklagede havde afslået at tilbagebetale 1.950,00 kr. Indklagede havde erkendt, at han havde talt i mobiltelefon i undervisningstiden, men havde bestridt at have talt i telefon i et omfang, der havde forringet undervisningen. Nævnet udtalte følgende: »Da klageren efter eget valg har indgået aftale med anden kørelærer, og da det ikke findes godtgjort, at det er på grund af kørelærerens forhold, at undervisningen er blevet afbrudt, findes klageren ikke at have krav på tilbagebetaling af 1.950,00 kr., hvorfor indklagede frifindes. Det er ankenævnets opfattelse, at mobiltelefonen bør være slukket og ikke benyttes af kørelæreren i undervisningstiden, idet det må antages at forringe elevens indlæring. På den baggrund finder ankenævnet, at indklagede skal betale erstatning til klageren med 1.000,00 kr. inden 30 dage. Såfremt indklagede ikke betaler beløbet indenfor den fastsatte frist, må indklagede påregne, at Trafikskolens navn vil blive offentliggjort jævnfør § 20 i vedtægterne. I henhold til vedtægternes § 23 tilbagebetales klagegebyret.«⁸²⁶

Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med ankenævnets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på klagerne skal anonymiseres. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller i elektronisk form fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.⁸²⁷

824. Se sag 569.

825. Se sag 566.

826. Se sag 565.

827. Jf. vedtægternes § 21.

3.14.8. Sagsstatistik

Ankenævnet har i 2004 modtaget 10 klagesager og har indenfor samme år afsluttet 13 klagesager. Sagsstatistikken viser, at både antallet af indkomne sager og antallet af sager, hvor klageren har fået helt eller delvist medhold er faldet i forhold til 2003. Det kan skyldes forskellige forhold, men kan også tolkes som et tegn på, at det store flertal af kørelærere lægger vægt på at have tilfredse kunder.

I 6 af sagerne er klagen afvist under henvisning til ankenævnets vedtægter. Årsagen hertil skyldes som oftest, at parternes opfattelse af de faktiske forhold er indbyrdes modstridende. Da ankenævnet ikke har kompetence til at afgøre sager, der forudsætter en nærmere bevisførelse, må ankenævnet afvise klagen. En afvisning betyder dog ikke, at klageren ikke kan få medhold i sin klage, men alene at ankenævnet ikke har mulighed for at tage stilling til, hvorledes tvisten mellem parterne skal afgøres.

Se sagen, hvor ankenævnet havde forstået klagen således, at klageren ønskede erstatning, idet han som følge af en længere pause havde været nødt til at starte forfra. Indklagede havde afslået at yde erstatning, da det ikke skyldtes forhold fra skolens side, at klageren havde holdt en længere pause. En afgørelse af sagen forudsatte en nærmere bevisførelse og som følge heraf fandtes sagen ikke egnet til nævnsbehandling, hvorfor sagen afvises i medfør af vedtægternes § 10. I henhold til vedtægternes § 23 tilbagebetaltes klagegebyret.⁸²⁸ Se også sagen hvor klageren havde gjort gældende, at hun havde krav på kompensation under henvisning til køreundervisningens tilrettelæggelse og lange forløb, og fordi indklagede talte i mobiltelefon i køreundervisningen. Indklagede, havde bestridt, at undervisningen havde været mangelfuld og langvarig, samt at der var blevet talt i telefon i undervisningen. Nævnet udtalte følgende: »Da parternes opfattelse af de faktiske forhold er indbyrdes modstridende, afvises sagen som uegnet til nævnsbehandling jævnfør vedtægternes § 10. I henhold til vedtægternes § 23 tilbagebetales klagegebyret.«⁸²⁹ Se endvidere sagen hvor klageren havde krævet tilbagebetaling af 8.000,00 kr. med den begrundelse, at kørekortet ikke var erhvervet indenfor den aftalte tid. Indklagede havde afslået at tilbagebetale beløbet. Indklagede havde ikke bestridt, at det blev aftalt, at kørekortet skulle være færdigt indenfor en aftalt frist, men havde gjort gældende, at forudsætningen for, at fristen kunne overholdes var, at klager betalte det fulde beløb ved undervisningens start, hvilket ikke var sket. Nævnet udtalte følgende: »Da der mellem parterne er uenighed om aftalegrundlaget, findes sagen ikke egnet til nævnsbehandling, hvorfor sagen afvises i medfør af vedtægternes § 10. I henhold til vedtægternes § 23 tilbagebetales klagegebyret.«⁸³⁰

828. Se sag 571.

829. Se sag 568.

830. Se sag 567.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

På trods af stor medieomtale omkring brugen af mobiltelefoner i undervisningstiden har ankenævnet i 2004 kun behandlet 2 sager, hvor eleven blandt andet har klaget over, at kørelæreren talte i telefon i undervisningstiden. Ankenævnet har i disse afgørelser fastholdt, at det er ankenævnets opfattelse, at mobiltelefonen bør være slukket og ikke benyttes af kørelæreren i undervisningstiden, idet kørelærerens brug af mobiltelefon må antages at forringe elevens indlæring.⁸³¹

Ankenævn for Køreundervisnings statistik:

	1986	1987	1988	1989	1990	1991	1992	1993	1994	1995
Sagsstatistik										
Indkomne sager	26	38	22	34	31	21	24	29	26	26
Afsluttede sager	19	36	24	28	32	18	29	22	18	29
Udfald										
Helt eller delvist medhold	8	19	15	14	11	13	18	10	8	15
Afvist (ikke medhold)	6	4	5	6	3	0	0	2	2	5
Afvist (i henhold til vedtægter)	4	13	4	8	10	5	11	10	8	9
Forligt	1	1	0	0	6	0	0	0	0	0
Henlagt/afvist	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Sagsstatistik									
Indkomne sager	33	21	20	47	21	25	27	19	10
Afsluttede sager	26	32	17	39	26	22	30	26	13
Udfald									
Helt eller delvist medhold	16	15	7	25	14	3	16	17	4
Afvist (ikke medhold)	2	4	3	4	2	6	2	4	1
Afvist (i henhold til vedtægter)	6	11	6	8	8	11	11	5	6
Forligt	2	2	1	0	2	2	1	0	2
Henlagt/afvist	0	0	0	2	0	0	0	0	0

831. Se Ankenævnets Årsberetning for 2004: <http://www.ankesag.dk/>.

3.14.9. Gebyr og omkostninger

Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.⁸³²

For behandling af en klage ved ankenævnet skal forbrugeren betale et gebyr på kr. 150. Gebyret tilbagebetales klageren, hvis forbrugeren får helt eller delvist medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til nævnsbehandling.⁸³³

3.14.10. Omkostninger, regnskab og drift

Dansk Kørelærer-Union afholder omkostningerne i forbindelse med ankenævnsbehandlinger, herunder udgifter, der er forbundet med indhentelse af oplysninger i sagen, samt udgifter til indhentelse af de oplysninger, som nævnet måtte ønske. Over de med nævnets virksomhed forbundne indtægter og udgifter føres et nøjagtigt regnskab. Eventuelt underskud dækkes af Dansk Kørelærer-Union.

Nævnet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administration i øvrigt. Kopi af disse sendes til Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender, Forbrugerstyrelsen samt de stiftende organisationer. Regnskabsåret er kalenderåret.⁸³⁴

3.14.11. Vedtægtsændringer og opløsning

Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem Dansk Kørelærer-Union og Forbrugerrådet. Vedtægtsændringerne skal godkendes af Familie- og Forbrugerministeren.⁸³⁵

Dansk Kørelærer-Union og *Forbrugerrådet* kan med et års varsel opsige aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Indkomne sager vil dog i alle tilfælde blive færdigbehandlet.⁸³⁶

832. Jf. vedtægternes § 22.

833. Jf. vedtægternes § 23.

834. Jf. vedtægternes § 24.

835. Jf. vedtægternes § 25.

836. Jf. vedtægternes § 26.

3.14.12. Udvalgte sager

Fejl og mangler ved pakketilbud.

Klageren havde krævet 7.100,00 kr. tilbagebetalt for pakketilbud med den begrundelse, at undervisningen havde været mangelfuld, idet hun ikke kunne gå op til teoriprøve på grund af problemer med lektionsplanen. Indklagede havde oplyst, at klageren har modtaget undervisning i overensstemmelse med indholdet i pakkelsen og herudover har haft sporadiske lektioner. Indklagede havde endvidere oplyst, at klageren fik tilbudt at fortsætte teoriundervisning uden vederlag ved anden køreskole, hvilket tilbud klageren modtog. Endelig havde klageren rekonstrueret lektionsplanen, som klager havde mistet, idet han oplyste, at klageren skulle huske at underskrive lektionsplanen. Afsluttende havde indklagede oplyst, at det eneste han manglede at opfylde var køreteknisk kursus. På ankenævnets forespørgsel havde Københavns Politi, Trafikafd., Køreprøvesektionen, ved brev af 15. december 2004 oplyst, at der ikke verserede nogen sag mod Køreskolen, men bekræftet, at der forelå oplysninger fra klageren om Køreskolen. Nævnet udtalte herefter følgende: »Efter det oplyste må det lægges til grund, at klageren har modtaget de ydelser, der er indeholdt i en pakkelse. Det må endvidere lægges til grund, at klageren har fået tilbudt og har modtaget teoriundervisning ved anden køreskole vederlagsfrit. Nævnet fandt, at det ikke godtgjort, at der havde været sådanne mangler ved lektionsplanen, at klageren har været afskåret fra at gå til teoriprøve. Endelig fandtes det ikke godtgjort, at det skyldes forhold på indklagedes side, at klageren ikke har haft mulighed for at deltage i køreteknisk kursus. Som følge heraf afvistes klagen.«⁸³⁷

I en anden sag havde klageren krævet 680,00 kr. for gebyr til køreprøve samt 1.200,00 kr. for 4 køretimer hos ny kørelærer dækket af indklagede med den begrundelse, at han ikke havde accepteret tidspunktet for den nye køreprøve, ligesom han som følge af indklagedes adfærd var nødt til at skifte kørelærer, hvorved han var nødsaget til at tage 4 køretimer hos den nye kørelærer, inden han kunne gå til køreprøve. Indklagede havde oplyst overfor nævnet, at det måtte være klagerens ansvar, at han ikke kunne deltage i køreprøven på den af indklagede fastsatte dato. Indklagede havde endvidere tilkendegivet, at det var ham uvedkommende, at klageren og dennes nye kørelærer aftalte 4 nye køretimer. Nævnet udtalte herefter følgende: »Når henses til, at indklagede ikke på forhånd havde sikret sig, at klageren kunne deltage i køreprøven på den tilbudte dato, og da det ikke findes godtgjort, at indklagede ikke havde mulighed for at aflyse prøven indenfor fristen, findes klageren at have krav på tilbagebetaling af gebyret 680,00 kr., der gik tabt som følge af, at indklagede ikke nåede at aflyse prøven. Da årsagen til kørelærerskiftet skyldes uenighed om forhold, som indklagede bærer risikoen for, og da det ikke kan udelukkes, at kørelærerskiftet har medført yderligere udgift for klageren, tilkender nævnet klageren en erstatning på 1.000,00 kr. Indklagede skal således inden 30 dage betale 1.680,00 kr. til klageren. Såfremt indklagede ikke betaler beløbet indenfor den fastlagte frist, må indklagede påregne, at hans navn vil blive offentliggjort jævnfør § 20 i vedtægterne. I henhold til vedtægternes § 23 tilbagebetales klagegebyret.«⁸³⁸

837. Se sag 570.

838. Se sag 572.

3.15. Byggeriets Ankenævn

Det er *Forbrugerrådet*, *Parcelhusejernes Landsforening*⁸³⁹ og *Dansk Byggeri*⁸⁴⁰ der står bag *Byggeriets Ankenævn*⁸⁴¹. Til sammen behandler de tre organisationer klager fra forbrugere over et bredt felt af byggehåndværksydelser.⁸⁴²

3.15.1. Kompetence

Ankenævnet behandler klager over nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejder vedrørende maler-, murer-, tømrer-, snedker-, køkken-, stenhugger-, tække-, kloak-, brolægger-, gulv⁸⁴³, anlægsgartner- og jordarbejde (dog ikke klager vedrørende forurennet jord) samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og køkkenelementer.⁸⁴⁴

Byggeriets Ankenævn består af i alt 5 nævn fordelt på følgende fagområder:

1. Mur
2. Træ
3. Køkken
4. Maler
5. Gulv

Ankenævnet behandler ikke klager over nybyggerier vedrørende de ovenfor nævnte arbejdsområder, hvis den samlede entreprisesum for hele byggeriet overstiger kr. 1.000.000 inkl. moms.⁸⁴⁵

839. *Parcelhusejernes Landsforening* er en forening, der søger at varetage parcelhusejernes interesser. Ifølge vedtægterne er landsforeningens formål, at varetage de fælles interesser, der knytter sig til ejerforholdet vedrørende parcelhuse. Lokale interesser varetages af de enkelte medlemsforeninger eller sammenslutninger af sådanne, og landsforeningen vil i videst muligt omfang søge at yde sagkyndig bistand.

840. *Dansk Byggeri* er en arbejdsgiver- og erhvervsorganisation for knap 6.000 virksomheder inden for bygge-, anlægs- og byggekomponentindustrien.

841. Se hjemmesiden www.byggerietsankenaevn.dk.

842. Byggeriets Ankenævn blev den 14. juli 2005 godkendt af minister for familie- og forbrugeranliggender. De nye, godkendte vedtægter er gældende fra den 1. juli 2005.

843. Ved gulvarbejder forstås lægning af tæpper, linoleum, vinyl (dog ikke klager vedrørende vinylarbejder i vådrum), kork, gummi, trægulve og laminatgulve. Gulvarbejder omfatter også industrigulve af epoxy, acryl eller polyuretan samt gulve af cement- eller asfaltbaserede materialer. Gulvarbejder omfatter desuden afslibning af trægulve, som normalt afsluttes med en overfladebehandling, som kan være en lud-/sæbebehandling, oliebehandling, voksbehandling eller lakering.

844. Jf. vedtægternes § 1, stk. 1.

845. Jf. vedtægternes § 1, stk. 2.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Ved et *nybyggeri* forstås, at byggeriet opføres på en hidtil ubebygget grund, eller efter at en eksisterende bygning er nedrevet til grunden.

Ved entreprisesummen må som udgangspunkt forstås den samlede aftalte entreprisesum mellem parterne, men hvis klageren dokumenterer, at det fakturerede og betalte beløb – trods en entreprisesum på over kr. 1 mio. – er under kr. 1 mio., er det det betalte beløb, der er afgørende.

Arbejder, der aftales i særskilt entreprise, og som ikke er en del af boligens bygningskrop og som ikke har umiddelbar forbindelse med boligens anvendelse – f.eks. anlæg af have eller indkørsel, bygning af carport etc. – og som udføres i forlængelse af afleveringen af boligen, skal ikke anses som værende en del af nybyggeriet, og de skal ved vurderingen af den samlede entreprisesum for arbejdet ikke indregnes boligens entreprisesum.

Bestemmelsen finder anvendelse på alle arbejder, uanset om disse er aftalt før eller efter bestemmelsens ikrafttræden.⁸⁴⁶

Indgår der i en hoved- eller totalentreprise omfattet af vedtægternes § 1, stk. 1 tillige arbejder af en anden karakter end de i stk. 1 nævnte, kan også klager over denne del af entreprisen behandles af nævnet, såfremt den pågældende underentreprenør har samtykket heri.⁸⁴⁷

Klage kan indgives mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet.⁸⁴⁸

Ankenævnet kan afvise klager, som på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter eller på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger eller af andre særlige grunde skønnes uegnet til behandling i Ankenævnet.⁸⁴⁹

Se fra praksis, hvor en klager havde klaget over, at nogle oplagte tagsten ikke var vandtætte. Ankenævnet traf følgende afgørelse:» Det lægges efter det oplyste til grund, at det ikke er oplægningen af taget, men kvaliteten af tagstenene, der klages over. Klagen er afvist af producenten. Ankenævnet finder, at spørgsmålet om tagstenenes vandtæthed, herunder hvilke krav en forbruger kan stille til tagsten i lyset af producentens brochuremateriale, er et spørgsmål af principiel juridisk karakter, som skønnes uegnet til behandling i nævnsregi.«⁸⁵⁰

846. Der henvises til note 2 i vedtægterne, som det mellem organisationerne aftalte fortolkningsbidrag.

847. Jf. vedtægternes § 1, stk. 3.

848. Jf. vedtægternes § 1, stk. 4.

849. Jf. vedtægternes § 1, stk. 5.

850. Jf. sagen i j.nr. 2000-10-649-2 Dato for nævnsmøde: 12. december 2000.

3.15. Byggeriets Ankenævn

Ankenævnet har også mulighed for at afvise at behandle en klage, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives medhold i klagen.⁸⁵¹ Ankenævnet kan herudover⁸⁵² afvise klager som uegnet til behandling under forudsætning af, at:

- 1) indklagede ikke er tilsluttet nævnet og ikke skriftligt har accepteret sagens behandling, herunder at ville efterleve nævnets omkostningsafgørelse, jf. vedtægternes § 7, stk. 3 og 5, og
- 2) klager i særskilt erklæring har angivet at være indforstået med, at klagen afvises, såfremt forudsætningerne i nr. 1 er til stede⁸⁵³

Aftaler, der bestemmer, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, er ikke til hinder for, at klager kan indbringes for ankenævnet. Voldgiftskendelse er kun bindende, såfremt forbrugeren forinden kendelsens afsigelse er blevet orienteret om muligheden for ankenævnsbehandling. Så længe en sag behandles i Byggeriets Ankenævn kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de af klagen omfattede spørgsmål.⁸⁵⁴

Nævnet har endvidere mulighed for at afvise sager, hvis enten klager eller klager og indklagede i fællesskab mener, at der er tale om *sort arbejde*, eller at det i øvrigt er åbenlyst og let påviseligt, at der er tale om sort arbejde.⁸⁵⁵ Det sorte arbejde skal vedrøre det, der klages over, og ikke andre forhold, som ikke er omfattet af klagen.⁸⁵⁶

3.15.2. Ankenævnets medlemmer

Byggeriets Ankenævn består af en formand, som skal opfylde betingelserne for at blive landsdommer⁸⁵⁷ og et lige antal medlemmer udpeget af Dansk Byggeri og et lige antal medlemmer udpeget af *Forbrugerrådet* og

851. Jf. vedtægternes § 1, stk. 6.

852. Jf. vedtægternes § 1, stk. 7.

853. Det forudsættes, at klageren har en retshjælpsforsikring

854. Jf. vedtægternes § 1, stk. 8.

855. Der synes at mangle en nærmere definition i vedtægterne på, hvad der opfattes som sort arbejde. En definition kunne f.eks. være følgende: »Sort arbejde er, når der af en momspligtig aktivitet ikke angives og afregnes moms og afgifter til ToldSkat. Der skal være forsæt til at unddrage statskassen et tab«.

856. Jf. vedtægternes § 1, stk. 9.

857. Ankenævnet har 4 formænd fra landsretterne: *Kasper Linkis (ØL)*, *Michael Dorn (ØL)*, *John Lundum (VL)* og *Svend Bjerg Pedersen (VL)*.

Parcelhusejernes Landsforening.⁸⁵⁸ De stiftende organisationer udpeger i forening formanden. De stiftende organisationer kan udpege et antal næstformænd for ankenævnet med samme kvalifikationer som formanden. For de øvrige medlemmer udpeges en suppleant. Medlemmer og suppleanter udpeges for tre år ad gangen med mulighed for genudnævnelse.⁸⁵⁹

Til ankenævnet knyttes et sekretariat, der fungerer uafhængigt af de stiftende organisationer.⁸⁶⁰

De stiftende organisationer har nedsat et forretningsudvalg, der består af nævnets formand, to repræsentanter for *Dansk Byggeri* og 2 repræsentanter for *Forbrugerrådet* og *Parcelhusejernes Landsforening*. En repræsentant fra Forbrugerstyrelsen samt sekretariatschefen deltager uden stemmeret i Forretningsudvalgets møder. Forretningsudvalget udarbejder nævnets forretningsorden. Afgørelser i Forretningsudvalget træffes efter stemmeflertal.⁸⁶¹

3.15.3. Skønsmænd

Til bistand ved klagebehandlingen udpeger ankenævnet, efter indstilling fra *Dansk Byggeri*, en eller flere skønsmænd fra hvert fagområde.⁸⁶²

3.15.4. Habilitet

Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når:

- 1) han 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) hans ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller sidelinie 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,

858. Nævnspadserne på forbrugersiden er fordelt således at Forbrugerrådet udpeger repræsentanter til 2/3 af pladserne mens Parcelhusejernes Landsforening udpeger repræsentanter til 1/3 af pladserne.

859. Jf. vedtægternes § 2, stk. 1.

860. Jf. vedtægternes § 2, stk. 2. Det synes umiddelbart problematisk, at den stiftende organisation *Dansk Byggeri* deler fysisk adresse med Byggeriets Ankenævn. Derudover må man generelt stille krav om, at ankenævnets sekretariatschef, herunder andre medarbejdere i et ankenævn udviser en autonomi i forholdet til de stiftende organisationers særinteresser.

861. Jf. vedtægternes § 2, stk. 3.

862. Jf. vedtægternes § 3.

- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om hans fuldstændige upartiskhed. Den, for hvis vedkommende nogen af de nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnet herom. ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person ikke kan medvirke i behandlingen af en sag.⁸⁶³

3.15.5. Aldersgrænse

Ankenævnets medlemmer samt de skønsmænd, der er udpeget af ankenævnet, fratræder deres hverv med udgangen af det år, hvori de fylder 70 år.⁸⁶⁴

3.15.6. Indgivelse af klage

Sag rejses ved indgivelse af klage til ankenævnets sekretariat. Klagen indgives på en af ankenævnet udfærdiget formular. Klagen kan indgives af den forbruger, der har ladet et nybygnings-, ombygnings- eller reparationsarbejde udføre på sin bolig, sommerhus eller lignende, jf. nedenfor, eller som i øvrigt hæfter for arbejdets betaling.⁸⁶⁵

Der skal således være tale om en *entrepriseaftale* for at ankenævnet kan behandle klagen, jf. sagen, hvor den indklagede som bygherre havde opført det omhandlede hus. Det fremgik endvidere af sagen, at klageren ved købsaftale af 28. juli 1999 havde købt huset af Annette Saxil. Der bestod således efter det oplyste ikke noget aftaleforhold mellem klageren og indklagede. Ankenævnet bemærkede følgende: »Efter § 6, stk. 1, i ankenævnets vedtægter kan en klage indgives af den forbruger, som har ladet et håndværksarbejde udføre på sin bolig m.v., eller som hæfter for arbejdets betaling. Ankenævnet finder, at betingelsen i § 6, stk. 1, for ankenævnsbehandling ikke er opfyldt, idet klageren efter det foreliggende må anses for part i en ejendoms-handel og ikke i en entrepriseaftale«. ⁸⁶⁶

En klage, der ikke har været forelagt den indklagede forud for indbringelsen for ankenævnet, afvises fra behandling i nævnet.⁸⁶⁷

Klageren kan også miste adgangen til at klage til ankenævnet ved *passivitet*, jf. sagen, hvor klageren havde klaget over mangler ved udvendigt murværk samt sålbænke.

863. Jf. vedtægternes § 4.

864. Denne regel kan umiddelbart synes som aldersdiskriminerende. I f.eks. *forsikringsankenævnet* er der mulighed for dispensation fra 70 årsreglen.

865. Jf. vedtægternes § 6, stk. 1.

866. Jf. sagen i j.nr. 2002-10-1-0656 Dato for nævnsmøde: 29. oktober 2002.

867. Jf. vedtægternes § 6, stk. 2.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Sagen blev afvist med følgende begrundelse: »Såfremt en forbruger vil påberåbe sig en mangel ved et håndværksarbejde, skal forbrugeren give meddelelse herom inden rimelig tid efter, at forbrugeren har eller burde have opdaget mangelen. Det omhandlede arbejde er udført i 1989-1990. 3 af 4 påberåbte klagepunkter må anses for at være umiddelbart synlige. Klageren angiver at have konstateret manglerne i efteråret 1998 og at have reklameret over for indklagede i foråret 1999. Klageren findes ikke at have påberåbt sig manglerne inden rimelig tid efter, at de blev eller burde være opdaget. Klageren har herved fortabt retten til at påberåbe sig mangelen«. ⁸⁶⁸

Det er heller ikke hensigten med ankenævnet, at en klager kan få foretaget en mere almindelig gennemgang af et udført arbejde med henblik på at få en vurdering af, om arbejdet er håndværksmæssigt korrekt udført.

Klageren havde i en sag i klageskemaet anført, at »støbt betongulv virker porøs og bedes vurderet om det er håndværksmæssigt korrekt«. Ankenævnet bemærkede følgende: »Ankenævnet skal i den forbindelse oplyse, at ankenævnet er oprettet med henblik på behandling af konkrete klagepunkter. Det er derimod ikke hensigten med ankenævnet, at en klager kan få foretaget en mere almindelig gennemgang af et udført arbejde med henblik på at få en vurdering af, om arbejdet er håndværksmæssigt korrekt udført. Nævnet finder på denne baggrund ikke, at der på det foreliggende grundlag kan udmeldes syn og skøn i sagen. Såfremt klageren gør gældende, at betongulvet er behæftet med fejl eller mangler, og klageren over for en skønsmand vil kunne påvise tegn på fejl eller mangler, vil ankenævnet være indstillet på at udmelde en skønsmand, der skal besigtige betongulvet. Det skal i den forbindelse bemærkes, at såfremt ankenævnet efter foretaget syn og skøn måtte nå frem til at betongulvet er håndværksmæssigt korrekt udført, må det forventes at sagens omkostninger det vil sige honoraret til syns- og skønsmanden, vil blive pålagt klageren efter vedtægternes bestemmelser herom«. ⁸⁶⁹

Klager eller enkelte klagepunkter der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat klage- eller ankenævn eller under *Forbrugerklagenævnet*, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat klage- eller ankenævns eller *Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde*, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om mulighederne for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger gennem en eventuel retshjælpsforsikring. Oversendes en ved retten eller voldgiftsret anlagt sag

868. Jf. j.nr. 2002-04-1-0246 Dato for nævnsmøde: 7. maj 2002.

869. Jf. j.nr. 2002-10-1-0644 Dato for nævnsmøde: 29. oktober 2002.

3.15. Byggeriets Ankenævn

til Ankenævnet efter en forbrugers anmodning, skal forbrugeren hermed anses for at have indbragt sagen for nævnet.⁸⁷⁰

Som forbruger betragtes⁸⁷¹: Ejere af en- og tofamilieboliger, sommerhuse og lignende. Ejere af den private bolig i blandede bolig- og erhvervsejendomme, herunder stuehuse til landbrug. Lejere af boliger og sommerhuse i det omfang arbejdet udføres på lejerens initiativ og for lejerens regning. Indehavere af andels- og ejerlejligheder i det omfang arbejdet udføres på beboerens initiativ og for beboerens regning. Arbejdet skal være bestilt til ikke-erhvervsmæssig udnyttelse ellers afvises sagen fra behandling i ankenævnet.⁸⁷²

Se sagen, hvor klageren havde oplyst, at en lejlighed på 1. sal, hvor vinduerne var udskiftet, var udlejet. Der var i huset – med selvstændigt matrikel-nummer ejet af klageren – endvidere en frisørsalon, der også var udlejet. Klageren boede selv andetsteds. Under disse omstændigheder fandt ankenævnet, at arbejdet måtte karakteriseres som erhvervsmæssigt. Ankenævnet kunne derfor ikke behandle klagen, hvorfor sagen blev afvist.⁸⁷³ Se også sagen hvor der blev klaget over et nyt tag på en ejendom, der blev anvendt som kro. Fakturaen i sagen var stilet til kroen. Selv om en del af ejendommen blev anvendt til beboelse, fandt ankenævnet under de nævnte omstændigheder ikke at kunne behandle klagen.⁸⁷⁴

Arbejde på udlejnings-, andels-, og ejerlejlighedskomplekser, som iværksættes af ejendommens administration eller bestyrelse, og hvortil udgifter påhviler ejer eller henhører under ejer- eller andelsforeningens fællesudgifter betragtes som hovedregel ikke som arbejde udført for en forbruger. Ankenævnet kan dispensere fra ovenstående regel, hvis særlige forhold foreligger.⁸⁷⁵

3.15.7. Omkostninger ved sagsbehandlingen

Samtidig med klagens indbringelse indbetales et klagegebyr på kr. 300,00, der tilbagebetales, hvis klagen afvises som uegnet til behandling, eller hvis klageren får medhold i klagen.⁸⁷⁶

870. Jf. vedtægternes § 6, stk. 3.

871. Hvis forbrugeren er en virksomhed afvises sagen, jf. journalnr. 2002-10-1-0638 Dato for nævnsmøde: 29. oktober 2002.

872. Jf. vedtægternes § 6, stk. 4.

873. Jf. sagen i j.nr. 2000-10-617-2 Dato for nævnsmøde: 12. december 2000.

874. Jf. sagen i j.nr. 2000-09-573-2 Dato for nævnsmøde: 12. december 2000.

875. Jf. vedtægternes § 6, stk. 5.

876. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part, jf. vedtægternes § 7, stk. 1 og 2.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Klageren skal ikke betale for værdiløst arbejde og får gebyret tilbagebetalt, og indklagede får tilkendt sagens omkostninger, jf. sagen hvor der blev klaget over kvaliteten af arbejde udført af den indklagede. Arbejdet bestod i renovering af tag ved rensning, grunding og 2 lag maling. Malingen var begyndt at boble og skulle af. Der blev truffet følgende afgørelse: »Indklagede betaler inden 14 dage til klageren kr. 15.783,00. Sagens omkostninger kr. 4.353,85 betales af indklagede til ankenævnet inden 30 dage. Herudover skal indklagede betale kr. 5.000,00 til ankenævnet, jf. vedtægternes § 7, stk. 5. Indklagede skal således i alt betale kr. 9.353,85 til ankenævnet. Klageren vil få sit depositum på kr. 250,00 returneret. Begrundelse: Ankenævnet finder efter oplysningerne i skønserklæringen at det udførte arbejde må anses som værdiløst. Klageren skal derfor ikke betale for arbejdet og skal som følge heraf have tilbagebetalt det betalte beløb på kr. 15.783,00.«⁸⁷⁷

Har det for klagens afgørelse i nævnet været nødvendigt at udpege en skønsmand til besigtigelse af arbejdet og til afgivelse af en sagkyndig erklæring, hvilket forinden udpegningen forelægges klager, jf. vedtægternes § 9, stk. 2, træffer nævnet i kendelsen beslutning om fordeling af omkostningerne hertil mellem parterne. De omkostninger, som nævnet pålægger klageren, må ikke overstige kr. 3.000,00. inkl. moms.⁸⁷⁸

Der er således efter praksis mulighed for at udgifterne til skønsmanden kan deles mellem klager og indklagede, jf. sagen, hvor klageren havde klaget over både prisen og kvaliteten af en køkkenmontering. Ankenævnet udtale følgende: »Ankenævnet kan tiltræde skønsmandens vurdering og finder på baggrund af erklæringen og de fremlagte fotos, at det udførte arbejde er behæftet med mangler, som indklagede er forpligtet og berettiget til at afhjælpe som nærmere beskrevet af skønsmanden. Med hensyn til skønserklæringens pkt. 7, er der uenighed mellem parterne om, hvorvidt hakket i bagpladen kan henføres til indklagede eller er påført efter at indklagede har afleveret arbejdet. En afgørelse vedrørende dette spørgsmål vil kræve en bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer, hvilket ikke kan finde sted for ankenævnet. Ankenævnet må derfor afvise dette klagepunkt som bevismæssigt uegnet til ankenævnsbehandling, jf. vedtægternes § 1, stk. 4.⁸⁷⁹ Det samme gælder klagepunkterne vedrørende granitplade, vask, opvaskemaskine og ridser i gulv ud for vaskeskab, idet en afgørelse vedrørende disse klagepunkter på samme måde vil kræve bevisførelse i form af parts- og vidneforklaringer. Indklagede meddelte i svarskema og en senere skrivelse, at man ønskede at foretage afhjælpning før foretagelse af eventuelt syn og skøn. Klagerne meddelte, at de ved afhjælpning ville videofilme indklagedes medarbejders samtaler og arbejde. Indklagede frafaldt på denne baggrund at foretage afhjælpning, og herefter blev syn og skøn foretaget. Ankenævnet finder, at indklagede ikke er forpligtet til at tåle at klagerne videofilmer udførelsen af et afhjælpningsarbejde. Ankenævnet må formode, at i hvert fald nogle af de konstaterede mangler kunne være blevet afhjulpet af indklagede forud for skønssforretningen,

877. Jf. j.nr. 2001-09-2-0603 Dato for nævnsmøde: 22. januar 2002.

878. Jf. vedtægternes § 7, stk. 3.

879. Dagældende vedtægter.

3.15. Byggeriets Ankenævn

såfremt klagerne havde undladt at stille krav om at videofilme afhjælpningsarbejdet. Under disse omstændigheder findes klagerne at måtte betale en del af udgifterne til skønsmanden og nævnet fastsætter skønsmæssigt denne del til kr. 2.000,00.⁸⁸⁰

Beløb der er erkendt skyldige og forfaldne skal være betalt, forinden klagen kan fordres afgjort af nævnet. På begæring fra den erhvervsdrivende kan nævnet i særlige tilfælde bestemme, at omtvistede beløb, som ellers var forfaldne til betaling, deponeres, eller at sikkerhed herfor stilles i bank, sparekasse eller som forsikringsgaranti, forinden en sag kan fordres afgjort ved nævnet.⁸⁸¹

Udover de i vedtægternes § 7, stk. 3 nævnte omkostninger, kan nævnet i den konkrete sag af den erhvervsdrivende opkræve et sagsbehandlingsgebyr for omkostninger forbundet med sagen. Beløbet kan maksimalt udgøre kr. 10.000. Retningslinierne for pålæggelse af sagsbehandlingsgebyr fremgår af nævnets forretningsorden.⁸⁸²

Har en erhvervsdrivende, der ikke er tilsluttet nævnet, betalt omkostninger, jf. vedtægternes § 7, stk. 3 og 5, tilbagebetales beløbet af nævnet, hvis nævnets kendelse efterfølgende ændres af domstolene, således at klageren ved dommen ikke kan anses for at have fået medhold.⁸⁸³

Der er i vedtægternes § 7, stk. 3 og 5 således givet nævnet hjemmel til at beslutte, at de indklagede virksomheder skal betale omkostninger, som er forbundet med behandlingen af den konkrete sag, herunder for udgifter til syn og skøn.

Ved nedenstående gennemgang redegøres for ankenævnets fordeling af omkostningerne til syn og skøn. Det bemærkes, at de gennemsnitlige omkostninger til syn og skøn ved ankenævnet p.t. (21. juni 2005) er ca. 8.000 kr.

Ankenævnet træffer i forbindelse med bedømmelsen af sagen beslutning om fordeling af omkostningerne til syn og skøn mellem parterne.

Ankenævnet kan som tidligere omtalt, jf. vedtægternes § 7, stk. 3 beslutte, at klager skal betale omkostninger for ankenævnets udgifter til syn og skøn. Omkostningerne kan ikke overstige 3.000 kr. inkl. moms. Beslutningen om eventuelt at pålægge klager omkostninger er nøje for-

880. Jf. j.nr. 2002-03-4-0197 Dato for nævnsmøde: 29. oktober 2002.

881. Jf. vedtægternes § 7, stk. 4

882. Jf. vedtægternes § 7, stk. 5.

883. Jf. vedtægternes § 7, stk. 6.

bundet med en konkret vurdering af, i hvilket omfang, klageren kan anses for at have fået medhold. Denne vurdering beror således på en definition af selve begrebet »medhold«, som forretningsudvalget skal fastlægge nærmere ved notat e.l.

Udgangspunktet er, at indklagede pålægges alle udgifter til syn og skøn såfremt klager får medhold i klagen.

Ankenævnet vurderer i forbindelse med sagens behandling på nævnsmødet om der er tale om en sag, hvor klager kan siges i det væsentlige at have fået medhold.

Under henvisning til konkrete omstændigheder, f.eks. når ingen af parterne kan siges i det væsentlige, at have fået medhold i sagen kan ankenævnet vælge, at dele syns- og skønsomkostningerne mellem parterne, dog således, at klager aldrig betaler mere end 3.000 kr. jf. ovenfor.

Ovenstående retningslinier afskærer ikke Ankenævnet fra i andre konkret begrundede tilfælde at foretage en anden fordeling. Begrundelsen skal dog tydeligt fremgå af afgørelsen.

Forliges sagen med sekretariatets og/eller skønsmandens mellemkomst og indgår omkostningerne til syn og skøn ikke i forliget vil nævnet, i forbindelse med, at forliget bliver forelagt nævnet, tage stilling til fordelingen af skønsomkostningerne.

Udgangspunktet er, at indklagede pålægges alle omkostningerne, hvis klager med forliget kan siges i det væsentlige at have fået medhold i sin klage.

Ved fordeling af omkostninger ved forlig kan der lægges vægt på, om forliget har samme indhold som et eventuelt tidligere forligstilbud fra indklagede fremsat inden indbringelsen af klagen/afholdelse af syn og skøn.

Da en sag kan forliges på et grundlag, hvorpå der ikke kan træffes afgørelse, kan omkostningerne dog fordeles anderledes efter en konkret vurdering.

I sjældnere tilfælde kan ankenævnet efter sagens behandling på nævnsmøde foreslå en forligsmæssig løsning af sagen. Samtidig vil nævnet med udgangspunkt i forslaget tage stilling til fordelingen af omkostningerne til syn og skøn. Udgangspunktet herfor vil være ovenstående principper samt en konkret vurdering af sagen.

I enkelte sager kan nævnet, uanset at sagen afvises, beslutte at pålægge en af parterne omkostningerne til syn og skøn. I disse sager vil

3.15. Byggeriets Ankenævn

omkostningerne blive fastsat efter en helt konkret vurdering, idet der kan lægges vægt på, at den ene af sagens parter med sine (evt. urigtige/fortiede) oplysninger inden syn og skøn har givet anledning til, at der forgæves afholdes syn og skøn.

Nævnet kan, udover omkostninger til syn- og skøn, pålægge indklagede virksomhed et sagsbehandlingsgebyr jf. vedtægternes § 7, stk. 5. Beløbet må ikke overstige kr. 10.000. Retningslinjerne for pålæggelse af gebyret fastsættes i nævnets Forretningsorden og udgangspunktet er følgende fordelingsnøgle:

Virksomhed/afgørelse	Klager medhold	Klager delvist medhold	Forlig
Virksomhed, tilsluttet nævnet	6.000	4.500	1.500
Virksomhed, der ikke er tilsluttet nævnet	8.000	5.500	2.500

Nævnet har mulighed for at fravige ovenstående udgangspunkt ud fra en konkret vurdering af sagen. Således vil virksomheden, uanset organisationstilhørsforhold, kunne pålægges kr. 10.000,00 i sagsbehandlingsgebyr, såfremt sagen har været særligt tidskrævende, eksempelvis hvis der er tale om en kompliceret sag, udbedring er forsøgt men mislykket etc. Ligeledes vil nævnet kunne reducere gebyret i sager, hvor omstændighederne taler for det.⁸⁸⁴

3.15.8. Sagsbehandlingen

Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske og personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnens behandling. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt: 1) At forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende, og 2) at klagegebyret er betalt.

En indkommen klage forelægges straks af sekretariatet for indklagede, der opfordres til at fremkomme med sit svar inden en af sekretariatet fastsat frist. Fristen fastsættes normalt til 14 dage. Hvis særlige forhold foreligger kan sekretariatet forlænge fristen.

Såfremt der er tale om en erhvervsdrivende, der ikke er tilsluttet

884. Jf. note 4 til vedtægterne som der mellem de stiftende organisationer er aftalt som fortolkningsbilag til omkostningsfordelingen ved sagsbehandlingen.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

nævnet, anmoder sekretariatet samtidig den erhvervsdrivende om skriftligt at tilkende give, om han vil acceptere sagens behandling, herunder at ville efterleve nævnets omkostningsafgørelse, jf. vedtægternes § 7, stk. 3 og 5.⁸⁸⁵

Sekretariatet skal drage omsorg for sagens oplysning, og henviser herunder snarest efter modtagelsen af parternes indlæg eller efter udløbet af den i vedtægternes § 8 omhandlede frist om nødvendigt sagen til en af Ankenævnet udpeget skønsmand, der efter besigtigelse af det pågældende arbejde afgiver erklæring om sagen. Såvel skønsmanden som sekretariatet kan afkræve parterne sådanne oplysninger, som måtte anses for nødvendige for sagens forsvarlige behandling.⁸⁸⁶

3.15.9. Skønsforretning

Skønsmanden meddeler tidspunktet og indkalder parterne i god tid inden skønsmandens besigtigelse. Sekretariatet og skønsmændene kan med formandens tilslutning mægle forlig mellem parterne. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de forlig, der siden sidste møde i Ankenævnet er indgået ved sekretariatets og skønsmændenes medvirken.⁸⁸⁷

Anmodning om at en sagen skal genbehandles med en anden skønsmand afvises i praksis, jf. sagen hvor der blev klaget over arbejdet med montering af glasmosaik samt de anvendte materialer. Klagers advokat havde, efter afholdelse af syns- og skønsforretning, anmodet Ankenævnet om at lade sagen genbehandle med en anden skønsmand. Ankenævnet begrundede afvisningen med følgende: » Klagerens advokat har fremsat anmodning om, at ankenævnet lader sagen genbehandle med en anden skønsmand. Klagerens advokat har til støtte for anmodningen bl.a. henvist til, at skønsmanden skulle have afholdt møder med leverandøren af de mosaikstifter, som er anvendt i badeværelset, og med den murermester, som har sat mosaikstifterne op. Advokaten har endvidere henvist til, at skønsmanden ikke har besvaret de spørgsmål, som advokaten på klagerens vegne havde udarbejdet, jf. syns- og skønstema. Skønsmanden har over for ankenævnet oplyst, at han ikke har afholdt separate møder med indklagede eller dennes leverandører/underentreprenører, men at repræsentanter for leverandøren og underentreprenøren deltog sammen med indklagede i skønsforretningen. Ankenævnet finder ikke grundlag for at kritisere skønsmanden for hans fremgangsmåde i denne sag, og ankenævnet finder ej heller anledning til at foranledige afholdt en ny syns- og skønsforretning med en anden skøns-

885. Jf. vedtægternes § 8.

886. Jf. vedtægternes § 9, stk. 1. Inden afsendelse af en sag til en syn- og skønsmand underretter sekretariatet klageren om de i § 7 nævnte omkostninger og regler. Herefter afgiver klageren skriftlig erklæring om, hvorvidt sagen ønskes fortsat, jf. vedtægternes § 9, stk. 2.

887. Jf. vedtægternes § 10, stk. 1.

3.15. Byggeriets Ankenævn

mand. For så vidt angår deltagelse af underentreprenører og leverandører i syns- og skønsforretninger bemærkes, at dette efter ankenævnets opfattelse ikke er forbundet med betænkeligheder, men tværtimod kan være hensigtsmæssigt med henblik på at opnå en samlet løsning af problemerne. For så vidt angår den manglende besvarelse af det af klagerens advokat udarbejdede syns- og skønstema bemærker ankenævnet, at skønsmanden har anvendt den sædvanlige fremgangsmåde i den foreliggende situation. Da der kun sjældent deltager advokater i sager for Byggeriets Ankenævn, går de syns- og skønsmænd, ankenævnet anvender, frem på den måde, at de sammen med parterne formulerer de spørgsmål, som skal besvares. Denne fremgangsmåde sikrer det bedst mulige grundlag for en korrekt behandling af klagesagerne og er endvidere med til at sikre, at det ikke kommer nogen af parterne til skade, hvis modparten er i en stærkere position som følge af enten bistand fra en advokat eller særlig sagkundskab på området. For så vidt angår sagens materielle spørgsmål er ankenævnet enig i skønsmandens vurdering. Ankenævnet finder således, at der er mangler ved det udførte fugearbejde og ved gulvet i badeværelset. Ankenævnet finder ikke, at der er retligt relevante mangler ved de anvendte mosaikstifter. Det bemærkes i den forbindelse, at da der ikke kan gennemføres en bevisførelse for ankenævnet i form af parts- og vidneforklaringer, har ankenævnet ikke mulighed for at afgøre, om de anvendte mosaikstifter skulle være mangelfulde i forhold til det, der er aftalt mellem parterne. Et sådant spørgsmål vil skulle afgøres af domstolene.⁸⁸⁸

3.15.10. Parternes oplysning af sagen

Parterne skal have lejlighed til at udtale sig om skønsmandens erklæring og eventuelle andre oplysninger af betydning for sagens afgørelse. Eventuelle kommentarer til skønserklæringen skal normalt være sekretariatet i hænde senest 14 dage efter udsendelse af skønserklæringen. Hvis særlige forhold foreligger kan sekretariatet forlænge fristen.⁸⁸⁹

3.15.11. Nævnsmøder

Ankenævnet afholder normalt møde en gang om måneden, hvori deltager formanden og 4 eller i særlige tilfælde 6 medlemmer eller disses suppleanter, der ligeligt repræsenterer forbruger- henholdsvis erhvervsinteresser. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst 2 medlemmer repræsenterende forbruger- henholdsvis erhvervsinteresser er til stede. Afgørelsen i nævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder. Såfremt et nævnsmedlem eller dets suppleant ikke deltager i mødet, tillægger formanden den pågældende stemme til den anden

888. Jf. j.nr. 2001-01-1-0055 Dato for nævnsmøde: 9. september 2001. Skønsmandens er ikke inhabil, fordi han er fra samme geografiske område som indklagede, se j.nr. 99-12-668-1 Dato for nævnsmøde: 12. december 2000.

889. Jf. vedtægternes § 11.

repræsentant for henholdsvis forbruger- og branchesiden. Dette skal ske inden mødets begyndelse. Ankenævnet kan afkræve parterne yderligere oplysninger og indkalde disse til at give møde for ankenævnet samt foretage besigtigelse, såfremt sagens beskaffenhed gør dette ønskeligt. En repræsentant for Forbrugerstyrelsen skal til enhver tid uden stemmeret have adgang til at deltage i Ankenævnets møder.⁸⁹⁰

Ankenævnets enkelte medlemmer skal have adgang til samtlige oplysninger i de enkelte sager.⁸⁹¹

3.15.12. Offentliggørelse af kendelser

Ankenævnet kan træffe bestemmelse om offentliggørelse af en afgørelse i anonymiseret form.

Enhver kan ved henvendelse til Ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med nævnets afgørelser i anonymiseret form.

Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller i elektronisk form fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser. Listen offentliggøres på Ankenævnets hjemmeside. Navnet på den erhvervsdrivende slettes, hvis kendelsen efterfølgende efterleves. Oplysningerne om en sag kan ikke fremgå mere end et år.

Såfremt en afgørelse er indbragt for retten, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.⁸⁹²

Der er tale om en standardformulering som følger i alle de godkendte ankenævns vedtægter. Det virker i øvrigt ikke her rimeligt, at den erhvervsdrivende bliver slettet af listen, hvis det er forbrugeren, der bliver nødsaget til at gennemtvinge afgørelsen ved de almindelige domstole. I forslaget til et nyt Håndværkerankenævn, jf. § 26, stk. 3 har man stillet følgende forlag: »Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser. Navnet på den erhvervsdrivende slettes, hvis kendelsen efterfølgende efterleves. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten af den erhvervsdrivende, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger. Oplysningerne om en sag kan ikke fremgå mere end et år.«

890. Jf. vedtægternes § 12.

891. Jf. vedtægternes § 13.

892. Jf. vedtægternes § 14.

3.15.13. Ankenævnets kendelser

Ankenævnets afgørelser og forlig indgået under skønsforretningen eller ved nævnsbehandlingen skal være skriftlige. Afgørelse skal være ledsaget af en begrundelse. Både afgørelser og forlig skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil.⁸⁹³

I sager, hvor den klagende forbruger får medhold i sin klage, tiltræder nævnet typisk skønsmandens vurdering. Nævnet beslutter herefter, at virksomheden inden en nærmere fastsat tidsfrist skal udbedre de konstaterede mangler eller betale klageren et beløb der svarer til udbedringsomkostningerne.

Virksomhederne får således som hovedregel valget mellem selv at foretage udbedringen eller at betale sig ud af sagen. Den typiske kendelse er således ikke interessant i sig selv, idet den afspejler en meget konkret vurdering af et enkeltstående arbejde.⁸⁹⁴

Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin beslutning. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 7, stk. 1, skal dette også fremgå af afgørelsen.

Såfremt den erhvervsdrivende eller forbrugeren skal betale et beløb for sagens behandling, jf. ovenfor vedtægternes § 7, stk. 3, eller stk. 5, skal dette fremgå af afgørelsen.

Ankenævnet fastsætter en frist på normalt 45 dage til opfyldelse af afgørelsen eller forliget. Fristen kan dog forlænges under hensyn til vejrlig og arbejdets omfang. Parterne skal have kopi af afgørelsen eller forliget, ligesom de skal underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene.⁸⁹⁵

Ankenævnet kan i øvrigt træffe afgørelse om, at den indklagede mister sin *afhjælpningsret*. Se sagen hvor klageren i klageskemaet havde klaget over kvaliteten af arbejde udført af indklagede. Klager havde nærmere klaget over vandskuringen af mur, terrassesten, som ikke var som anført i tilbuddet, terrasse som var ujævn og faldt forkert, trappe som var også udført forkert, opmuring af tidligere garagedør som ikke var muret i skift samt problemer med pålægning af tagpap. Afgørelsen lød således: »Som følge af de alvorlige mangler ved det arbejde, som indklagede har udført, fratages indklagede sin afhjælpningsret.«⁸⁹⁶

893. Jf. vedtægternes § 15, stk. 1.

894. Jf. Årsberetningen 2004.

895. Jf. vedtægternes § 15, stk. 1-6.

896. Jf. j.nr. 2001-05-1-0331 Dato for nævnsmøde: 23. oktober 2001, samt j.nr. 2000-01-069-1 Dato for nævnsmøde: 3. oktober 2000.

Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller voldgiftsrettens oversendelse, skal nævnet straks sende en kopi af afgørelsen eller forliget til retten.⁸⁹⁷

3.15.13.1. Bemyndigelse til formandsafgørelser

De stiftende organisationer kan bemyndige nævnets formand til på nævnets vegne at afvise klager, som ikke skønnes egnet til behandling ved nævnet.

Formandsafvisningerne skal ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/ eller søge fri proces.⁸⁹⁸

De stiftende organisationer kan også bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.⁸⁹⁹

3.15.14. Statistik

I 2004 indkom der 490 sager mod 708 i 2003, hvilket svarede til et fald i sagstilgangen på 31 %. Årsagen skal søges i flere forhold, herunder vedtægtsændringen fra september 2003, der betød, at klager ikke kunne behandles såfremt entreprisens sum overstiger kr. 1 mio. inkl. moms samt det forhold, at ministeren trak ankenævnets godkendelse tilbage ultimo februar 2004.⁹⁰⁰

Det sidstnævnte forhold betød, at forbrugerne lettere havde adgang til retshjælpsdækning, hvorfor det må formodes at adskillige sager blev indbragt for retten i stedet for ved ankenævnet. At ankenævnet ikke var godkendt betød endvidere, at sager ikke kunne udsættes ved retten til behandling i Byggeriets Ankenævn, jf. retsplejelovens § 361.

Endelig kan sagsnedgangen, på tilsvarende vis som i *Byggeskade fondens årsberetninger*, være en indikation af, at indsatsen for at undgå byggefejl slår igennem.⁹⁰¹

897. Jf. vedtægternes § 15, stk. 7.

898. Jf. vedtægternes § 16.

899. Jf. vedtægternes § 17, stk. 1.

900. Som tidligere nævnt er ankenævnet igen blevet et godkendt privat ankenævn pr. den 14. juli 2005.

901. Jf. Årsberetningen for 2004. At en forbruger i måneder må leve med alvorlige mangler

3.15. Byggeriets Ankenævn

Sager i 2004 fordelt på områder og bygningsgenstande:

	Dansk Byggeri	KAF ⁹⁰²	Uorganiserede	I alt	%
Murer	132	1	39	172	35%
Tømrer	188	0	63	251	51%
Stenhugger	2	0	0	2	0%
Køkken	11	27	9	47	10%
Tækker	2	0	0	2	0%
Kloak	3	0	4	7	1%
Brolægger	1	0	1	2	0%
Jordarbejde	1	0	0	1	0%
Maler	2	0	4	6	1%
I alt	342	28	120	490	100%
%	70%	6%	24%	100%	

3.15.14.1. Afsluttede sager 2004

Der blev afsluttet 600 sager i 2004, hvilket er et fald på 151 sager, svarende til 20% i forhold til 2003. Faldet er en naturlig følge af nedgangen i antallet af indkomne sager.

I forhold til 2003 er der sket en mindre stigning på 6 procentpoint i afviste sager og et fald på 4 procentpoint i henlagte sager. Den øvrige fordeling af sagernes udfald følger tidligere år.

Det er værd at bemærke, at hvis der alene ses på de realitetsbehandlede sager, i alt 284 sager, har klager fået helt eller delvist medhold i 212 sager, svarende til 75% af sagerne.

på grund af de lange sagsbehandlingstider i nævnet eller, hvis manglerne ikke er til at leve med, selv lader foretage en udbedring, kan ødelægge beviserne under en evt. efterfølgende retssag if. også *Hans Henrik Brydenholdt* i U.2000B.413.

902. KAF = KøkkenAnkeForeningen, Uorganiserede = Virksomheder, der ikke er medlem af Dansk Byggeri.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

	Dansk Byggeri og KAF		Uorganiserede		I alt i 2004	
	Antal	%	Antal	%	Antal	%
Sagens udfald						
Klager medhold	166	37%	11	7%	177	30%
Klager delvist medhold	46	10%	2	1%	48	8%
Forlig	24	5%	1	1%	25	4%
Klager ikke medhold	48	11%	3	2%	51	9%
Afviste sager	113	25%	103	69%	216	36%
Sag henlagt	54	12%	29	19%	83	14%
I alt	451	100%	149	100%	600	100

3.15.14.2. Sagsbehandlingstid

	Sagsbehandlingstid i måneder	
	2004	2003
Klager medhold	6,1	6,1
Klager delvist medhold	6,2	6,2
Forlig	3,6	4,6
Klager ikke medhold	5,8	5,5
Afvist af nævn	2,7	1,5
Sag henlagt	1,6	2

Sagsbehandlingstiden har gennem de seneste år fundet sit leje, således at det i gennemsnit tager omkring 6 måneder at få afgjort en sag, hvor klager får medhold. Man skal dog være opmærksom på, at hvis indklagede virksomhed er erklæret konkurs og boet ikke vil deltage i sagen, kan en sag afgøres på 3-4 måneder. I andre sager er der stor uenighed mellem parterne og derfor mange spørgsmål der skal besvares, hvorfor sagen kan trække ud i op til 8-9 måneder.

Skønsmændene overholder i langt de fleste tilfælde sekretariatets frister, således at der som regel ikke går længere end 1½ måned fra sekretariatet har udpeget en skønsmand og til parterne modtager en syns- og skønserklæring.

3.15. Byggeriets Ankenævn

3.15.14.3. Udbedringsomkostningerne

Sagsgenstanden er de af nævnet anslåede omkostninger til udbedring af de fejl og mangler, der konstateres i sagerne. Den gennemsnitlige sagsgenstand fremgår af nedenstående tabel.

Interessant er det dog, at i halvdelen af de sager, hvor klager fik medhold var udbedringsomkostningerne under kr. 26.000 og i 75% af sagerne lå udbedringsomkostningerne på under kr. 58.000.

Det kan derfor fastslås, at selvom det går galt, er det kun i sjældne tilfælde, at udbedringsomkostningerne overstiger kr. 100.000.

	Klager medhold	Klager delvist medhold
Gennemsnit	41.000	9.900
Min.	274	653
Max.	360.000	48.400

3.15.15. Genoptagelse

Ankenævnet kan beslutte at en sag, hvori Ankenævnet har truffet en afgørelse, eller hvor forlig er indgået for Ankenævnet, 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,
- 2) nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.⁹⁰³

3.15.16. Oplysninger til Forbrugerstyrelsen, regnskab, vedtægtsændringer og ophør

Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal *Forbrugerstyrelsen* kopi af de ved nævnet indgåede forlig og af Ankenævnet truffne afgørelser, herunder afvisninger.⁹⁰⁴

Sekretariatet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport om aktiviteterne i det for løbne år og administrationen i øvrigt. Kopi af disse sendes til Ministeren, *Forbrugerstyrelsen* og de stiftende organisationer. Regnskabsåret er kalenderåret.⁹⁰⁵

903. Jf. vedtægternes § 18.

904. Jf. vedtægternes § 19.

905. Jf. vedtægternes § 20.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

Til vedtagelse af ændringer af de gældende vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af ministeren.⁹⁰⁶

De bag klagenævnet stående organisationer kan med 1 års varsel til en 1. januar opsiges aftalen, hvorved ankenævnet opløses. Vedtægterne er dog bindende for *Dansk Byggeris* medlemmer, for så vidt angår aftaler indgået i medlemsperioden.⁹⁰⁷

3.15.17. Et udvalgt område: Forsikringssager

Det sker jævnligt, at forbrugere, der har haft en forsikringsdækket skade på deres hus – f.eks. en stormskade – ønsker at indgive klage over det arbejde, der er udført i forbindelse med udbedringen af skaden. Byggeriets Ankenævn har i flere tilfælde taget stilling til, hvilke betingelser, der skal opfyldes, for at ankenævnet kan behandle en sådan klage. Nedenfor er udvalgte sager citeret⁹⁰⁸.

I sagen 2003-10-2-0560 oplyste klager ved indgivelse af klagen, at sagen omhandlede en forsikringssag og at forsikringsselskabet havde indgået aftale med håndværkeren om udførelsen af arbejdet. Sekretariatet afviste sagen med henvisning til § 6, stk. 1. Klager anmodede om, at sagen blev genoptaget, og kunne i den forbindelse med fremsendelse af kopi af faktura dokumentere, at arbejdet var faktureret direkte til klager. Sekretariatet forelagde sagen for nævnet, der udtalte: »Efter det nu oplyste om, at fakturaerne vedrørende arbejdet på klagerens ejendom er sendt til klageren, finder ankenævnet, at sagen kan behandles i nævnet, jf. vedtægternes § 6 stk. 1. Ankenævnet bestemmer derfor, at denne sag skal genoptages.« Nævnet vurderede således, at klager hæftede for arbejdet, hvorfor klagen jf. vedtægternes § 6, stk. 1, kunne behandles. I sagen 2004-02-1-0089, havde en forbruger fået udført håndværksarbejde på sin bolig som følge af en forsikringsdækket skade. Spørgsmålet var, om forbrugeren kunne indgive klage, når det angiveligt var forsikringsselskabet, der havde indgået aftale med og betalt håndværkeren. Nævnet udtalte: »Det må lægges til grund, at indklagedes arbejde er udført for klageren på dennes private bolig. Det forhold, at klagernes forsikringsselskab har betalt, og at aftalen om arbejdets udførelse formentlig er indgået mellem forsikringsselskabet og indklagede er herefter ikke til hinder for sagens behandling ved ankenævnet.« Anderledes forholder det sig, hvis huset har været handlet. I de tilfælde kan den nye ejer ikke klage over arbejder, som en tidligere ejer har bestilt og betalt for, hvilket fremgår af kendelsen i sagen 2002-10-1-0656. I denne sag udtalte nævnet: »Det fremgår af sagen, at indklagede [virksomhed] som bygherre har opført det omhandlede hus. Det fremgår endvidere af sagen, at klageren ved købsaftale af 28. juli 1999 har købt huset af A.S [tidligere ejer]. Der består således efter det oplyste ikke noget aftaleforhold mellem klageren

906. Jf. vedtægternes § 21, stk. 1.

907. Jf. vedtægternes § 22.

908. Jf. Årsberetningen 2004.

3.16. Håndværkets Ankenævn

og indklagede. Efter § 6, stk. 1 i ankenævnets vedtægter, kan en klage indgives af den forbruger, som har ladet et håndværksarbejde udføre på sin bolig m.v., eller som hæfter for arbejdets betaling. Ankenævnet finder, at betingelsen i § 6, stk. 1, for ankenævnsbehandling ikke er opfyldt, idet klageren efter det foreliggende må anses for part i en ejendomshandel og ikke i en entrepriseaftale.« Sagen blev herefter afvist fra behandling i ankenævnet.

3.16. Håndværkets Ankenævn

Vedtægter for Håndværkets Ankenævn:⁹⁰⁹

§ 1. Håndværkets Ankenævn er 1. oktober 2005⁹¹⁰ blevet stiftet af Håndværksrådet, Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening.

Stk. 2. Håndværksrådet har stiftet nævnet på vegne af DS Håndværk & Industri, Danske Malermestre, Danske Snedker- og Tømrermestre, Danske Anlægsgartnere og Kristelig Arbejdsgiverforening.

Stk. 3. Andre organisationer, der er medlem af Håndværksrådet samt tillige organisationer, der ikke er medlem af Håndværksrådet, kan ansøge om at blive omfattet af nævnet under forudsætning af godkendelse fra de i stk. 2 nævnte organisationer og på vilkår fastsat af disse organisationer i fællesskab med stifterne.

Stk. 4. De i § 1, stk. 1 og 2 nævnte organisationer nedsætter et forretningsudvalg bestående af et medlem af hver organisation. Beslutninger i forretningsudvalget træffes ved enighed. En repræsentant for Forbrugerstyrelsen kan deltage uden stemmeret i forretningsudvalgets møder.

Stk. 5. De i stk. 2 nævnte organisationer vedtager fordelingen af omkostninger forbundet med nævnets drift imellem samtlige de organisationer, der er omfattet af ankenævnet.

3.16.1 Nævnets kompetence

§ 2. Ankenævnet behandler klager fra forbrugere over nybygnings-, ombygnings-, tilbygnings- og reparationsarbejde vedrørende VVS-, bygningssmede-, maler-, snedker-, tømrer-, murer-, kloak-, belægnings- og anlægsgartnerarbejde samt klager over leverancer af vinduer, yderdøre og termoruder.

Stk. 2. Indgår der i en hovedentreprise omfattet af stk. 1 tillige arbejder af en anden karakter end de i stk. 1 nævnte, kan nævnet også behandle klager over denne del af entreprisen, såfremt den pågældende underentreprenør har samtykket heri.

Stk. 3. En klage kan angå samtlige omstændigheder i retsforholdet mellem parterne.

909. Den 28. september 2005 blev nævnets vedtægter godkendt med virkning fra den 1. oktober 2005 til og med 30. september 2007. Godkendelsen er foreløbig, idet den sker under forudsætning af, at der i løbet af kort tid findes en løsning på en fælles klageindgang for forbrugerne, således at disse som udgangspunkt kun behøver at henvende sig et sted og at Byggeriets Ankenævn og Håndværkets Ankenævn får afklaret, hvorledes snitfladerne mellem nævnene fastlægges. Det forekommer meget uhensigtsmæssigt, at der ikke bliver etableret et samlet ankenævn på byggeriets område.

910. Forventet opstart.

Kap. 3: De godkendte ankenævn

§ 3. Nævnet behandler ikke klager over arbejder, hvor den samlede entreprisum er på under 3.000 kr. inklusive moms eller nybyggerier, hvor den samlede entreprisum for hele byggeriet overstiger 1.000.000 kr. inklusive moms ⁹¹¹ Nævnet behandler dog klager over nybyggerier, hvor den samlede entreprisum overstiger 1.000.000 kr. inklusive moms, hvis den erhvervsdrivende er medlem af en af de i § 1, stk. 2 og 3 nævnte organisationer.

Stk. 2. Klager, der indgives senere end 5 år efter arbejdets udførelse, kan kun undtagelsesvis behandles af ankenævnet.

Stk. 3. Ankenævnet kan afvise klager, som på grund af deres vanskelige eller principielle juridiske karakter eller på grund af usikkerheden om bedømmelsen af de fremkomne oplysninger eller af anden særlig grund skønnes uegnet til behandling i ankenævnet.

Stk. 4. Ankenævnet kan afvise at behandle en klage, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives medhold i klagen.

Stk. 5. Ankenævnet kan afvise en klage som uegnet til behandling under forudsætning af, at 1) indklagede ikke er tilsluttet nævnet og ikke skriftligt har accepteret sagens behandling herunder at ville efterleve nævnets omkostningsafgørelse, if. § 20, stk. 4 og § 29, stk. 3 og 2) klager i en særskilt erklæring har angivet at være indforstået med, at sagen afvises, såfremt forudsætninger i nr. 1 er tilstede. (Det forudsættes, at klager har en retshjælpsforsikring.)

Stk. 6. Nævnet kan afvise en klage, hvis klager eller indklagede mener, at der er tale om sort arbejde, eller hvis det i øvrigt er åbenlyst og let påviseligt, at der er tale om sort arbejde.

§ 4. Klage kan indgives mod den, der efter retsplejelovens regler kan sagsøges ved dansk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål.

Stk. 2. Aftaler om, at retstvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klage kan indbringes for ankenævnet.

§ 5. Ankenævnet kan ikke behandle sager, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig.

Stk. 2. Så længe en sag verserer for ankenævnet, kan klagesagens parter ikke anlægge sag ved domstolene eller voldgiftsret om de af klagen omfattede spørgsmål.

Stk. 3. Hvis en sag er anlagt ved domstolene, og forbrugeren ønsker den indbragt for ankenævnet, udsætter retten sagen på ubestemt tid 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. 4. Hvis en sag er rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og forbrugeren

911. Ved et nybyggeri forstås, at byggeriet opføres på en hidtil ubebygget grund, eller efter at en eksisterende bygning er nedrevet til grunden. Ved entreprisensummen må som udgangspunkt forstås den mellem parterne samlede aftalte entreprisum, men hvis klageren dokumenterer, at det fakturerede og betalte beløb – trods en aftalt entreprisum på over 1 mio. kr. – er under 1 mio. kr., er det det betalte beløb, der er afgørende. Arbejder, der aftales i særskilt entreprise, og som ikke er en del af boligens bygningskrop, og som ikke har en umiddelbar forbindelse med boligens anvendelse – fx anlæg af have eller indkørsel, bygning af carport etc. – og som udføres i forlængelse af afleveringen af boligen, skal ikke anses som værende en del af nybyggeriet og skal ikke medregnes ved vurderingen af den samlede entreprisum for byggeriet.

3.16. Håndværkets Ankenævn

ønsker den indbragt for ankenævnet, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af nævnet.

§ 6. Udenfor ankenævnets kompetence falder sager, hvis behandling i henhold til lovgivningen er henlagt til offentlige myndigheder eller andre anke- eller klagenævn.

§ 7. Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.

3.16.2. Nævnets sammensætning

§ 8. Ankenævnet består af en formand, som skal være dommer, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

Stk. 2. Formanden udpeges af forretningsudvalget. Forretningsudvalget udpeger et antal næstformænd med de samme kvalifikationer som formanden.

Stk. 3. Forbrugerrådet og Parcelhusejernes Landsforening udpeger hver et medlem af nævnet samt en suppleant. DS Håndværk & Industri, Danske Malermestre, Danske Snedker- og Tømrermestre, Danske Anlægsgartnere og Kristelig Arbejdsgiverforening udpeger hver et medlem af nævnet samt en suppleant. Medlemmer og suppleanter udpeges for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

Stk. 4. På hvert ankenævnmøde deltager et medlem eller en suppleant udpeget af Forbrugerrådet eller af Parcelhusejernes Landsforening samt et medlem eller en suppleant udpeget af en af de i stk. 3, 2. pkt. nævnte erhvervsorganisationer efter sekretariatets valg. Sekretariatet kan forud for et møde udvide antallet af nævns-medlemmer, således at der deltager en repræsentant for såvel Forbrugerrådet som Parcelhusejernes Landsforening samt to repræsentanter for de i stk. 3, 2. pkt. nævnte organisationer efter sekretariatets valg.

Stk. 5. Til ankenævnet knyttes et sekretariat, der fungerer uafhængigt af de stiftende organisationer.

Stk. 6. Forretningsudvalget udpeger efter indstilling fra de af ankenævnet omfattede organisationer en eller flere sagkyndige for hvert fagområde, der bistår sekretariatet under sagens forberedelse eller ved sagens behandling i nævnet.

3.16.3. Habilitet

§ 9. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse, vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller i sidelinien 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, der i øvrigt foreligger omstændigheder, der er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upariskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogle af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette ankenævnets formand herom.

Stk. 3. Ankenævnets formand træffer beslutning om, hvorvidt en person som følge af bestemmelsen i stk. 1 ikke kan deltage i behandlingen af en sag.

3.16.4. Indgivelse af klage

§ 10. Klage indgives til ankenævnets sekretariat på en af ankenævnet udfærdiget formular.

Stk. 2. En klage, der ikke har været forelagt den indklagede virksomhed forud for indbringelsen for ankenævnet, afvises fra behandling i nævnet.

Stk. 3. Klagen kan indgives af den forbruger, der har ladet et nybygnings-, ombyggnings-, tilbygnings- eller reparationsarbejde udføre på sin bolig, sommerhus eller lignende, eller som i øvrigt hæfter for arbejdets betaling.

Stk. 4. Som forbruger betragtes: Ejere af en- eller tofamilieboliger, sommerhuse og lignende; ejere af den private bolig i blandede bolig- og erhvervsjendomme, herunder stuehuse til landbrug; lejere af boliger og sommerhuse i det omfang arbejdet udføres på lejerens initiativ og for lejerens regning; indehavere af andels- og ejerlejligheder i det omfang arbejdet udføres på beboerens initiativ og for beboerens regning. Arbejdet skal være bestilt til ikke-erhvervsmæssig udnyttelse.

Stk. 5. Arbejde på udlejnings-, andels- og ejerlejlighedskomplekser, som iværksættes af ejendommens administration eller bestyrelse, og hvortil udgifter påhviler ejer eller henhører under ejer- eller andelsforeningens fællesudgifter, betragtes som hovedregel ikke som arbejde udført for en forbruger.

§ 11. Klager, der indsendes til ankenævnet, men som henhører under et andet godkendt privat anke- eller klagenævn eller under Forbrugerklagenævnet, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et godkendt privat anke- eller klagenævns eller Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole, i hvilken forbindelse sekretariatet oplyser klageren om muligheder for retshjælp og fri proces samt dækning af sagsomkostninger over en eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 2. Oversendes en ved retten eller voldgiftsretten anlagt sag til ankenævnet efter en forbrugers anmodning, skal forbrugeren hermed anses for at have indbragt sagen for nævnet.

3.16.5. Sekretariatets opgaver

§ 12. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til ankenævnet og forberede klagesagerne til nævnsbehandling.

Stk. 2. Sekretariatet påser, at følgende betingelser for behandling i ankenævnet er opfyldt:

at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende, at klagegebyret er indbetalt.

§ 13. Er det utvivlsomt, at sagen falder uden for nævnets kompetence og dermed ikke kan behandles af ankenævnet, giver sekretariatet klageren meddelelse herom og begrunder over for klageren denne afgørelse. Klageren gøres samtidig opmærksom på, at afgørelsen vil kunne indbringes for nævnet, hvilket sker ved sekretariatets foranstaltning, såfremt klageren fremsætter ønske herom.

§ 14. Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette klageren til udtalelse. Sekretariatet drager i øvrigt omsorg for sagens oplysning

3.16. Håndværkets Ankenævn

herunder, at der indhentes en skriftlig sagkyndig erklæring, hvis det er nødvendigt for at træffe afgørelse i sagen. Sekretariatet sørger for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer. Sekretariatet kan afkræve parterne sådanne oplysninger, som måtte anses for nødvendige for sagens forsvarlige behandling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser og eventuelle andre udtalelser, som sekretariatet finder påkrævet. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet overlade sagen til behandling i ankenævnet, der kan beslutte at træffe afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Stk. 3. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt ankenævnet.

Stk. 4. Sekretariatet skal til hvert nævnsmøde fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidste nævnsmøde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 5. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugerens krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 6. Sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, behandles i ankenævnet.

§ 15. Inden overgivelse af en sag til en sagkyndig underretter sekretariatet klageren om de i § 28, stk. 2 nævnte regler og omkostninger. Sekretariatet anmoder klageren om en skriftlig erklæring om, hvorvidt sagen ønskes fortsat.

§ 16. Er den indklagede virksomhed ikke tilsluttet nævnet, anmoder sekretariatet samtidig med forelæggelse af klagen om virksomhedens skriftlige tilkendegivelse af, at virksomheden vil acceptere sagens behandling, og herunder efterleve nævnets omkostningsafgørelse if. § 20, stk. 4 og § 29, stk. 3.

3.16.6. Sagkyndig erklæring

§ 17. Den sagkyndige meddeler tidspunktet og indkalder parterne i god tid inden besigtigelsen. Den sagkyndige kan afkræve parterne sådanne oplysninger, som måtte anses for nødvendige for sagens forsvarlige behandling. Den sagkyndige kan med sekretariatets tilslutning mægle forlig mellem parterne.

Stk. 2. Parterne skal have lejlighed til at udtale sig om den sagkyndige erklæring.

3.16.7. Ankenævnets afgørelser

§ 18. Ankenævnets afgørelse af de enkelte sager træffes på et møde, hvori deltager formanden og et ligeligt antal repræsentanter fra forbruger- og erhvervsinteresser. Ankenævnet er beslutningsdygtigt, når formanden og mindst to medlemmer repræsenterende henholdsvis forbruger- og erhvervsinteresser er til stede. Er et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det eventuelt andet tilstedeværende

Kap. 3: De godkendte ankenævn

nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Der udarbejdes referat af ankenævnets møder.

Stk. 2. En repræsentant for Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i ankenævnets møder.

Stk. 3. Ankenævnet holder møder efter behov og minimum en gang i kvartalet.

§ 19. Ankenævnet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger. Ankenævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger.

Stk. 2. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk og fagmæssig bedømmelse af sagens omstændigheder.

Stk. 4. Afgørelser i ankenævnet træffes ved almindelig stemmeflerhed.

§ 20. Afgørelser skal være skriftlige og skal være ledsaget af en begrundelse. Afgørelser skal underskrives af ankenævnets formand eller den, han bemyndiger hertil. Der fastsættes en frist på normalt 30 dage til opfyldelse af afgørelsen. Fristen kan dog forlænges under hensyn til vejrlig, arbejdets omfang eller lignende.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 28, stk. 1, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt forbrugeren eller den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 28, stk. 2 og § 29, stk. 2 og 3, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 5. Parterne skal have en kopi af afgørelsen, ligesom de skal underrettes om muligheden for indbringelse af sagen for domstolene, om retshjælp, fri proces eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring.

Stk. 6. Er sagen indbragt for ankenævnet ved rettens eller voldgiftsrettens oversendelse, skal ankenævnet straks sende en kopi af afgørelsen til retten.

§ 21. Forretningsudvalget kan bemyndige ankenævnets formand til på nævnets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved nævnet.

Stk. 2. Afvisninger i henhold til stk. 1 ledsages af en begrundelse sammen med oplysning om mulighed for at indbringe sagen for domstolene samt om muligheden for at få retshjælp og/eller søge fri proces.

§ 22. Forretningsudvalget kan bemyndige formanden til på ankenævnets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

Stk. 2. Bestemmelserne i § 19, stk. 3 og § 20, stk. 1, 3, 4, 5 og 6 finder tilsvarende anvendelse på formandsafgørelser efter stk. 1.

§ 23. Ankenævnet tilsender efter hvert kvartal Forbrugerstyrelsen kopi af de af ankenævnet trufne afgørelser, herunder afvisninger.

3.16.8. Genoptagelse

§ 24. Ankenævnet kan beslutte, at en sag, hvori der er 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,
- 2) nye oplysninger, som ikke var tilgængelige under den første nævnsbehandling og som – hvis de havde foreligget under nævnsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen

3.16.9. Information og offentliggørelse

§ 25. Ankenævnet opretter en hjemmeside, som indeholder de væsentligste informationer om ankenævnet og dets formål, herunder kompetence, klageadgang og sagsbehandlingstid.

§ 26. Ankenævnet kan træffe bestemmelse om offentliggørelse af en afgørelse i anonymiseret form.

Stk. 2. Enhver kan ved henvendelse til ankenævnets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med nævnets afgørelser i anonymiseret form. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Stk. 3. Ankenævnet udarbejder en liste med navne på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever nævnets afgørelser. Navnet på den erhvervsdrivende slettes, hvis kendelsen efterfølgende efterleves. Såfremt en afgørelse er indbragt for retten af den erhvervsdrivende, kan offentliggørelse ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger. Oplysningerne om en sag kan ikke fremgå mere end et år.

3.16.10. Gebyr og omkostninger

§ 27. Ingen af parterne betaler omkostninger ved nævnsbehandlingen til den anden part.

§ 28. For behandling af en klage ved ankenævnet skal forbrugeren betale et gebyr på kr. 300. Gebyret tilbagebetales til klageren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, eller hvis sagen afvises som uegnet til behandling. Klagegebyr skal ikke betales, så længe sagen behandles af den relevante brancheforening, jf. § 14, stk. 7.

Stk. 2. Ankenævnet kan bestemme, at klager skal betale omkostninger for ankenævnets udgifter til indhentelse af sagkyndig beslutning, såfremt der ikke gives klager medhold i klagen. Klager kan ikke pålægges at betale et beløb, der overstiger kr. 3.000 inklusive moms.

Stk. 3. Inden sagkyndig erklæring indhentes, skal klager skriftligt acceptere en eventuel betaling af omkostninger i henhold til stk. 2.

Stk. 4. Erkendt skyldige og forfaldne beløb skal være betalt, inden klagen kan fordres afgjort af nævnet. På begæring fra den erhvervsdrivende kan nævnet i særlige tilfælde bestemme, at omtvistede beløb, som ellers var forfaldne til betaling, depo-

Kap. 3: De godkendte ankenævn

neres, eller at der stilles sikkerhed herfor i bank, sparekasse eller som forsikringsgaranti, inden sagen kan fordres afgjort af nævnet⁹¹²

§ 29. En erhvervsdrivende skal betale et beløb til ankenævnet for behandling af sagen, hvis

forbrugeren får medhold i sin klage, eller
sagen forliges således, at forbrugeren får medhold i sin klage.

Stk. 2. For erhvervsdrivende, der løbende bidrager til nævnets drift udgør det i stk. 1 nævnte beløb kr. 5.000 inklusive moms. De i stk. 1, nr. 2 nævnte beløb udgør kr. 500 inklusive moms, såfremt sagen forliges inden sagkyndig erklæring indhentes, og kr. 2.500 inklusive moms såfremt sagen forliges efter indhentning af sagkyndig erklæring.

Stk. 3. For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til nævnets drift, udgør det i stk. 1 nævnte beløb kr. 13.500 inklusive moms. De i stk. 1, nr. 2 nævnte beløb udgør kr. 2.000 inklusive moms, såfremt sagen forliges inden sagkyndig erklæring indhentes, og kr. 10.000 inklusive moms såfremt sagen forliges efter indhentning af sagkyndig erklæring.

Stk. 4. De i stk. 1-3 nævnte beløb fastsættes som et standardbeløb, som meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse.

Stk. 5. De i stk. 1-4 nævnte regler meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse.

3.16.11. Regnskab og drift

§ 30. Sekretariatet udarbejder årligt et regnskab, en opgørelse over omkostninger forbundet med behandlingen af sager samt en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Kopi af disse sendes til ministeren, Forbrugerstyrelsen, de stiftende organisationer samt de af nævnet omfattede organisationer.

Stk. 2. Regnskabsåret er kalenderåret.

3.16.12. Vedtægtsændringer

§ 31. Til vedtagelse af ændringer af nærværende vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af ministeren.

3.16.13. Opløsning af ankenævnet

§ 32. De stiftende organisationer kan med 1 års varsel til en 1. januar opsigte aftalen, hvorved ankenævnet opløses.

Stk. 2. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager mv.

912. I sager, der vedrører mangler, kan ankenævnet bestemme, at det omtvistede beløb deponeres. I sager, der vedrører klage over regningens størrelse, kan ankenævnet ikke bestemme, at det omtvistede beløb deponeres.

3.16. Håndværkets Ankenævn

3.16.14. Udtræden af ankenævnet

§ 33. En organisation, der er omfattet af klagenævnet, jf. § 1, stk. 2 og 3, kan udtræde med 1 års varsel til en 1. januar.

Stk. 2. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v

Forbrugerombudsmandens tilsyn generelt

4.1. Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringsloven

I forbindelse med retshåndhævelsen ved forbrugerklager er de offentlige regler til beskyttelsen af bl.a. forbrugeren også vigtige set som et generalpræventivt middel for at undgå forbrugerklager på markedet. Især markedsføringsloven og forbrugerombudsmands tilsyn er vigtig i denne sammenhæng. Markedsføringsloven fastlægger de generelle adfærdsnormer for markedsføring på markedet. Begrebet *markedsføring* i markedsføringsloven skal forstås bredt, således at »enhver handling foretaget i erhvervsøjemed« er omfattet af loven. Enhver handling – lige fra den indledende reklame over produktion, distribution og salg og til den efterfølgende service og inkasso – er omfattet af loven, uanset om den erhvervsdrivende opnår eller søger at opnå profit til sig selv, eller om handlingerne foretages i humanitær, politisk eller religiøs sammenhæng, forudsat at handlingerne kan siges at være udslag af erhvervsvirksomhed.⁹¹³

Markedsføringsloven skal sikre en velafbalanceret varetagelse af hensynet til forbrugere⁹¹⁴, erhvervsdrivende⁹¹⁵ og almene samfundshen-

913. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 57. Der er fremsat forslag til lovforslag til ændring af markedsføringsloven, se L13 – Forslag til lov om markedsføring den 6. oktober 2005.

914. Der er ikke nogen egentlig forbrugerdefinition i loven.

915. Private erhvervsvirksomheder er allerede i dag klart omfattet af markedsføringsloven, mens det er mere uklart, hvornår offentlige virksomheder også er dækket. Udvalget har derfor foreslået, at lovens anvendelsesområde præciseres, således at det klart fremgår, at loven finder anvendelse på offentlig virksomhed i det omfang, der udbydes varer eller tjenesteydelser på markedet, jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 25, se L13 – Forslag til lov om markedsføring § 2.

4.1. Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringsloven

syn. En afvejning mellem de tre hensyn foretages konkret i den enkelte sag.⁹¹⁶

I medfør af markedsføringsloven⁹¹⁷ er det *Forbrugerombudsmanden*⁹¹⁸ der fører *tilsyn* med, at private erhvervsvirksomheder og offentlige virksomheder, der kan ligestilles hermed, ikke overtræder god markedsføringsskik, markedsføringslovens bestemmelser i øvrigt og bestemmelser fastsat af *familie- og forbrugerministeren*.⁹¹⁹

Forbrugerombudsmanden søger, enten på eget initiativ eller på baggrund af klager og andre henvendelser, gennem *forhandling*⁹²⁰ at påvirke virksomhederne til at virke i overensstemmelse med loven og de af erhvervsministeren fastsatte bestemmelser.⁹²¹

Der er ændringer på vej i markedsføringsloven, jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, der blev afgivet i marts 2005 vedrørende revision af markedsføringsloven og prismærkningsloven. Som tidligere omtalt er der fremsat lovforslag L13, den 6. oktober 2005 Tillæg A 683 forslag til lov om markedsføring med forventet ikrafttræden 1. juli 2006, se lovforslagets § 30, stk. 1.⁹²² Indholdet og moderniseringen af markedsføringsloven vil herefter i stigende grad påvirkes af bestræbelserne for på EU-niveau at arbejde for fælles regler for forbrugerbeskyttelse. Desuden er der blandt andet fra EU-Kommissionens side et ønske om en højere grad af *totalharmonisering*. En vedtagelse af direktivforslaget om urimelig handelspraksis (KOM(2003) 356 endelig

916. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 23.

917. Loven fastsætter minimumstandarderne for virksomheders markedsadfærd. Markedsføringslovens overordnede formål er at sikre, at erhvervsvirksomhed drives tilbørligt og rimeligt under hensyn til såvel konkurrenter og andre erhvervsdrivende som til forbrugerne og almene samfundsinteresser. På hjemmesiden; *Hvadergodskik.dk* kan brugerne få en let og forståelig information om, hvad der er »god skik« i forhold til de love og regler, som forbrugerombudsmanden har tilsyn med.

918. Den nuværende Forbrugerombudsmand *Hagen Jørgensen* forventes at fratræde stillingen i efteråret 2006 grundet 70 årsreglen, jf. lovens § 15, stk. 3, 2. pkt.

919. I forbindelse med regeringsomdannelsen i august 2004 er markedsføringsloven og prismærkningsloven overgået fra *Økonomi- og Erhvervsministeriets* ressort til Ministeriet for *Familie- og Forbrugeranliggender*.

920. Markedsføringsloven alene kræver *forhandling* og ikke enighed, men det er Forbrugerombudsmandens praksis at opnå konsensus.

921. Det har dog i enkelte tilfælde vist sig vanskeligt at opnå enighed mellem Forbrugerombudsmanden og den pågældende branche om udstedelse af sådanne retningslinier, se f.eks. i forholdet til de finansielle virksomheder, som har medført, at Forbrugerombudsmanden ikke længere fører tilsyn med god skik for de finansielle virksomheder, se markedsføringslovens § 1, stk. 2 og lov om finansiell virksomhed, se lovbekendtgørelse nr. 613 af 21. juni 2005 om finansiell virksomhed, jf. § 43, samt Bekendtgørelse nr. 1046 af 27 oktober 2004 om god skik for finansielle virksomheder.

922. Se nuværende lovbekendtgørelse nr. 699 af 17. juli 2000 som ændret ved lov nr. 428 af 6. juni 2002, lov nr. 450 af 10. juni 2003 og lov nr. 352 af 19. maj 2004.

Kap. 4: Forbrugerombudsmandens tilsyn generelt

udgave, fremsat den 18. juni 2003)⁹²³ vil medføre behov for iværksættelse af et implementeringsarbejde, der forventeligt vil føre til fremsættelse af et lovforslag i folketingsåret 2006/2007. Forordningsforslaget (KOM(2001) 546 endelig udgave)⁹²⁴ om salgsfremmende foranstaltninger vil i tilfælde af en vedtagelse også kunne få en indvirkning på indholdet af markedsføringsloven, herunder lovens specialforbud, jf. §§ 6, 7, 8 og 9.⁹²⁵

Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at markedsføringsloven overholdes, navnlig ud fra hensynet til forbrugerne, jf. § 15, stk. 1.

Markedsføringsloven skal beskytte forbrugerne mod urimelig og vildledende markedsføring og virksomhederne mod urimelig og illoyal konkurrence, uberettiget anvendelse af forretningskendetegn og erhvervshemmigheder.⁹²⁶

Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringsloven foretages ud fra et prioriteringshensyn således, at der kun i meget begrænset omfang behandles sager og forhandles retningslinier om forhold, der alene vedrører *forholdet mellem erhvervsdrivende*, selvom *små erhvervsdrivende* i flere sammenhænge kan sidestilles med forbrugere.⁹²⁷

Det har særligt vist sig at være et problem i forhold til de såkaldte annonchajer, dvs. virksomheder som ved meget aggressive markedsføringsmetoder bondefanger andre virksomheder, enten ved at sælge annoncer og andre ydelser uden reel værdi, eller ved at presse virksomheder til at betale regninger, som de efter de almindelige civile retlige regler ikke er forpligtet til at betale. Mange af disse sager om bondefangeri befinder sig i en gråzone mellem markedsføringslovens §§ 1 og 2 og straffelovens regler om bondefangeri og bedrageri, jf. straffelovens § 279. Endvidere er sådanne

923. Direktivforslaget har til formål at harmonisere medlemsstaternes regulering af urimelig handelspraksis og dermed medvirke til at skabe et velfungerende indre marked samt opnå et højt niveau af forbrugerbeskyttelse.

924. Den 4. september 2002 vedtog Europa-Parlamentet forslaget sammen med en række ændringsforslag. Kommissionen fremsatte den 25. oktober 2002 et ændringsforslag (KOM(2002) 586 endelig udgave), som imødekom hovedparten af Parlamentets ændringsforslag. Både de græske, irske og hollandske formandskaber har fremsat forskellige kompromisforslag, som har dannet grundlag for drøftelserne i Rådet i 2003 og 2004, men uden at der har kunnet opnås politisk enighed om forslaget. Det er på tidspunktet for betænkningens afgivelse usikkert, hvad der videre vil ske med forslaget, jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 81.

925. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 23 og s. 84. Forordningen er efterfølgende blevet trukket tilbage, november 2005.

926. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 24.

927. Forbrugerombudsmanden er ikke formelt afskåret fra at tage sager, der primært vedrører erhvervsforhold, op til behandling, men han er af ressourcemæssige grunde nødsaget til at foretage en prioritering blandt sagerne, og han er i den forbindelse forpligtet til særligt at varetage hensynet til forbrugerne, jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 226.

4.1. Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringsloven

sager ofte bevistunge og ressourcekrævende for myndighederne, som under en straffesag har bevisbyrden for at dokumentere, at »annoncehajen« følger et bestemt mønster. Det har medført, at det har været meget vanskeligt at få myndighederne til at tage sig af sagerne, idet Forbrugerombudsmanden har afvist dem under henvisning til, at der er tale om rene erhvervsager, og samtidig henvist virksomhederne til at rette henvendelse til politiet, mens politiet omvendt har henvist til Forbrugerombudsmanden.⁹²⁸

Forbrugerombudsmandens tilsyn repræsenterer en helhedstilgang til forbrugerbeskyttelsen, som indebærer, at Forbrugerombudsmanden under én sag kan tage stilling til, om et markedsføringskoncept er i strid med civile retlige regler, som f.eks. aftalelovens bestemmelser om urimelige aftalevilkår, offentligretlige forbrugerbeskyttende regler samt markedsføringslovens øvrige bestemmelser.⁹²⁹

Til håndhævelse af markedsføringslovens overholdelse har Forbrugerombudsmanden en række retsmidler. De erhvervsdrivende har pligt til at meddele alle oplysninger, som skønnes nødvendige for Forbrugerombudsmandens virksomhed, jf. § 15, stk. 2. Regler om Forbrugerombudsmandens virksomhed og ansættelse fremgår af § 15, stk. 3-5.

Tilsynet med markedsføringsloven bygger på et *forhandlingsprincip*.⁹³⁰ Forbrugerombudsmanden skal således ved forhandling søge at påvirke de erhvervsdrivende til at handle i overensstemmelse med principperne for god markedsføringsskik og til at overholde loven i øvrigt, jf. § 16, stk. 1. Tilsidesætter en erhvervsdrivende et tilsagn, som er givet over for Forbrugerombudsmanden, kan den erhvervsdrivende blive meddelt påbud, som må anses for nødvendige for at sikre tilsagnets overholdelse, jf. § 16, stk. 2.

Forbrugerombudsmanden vil derfor primært forsøge at standse en overtrædelse af loven ved forhandling. Såfremt dette ikke er muligt, har Forbrugerombudsmanden mulighed for at anlægge en forbudssag ved domstolene, og under særlige betingelser at give et administrativt påbud. Visse af markedsføringslovens bestemmelser er desuden strafbe-

928. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 223.

929. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 155, se f.eks. VIASAT-sagerne, hvor Forbrugerombudsmanden havde hovedintervenieret og påberåbt sig aftalelovens urimelighedsregler for at få tilsidesat VIASAT's bindingsperioder, jf. *Sø. og Handelsrettens dom i sag nr. V003000S-KS af 15. juni 2005*.

930. Som tommelfingerregel begrænses eller udvides Forbrugerombudsmandens arbejdsfelt i medfør af markedsføringsloven i takt med, at der oprettes eller nedlægges specialtilsyn, jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 143.

Kap. 4: Forbrugerombudsmandens tilsyn generelt

lagte, og Forbrugerombudsmanden har her mulighed for at anmode anklagemyndigheden om tiltalerejsning.⁹³¹

Forbrugerombudsmanden kan i medfør af § 17 udarbejde og offentliggøre *retningslinier* på nærmere angivne områder, der må anses for væsentlige, navnlig ud fra hensynet til forbrugerne. Udarbejdelse af retningslinier har siden 1974 været et centralt led i Forbrugerombudsmandens påvirkning af de erhvervsdrivende til at virke i overensstemmelse med loven og til fastlæggelse af god markedsføringsskik. Retningslinier for god markedsføringsskik bliver til efter forhandling med relevante erhvervs- og forbrugerorganisationer. Retningslinier, der er tiltrådt af relevante erhvervs- og forbrugerorganisationer, kan efter aftale med disse danne grundlag for påbud meddelt af Forbrugerombudsmanden, jf. markedsføringslovens § 17, stk. 2-4. Disse bestemmelser blev indsat i 1999. Der findes p.t. 14 sæt *gældende retningslinier*, der i perioden 1976 til 2002 er udstedt af Forbrugerombudsmanden efter forhandling. Der er tale om følgende retningslinier:

Retningslinier for omfanget af forsikringsselskabernes orientering til forsikringstager i forbindelse med autoskade (feb. 1999).

Retningslinier for præmiekonkurrencer afholdt af foreninger i samarbejde med erhvervsdrivende (nov. 1996).

Retningslinier vedrørende fjernsalg mv. i betalingssystemer med betalingskort (dec. 1996).

Retningslinier for omdeling af adresseløse forsendelser, herunder vareprøver (dec. 1995).

Retningslinier for markedsføring af brænde (nov. 1995).

Retningslinier vedrørende kønsdiskriminerende reklamer (feb. 1993).

Retningslinier for annoncetegning ved telefonisk annoncetegning (sep. 1994).

Retningslinier for pengeinstitutternes udformning af afregningsnotaer ved kunders handel med fremmed valuta. (nov. 1991).

Retningslinier for afgivelse af bonusprognoser og prognoser for pensionsopsparing i livsforsikringsselskaber (feb. 1990).

Retningslinier for anvendelse af portrætbilleder eller andre personlige kendetegn i markedsføring (april 1987).

Vejledende retningslinier for annoncering med køb af ædle metaller (marts 1981).

Vejledende retningslinier for kontaktbureauers virksomhed (juni 1979).

Vejledende retningslinier for markedsføring af tinvarer og tinlignende varer (marts 1979).

Retningslinier for skolefotografering (sep. 1976).

931. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 132.

4.1. Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringsloven

Retningslinierne er ikke formelt bindende, men handlinger i strid hermed må i almindelighed forventes at blive betragtet som stridende mod god markedsføringsskik. Retningslinierne udelukker ikke domstolene fra at foretage en prøvelse af, om overtrædelser i det enkelte tilfælde er i strid med god markedsføringsskik eller andre bestemmelser i loven, jf. herom grundlovens § 63.⁹³²

Forbrugerombudsmanden har desuden, akkurat som andre myndigheder, mulighed for at udstede *vejledninger* om specifikke områder. Disse vejledninger fremsendes som ofte i høring hos relevante erhvervs- og forbrugerorganisationer.

Forbrugerombudsmandens udsendelse af en vejledning er udtryk for en mere overordnet tilkendegivelse af, hvorledes markedsføringsloven efter hans opfattelse finder anvendelse på et område. Muligheden for at udsende vejledninger fremgår ikke af markedsføringsloven, men følger af de *almindelige forvaltningsretlige principper*, hvorefter en tilsynsmyndighed har mulighed for at udsende vejledninger vedrørende anvendelsen af lovgivningen inden for deres område.

Forbrugerombudsmanden gør navnlig brug af muligheden for at udstede vejledninger i tre tilfælde: 1) når de nordiske forbrugerombudsmander ønsker at fremkomme med en fælles udtalelse på et specifikt område (eksempler herpå er vejledninger om miljøargumenter i markedsføringen, handel og markedsføring på internettet og loyalitetsprogrammer i markedsføringen), 2) når der ikke kan opnås enighed med erhvervs- og forbrugerorganisationer om udarbejdelse af retningslinier,⁹³³ og 3) når praktiske grunde gør det uhensigtsmæssigt at forhandle retningslinier – f.eks. når der ikke er parter at forhandle med, eller der er for mange interessenter. Forbrugerombudsmanden valgte f.eks. at konvertere retningslinierne om garantier til en vejledning, fordi det var for byrdefuldt at forhandle nye reviderede retningslinier med så mange forskellige interessenter på en gang.⁹³⁴

Herudover udsender Forbrugerombudsmanden traditionelt en *forhåndsorientering* om sin fremtidige administration af loven i forbindelse

932. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 201.

933. Vejledninger, som Forbrugerombudsmanden udsender, når han ikke kan nå til enighed med organisationerne, skal, jf. § 2, stk. 2, i lov om ForbrugerForum forelægges for Forbrugerforum, inden de udsendes.

934. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 202.

Kap. 4: Forbrugerombudsmandens tilsyn generelt

med ændringer af markedsføringsloven. Som noget nyt sendes disse orienteringer i bred høring inden udstedelse.⁹³⁵

Retningslinierne og forhandlingsprincippet er således et bærende element i Forbrugerombudsmandens tilsyn, jf. også *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 205, hvor følgende blev tilkendegivet:

»Udvalget finder, at både regler, der er udformet i henhold til markedsføringslovens § 17 om retningslinier udstedt efter forhandling mellem Forbrugerombudsmanden og organisationerne, og regler, som brancherne selv udarbejder, giver mulighed for en løbende, fleksibel og effektiv løsning på problemer inden for specifikke områder. Udvalget lægger samtidig vægt på, at forhandlingsprincippet forbliver et helt centralt element i markedsføringsloven, og at loven aktivt understøtter muligheden for at indføre og videreudvikle selv- og samregulering inden for de enkelte brancher.«

Forbrugerombudsmanden kan i henhold til markedsføringslovens § 18 på begæring afgive *forhåndsbesked*, som dog ikke indebærer en egentlig stillingtagen til lovligheden af vedkommende foranstaltning. Når der er afgivet forhåndsbesked, kan Forbrugerombudsmanden dog ikke på eget initiativ gribe ind i anledning af en foranstaltning, som er dækket af forhåndsbeskeden.

Forbrugerombudsmanden kan endvidere meddele *påbud*, hvis en handling *klart* er i strid med loven, og ikke kan ændres ved forhandling.⁹³⁶ Dette påbud kan forlanges prøvet ved domstolene, jf. markedsføringslovens § 19, stk. 2-6.

Såfremt handlingens retsstridighed ikke er klar, kan Forbrugerombudsmanden anlægge sag om *forbud* og *påbud* jf. § 19. Det følger af § 13, at handlinger i strid mod loven kan forbydes ved dom. Sager, hvor anvendelsen af markedsføringsloven er af væsentlig betydning, anlægges ved Sø- og Handelsretten.

Hvis en handling kræver hurtigt indgreb for at udgå, at øjemedet forspildes, kan Forbrugerombudsmanden nedlægge *foreløbigt forbud* i medfør af markedsføringslovens § 21. Forbrugerombudsmanden skal

935. Jf. Ibid.

936. Forbrugerombudsmanden har hidtil ikke benyttet adgangen til at meddele administrative påbud. Forbrugerombudsmanden har overvejet at benytte et administrativt påbud i forbindelse med de såkaldte *telex-sager*, men valgte i stedet et *foreløbigt forbud*. Forbrugerombudsmanden fandt således, at udsigten til, at der skulle foretages en særskilt prøvelse af spørgsmålet om, hvorvidt klarhedskriteriet var opfyldt, ville være for byrdefuldt, jf. *Betænkningen nr. 1457/2005*, s. 213.

4.1. Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringsloven

senest næste hverdag følge forbudet op med anlæggelse af en sag om stadfæstelse af det foreløbige forbud.

4.1.1. Straf efter markedsføringsloven

Markedsføringslovens § 22 indeholder regler om straf og påtale.⁹³⁷ Til-sidesættelse af et af retten nedlagt forbud eller påbud eller et af For-brugerombudsmanden meddelt påbud straffes med bøde.⁹³⁸ Ligeledes straffes overtrædelse af et foreløbigt forbud efter retsplejelovens regler med bøde eller fængsel i op til 3 måneder. Overtrædelserne af reglerne i markedsføringslovens § 2, stk. 1-3, § 2 a, §§ 6-9 og forsætlig overtræ-delse af § 5 straffes med bøde. Overtrædelse af § 10 straffes med bøde eller fængsel indtil 2 år, men påtale kan kun finde sted efter den for-urstedes begæring.

Forbrugerombudsmanden har især lagt vægt på at få fastlagt en ens-artet og skærpet praksis for overtrædelse af markedsføringslovens al-mindelige vildledningsforbud (§ 2, stk. 1) og bestemmelserne om tilgift (§ 6) og præmiekonkurrencer (§ 9). Det har vist sig, at det som regel er umuligt at føre noget bevis for den indvundne eller tilsigtede fortjeneste ved en overtrædelse. Dette skyldes, at bedømmelsen af den faktiske økonomiske effekt af et markedsføringstiltag i almindelighed er særde-les usikker. Forbrugerombudsmanden har derfor i stedet taget udgangs-punkt i størrelsen af markedsføringsomkostningerne og ved tilgift (§ 6) og præmiekonkurrencer (§ 9) størrelsen af tilgiftens eller præmiens værdi for forbrugeren, idet der er en formodning for, at den markeds-føringsmæssige effekt har en direkte sammenhæng med disse værdier. Det er normalt forholdsvis enkelt at føre et bevis for størrelsen heraf.⁹³⁹

I sager om overtrædelse af markedsføringslovens § 2 har Forbruger-

937. Reglerne om straf og strafferetlig påtale er samlet i markedsføringslovens § 22. Det fremgår heraf, at alle lovens materielle bestemmelser er direkte strafsanktionerede (dvs. udenforudgående forbudsnedlæggelse) med undtagelse af markedsføringslovens §§ 1, 3 og 4. Endvidere kan tilsidesættelse af et af retten nedlagt forbud eller et af Forbrugerombudsmanden i henhold til § 16, stk. 2, eller § 19, stk. 2, meddelt påbud straffes. Det samme gælder tilsidesættelse af oplysningspligten over for Forbrugerombudsmanden, jf. markedsføringslovens § 22, stk. 2.

938. Forbrugerombudsmanden kan anmode politiet om at iværksætte politimæssig efterforskning, ligesom han kan anmode anklagemyndigheden om at rejse tiltale. Er en over-trædelse af større betydning, kan Forbrugerombudsmanden anmode om, at han møder som anklager i straffesagen.

939. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 229.

ombudsmanden, når der ikke har kunnet skønnes over størrelsen af den tilsigtede fortjeneste, gjort gældende, at bøden bør svare til de anvendte markedsføringsomkostninger, når overtrædelsen udgør et af hovedelementerne i det samlede reklamefremstød. Sø- og Handelsretten har i en række sager fulgt dette synspunkt, jf. U 2003.827 H.

I sager om overtrædelse af § 6 er det Forbrugerombudsmandens synspunkt, at strafudmålingen skal svare til størrelsen af udgifterne til reklamering med ulovlig tilgift med tillæg af værdien af den ydede tilgift. Tendensen i praksis er, at der ikke tages hensyn til værdien af den ydede tilgift, ligesom der i en sag, *U 1993.631 SH*, med en betydelig reklameudgift (750.000 kr.) kun blev idømt en bøde på 125.000 kr. til trods for, at der tillige var tale om gentagelse. I sager, hvor lotteriforbudet (§ 9) har været overtrådt til trods for en advarsel fra Forbrugerombudsmanden, har Forbrugerombudsmanden nedlagt påstande om bøder, der svarer til tre gange præmiens værdi, regnet som værdien for forbrugerne. Sø- og Handelsretten har fulgt synspunktet om et fast forhold mellem præmie og bøde, men har lagt niveauet på 5/3 af præmiens værdi. Dette bødeniveau har efter Forbrugerombudsmandens opfattelse ikke en tilstrækkelig præventiv effekt. Det er derfor fortsat hensigten at søge straffniveauet skærpet, navnlig hvor overtrædelsen, bedømt efter markedsføringsindsatsens økonomiske størrelse, er af betydeligt omfang. En sådan skærpelse bør dels indebære, at der også ved omfattende overtrædelser anvendes samme forhold mellem markedsføringens økonomiske omfang og bødens størrelse, som ved mindre overtrædelser, dels at strafudmålingen generelt skærpes, således at der ved førstegangsovertrædelser af § 2 gives bøder på det dobbelte af markedsføringsudgiften, og at der ved overtrædelser af specialforbudene sker en tilsvarende skærpelse. Såfremt det kan sandsynliggøres, at en større fortjeneste har været tilstræbt, bør der tages hensyn hertil. Forbrugerombudsmanden bemærker samtidig, at en gennemgang af sagerne viser en tendens til, at det skærpede bødeniveau, som Sø- og Handelsretten og Højesteret har fastlagt, endnu ikke synes at være slået igennem, når mindre sager afgøres ved bødeforlæg og i byretterne.⁹⁴⁰

Hvis en flerhed af forbrugerne i forbindelse med overtrædelse af bestemmelserne i markedsføringsloven har ensartede krav på erstat-

940. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 230.

4.1. Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringsloven

ning, kan Forbrugerombudsmanden på begæring indtale kravene under ét for retten, jf. markedsføringslovens § 20.

Forbrugerombudsmanden har foreslået, at der i markedsføringsloven skabes hjemmel til at kunne foretage gruppesøgsmål samt søge erstatning, uden at hvert enkelt krav skal dokumenteres. Gruppesøgsmål/massefordringer bliver behandlet generelt af *Retsplejerådet* og det må forventes at der i Danmark vil blive indført en form for gruppesøgsmålsadgang.

Ud over disse sanktioner kan enhver med retlig interesse i henhold til § 19 anlægge en sag med påstand om forbud, påbud og erstatning. Erstatning ifaldes efter dansk rets almindelige erstatningsretlige principper, herunder principperne om, at der skal være en skade, et tab og en årsagssammenhæng her i mellem samt et ansvarsgrundlag.⁹⁴¹

Forbrugerombudsmanden fører ligeledes tilsyn med offentlige institutioner mv. i det omfang, deres virksomhed falder ind under markedsføringsloven. Såfremt en offentlig myndighed eller institution overtræder en af markedsføringslovens strafbelagte bestemmelser, åbner lovens strafbestemmelser mulighed for, at der kan pålægges den offentlige myndighed eller institution straf.

4.1.2. Nyere domspraksis for straf efter markedsføringsloven

A. Markedsføringslovens § 2

Der er inden for de sidste år blevet idømt ganske betydelige bøder for overtrædelser af markedsføringslovens vildledningsforbud. Der er i forbindelse med udmålingen af disse bøder blevet lagt vægt på overtrædelsernes grovhed, omfang og den tilsigtede økonomiske gevinst.⁹⁴²

U 1999.1594 H. Bøde på 250.000 kr. Ved udmålingen blev der navnlig lagt vægt på de foreliggende oplysninger om den opnåede eller tilsigtede fortjeneste, jf. straffelovens § 51, stk. 3. Der fandtes tillige at foreligge en overtrædelse af § 6.

U 1999.2053 SH. Bøde på 15.000 kr. Ved udmålingen blev der navnlig lagt vægt på overtrædelsens grovhed og den tilsigtede økonomiske fortrængning.

U 2000.2064 SH. Bøde på 125.000 kr. Ved strafudmålingen blev der

941. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 62.

942. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 230.

Kap. 4: Forbrugerombudsmandens tilsyn generelt

lagt vægt på antallet af udsendte tv-reklamer, som var i strid med markedsføringslovens § 2, stk. 1, og på den tilsigtede fortjeneste herved og markedsføringsudgifterne hertil, men samtidig blev der tillige lagt vægt på, at den erhvervsdrivende også i forhold til seere, der havde set de allerede udsendte reklamer, foretog en rimelig afhjælpning, da firmaets direktør blev opmærksom på, at kunder misforstod tv-reklamen, jf. herved den dagældende straffelovs § 80, jf. § 51, stk. 3, og § 84, stk. 1, nr. 8.

Utrykt dom af 20. april 2001 afsagt af Sø- og Handelsretten. Det drejede sig om en sag mod et postordreselskab. Bøden lød på 1 mio. kr. Ved strafudmålingen blev der foretaget et samlet skøn over den opnåede eller tilsigtede fortjeneste, herunder markedsføringsomkostningerne. Der fandtes tillige at foreligge en overtrædelse af §§ 6 og 9.

U 2003.827 H. Bøde på 2. mio. kr. Retten fandt det ikke muligt med sikkerhed at skønne over størrelsen af den fortjeneste, tiltalte tilsigtede med sin ulovlige markedsføring. Endvidere var det heller ikke muligt at afgøre, hvor stor en del af tiltaltes bruttofortjeneste og personaleudgifter mv., der kunne henføres til den ulovlige markedsføring. På denne baggrund og under hensyn til størrelsen af markedsføringsomkostningerne samt overtrædelsernes omfang og grovhed fandt retten, at bøden passende kunne fastsættes til 2 mio. kr. Dissens (2 dommere) stadfæstede af Sø- og Handelsrettens dom på 3 mio. kr. Der fandtes tillige en overtrædelse af §§ 6 og 9.

B. Markedsføringslovens § 5

Utrykt dom af 24. november 1999. Retten i Horsens 2. afd. Salg af forfalskede bluser og sweatshirts. Bøden lød på 8.000 kr. Overtrædelsens omfang ikke oplyst i dommen.

C. Markedsføringslovens § 6

Utrykt dom af 3. april 1995. Retten i Ballerup. Bøden lød på 8.000 kr. Markedsføringsudgifterne udgjorde 16.000. kr. Retten har ved fastsættelse af bøden lagt vægt på, at kun ca. halvdelen af annoncerens indhold havde relation til lovovertrædelserne. *U 1996.209 H.* Annoncehæfte. Bøden lød på 25.000 kr.

4.1. Forbrugerombudsmandens tilsyn med markedsføringsloven

D. Markedsføringslovens § 9

U 1996.1131 SH. Bøde på 150.000 kr. Bøden blev fastlagt efter en samlet vurdering af omstændighederne omkring arrangementet, herunder også tiltalte udgifter hertil.

E. Markedsføringslovens § 10

U 1996.1541 Ø. Kundejournaler. Bøde på 5.000 kr. Der fandtes tillige at foreligge overtrædelse af §§ 2 og 6.

F. Markedsføringslovens § 6 a

Markedsføringslovens § 6 a trådte i kraft den 1. juli 2000 og er derfor et relativt nyt specialforbud. Bestemmelsen vedrører uanmodet henvendelse til bestemte aftagere (populært kaldet spam-paragraffen).

Også i sager om overtrædelse af markedsføringslovens § 6a har Forbrugerombudsmanden gjort gældende, at der er et ønske om en ensartet og skærpet praksis. Eftersom de almindelige lovbemærkninger til § 22 (fra 1994), ikke altid er anvendelige i disse sager (fordi markedsføringsomkostningerne er meget begrænsede, og/eller fordi der ikke kan skønnes over den opnåede eller tilsigtede fortjeneste), har Forbrugerombudsmanden foreslået en beregningsmodel for udmåling af bøde ved overtrædelse af markedsføringslovens § 6 a, uanset om den uanmodede henvendelse sker via telefax, SMS eller e-mail.

Den foreslåede beregningsmodel er følgende: For op til 100 overtrædelser gives en minimumsbøde på 10.000 kr. For over 100 overtrædelser gives en bøde på 100 kr. for hver enkelt overtrædelse. Således vil en bøde for 60 overtrædelser være 10.000 kr. og for 140 overtrædelser være 14.000 kr.

Forbrugerombudsmandens forslag til beregningsmodel er for nyligt forelagt Sø- og Handelsretten i en konkret sag.⁹⁴³ Retten har i dommens præmisser givet udtryk for, at retten var enig i den foreslåede beregningsmodel, men har samtidig anført, at den finder, at der ved udmålingen bør ske en vis nedrunding, hvor henvendelserne har været betragtelige. I den konkrete sag lagde retten endvidere vægt på: antallet af

943. Se Sø- og Handelsrettens dom af 14. marts 2005, jf. j.nr. *M0001000 – HAF*. I øvrigt kan der klages over spam. Hvis det drejer sig om dansk spam kan klagen sendes til: *dansk@spamklage.dk*. Hvis det drejer sig om udenlandsk spam, så kan der klages til: *int@spamklage.dk*.

uanmodede henvendelser, den gene og økonomiske skade, som henvendelserne havde medført for modtagerne, de foreliggende oplysninger om den erhvervsdrivendes forhold, og antallet af klager sendt til Forbrugerombudsmanden. Forbrugerombudsmanden har i forbindelse med den nye bødepraksis vedrørende overtrædelser af § 6 a oplyst, at det i forbindelse med efterforskning af sager om overtrædelser af markedsføringslovens § 6a, ofte viser sig, at afsenderen ikke vil oplyse, hvor mange e-mails der er udsendt i strid med markedsføringslovens § 6 a.

Eftersom bødens størrelse i væsentligt omfang, afhænger af det antal e-mails, der er udsendt, jf. f.eks. spam med telefax, jf. *U 2004.1141 SH*,⁹⁴⁴ er det af afgørende betydning for efterforskningen af disse sager, at oplysninger om antallet kan fremskaffes. Forbrugerombudsmanden er ofte kun i besiddelse af en brøkdel af det samlede antal, der reelt er udsendt.

I de tilfælde hvor selskabet har anvendt en ekstern server til udsendelsen, dvs. en internetudbyders server som ikke fysisk er placeret hos selskabet selv, vil disse filoplysninger ofte være lagret.

I en konkret sag har anklagemyndigheden anmodet at få disse oplysninger udleveret, (eventuelt enkelte bestanddele) efter reglerne om edition, jf. retsplejelovens § 804, stk. 1. Dette blev imidlertid afvist af byretten i Taastrup, idet retten fandt, at det ville være en omgåelse af hensynet til beskyttelse af meddelelseshemmeligheden, hvis enkelte bestanddele af disse lagrede oplysninger efter reglerne om edition kunne udleveres til anklagemyndigheden, uden at betingelserne i retsplejelovens § 781 også er opfyldt.

Indgreb i meddelelseshemmeligheden må efter retsplejelovens § 781 kun foretages, hvis særlige betingelser er opfyldt, herunder hvis efterforskningen angår en lovovertrædelse som efter loven kan straffes med fængsel i 6 år eller derover.

Eftersom overtrædelse af markedsføringslovens § 6 a ikke opfylder de særlige betingelser, som fremgår af retsplejelovens § 781, og idet overtrædelse af § 6 a alene straffes med bøde, vil efterforskning af, hvor

944. Bøde på 400.000 kr. for uanmodet henvendelse til større antal modtagere pr. telefax (spam): »Under hensyn til antallet af uanmodede henvendelser, til den gene og økonomiske skade, som henvendelserne har medført for modtagerne, til de foreliggende oplysninger om Aircoms forhold og til antallet af klager fastsættes bøden til 400.000 kr.«.

4.2. Tilsyn med betalingsmiddeloven

mange e-mails der er udsendt i praksis være umulig i de tilfælde, hvor der er anvendt en ekstern server.⁹⁴⁵

Sø- og Handelsretten har endvidere taget stilling til, hvad det skal koste at sende reklamer via SMS og e-mail til ca. 48.000 modtagere uden modtagerens samtykke samt at miskreditere andre erhvervsdrivende og anvende angivelser, der er utilbørlige over for andre erhvervsdrivende og forbrugere. Bøden blev af Sø- og Handelsretten fastsat til 2 millioner kr.⁹⁴⁶

Sagen, der blev ført af Forbrugerombudsmanden på anklagemyndighedens vegne, var anlagt mod teleselskabet Debitel Danmark A/S, efter at selskabet i foråret 2003 havde udsendt reklamer via e-mail og SMS uden samtykke fra modtagerne. Under sagen gjorde anklagemyndigheden gældende, at der fra Forbrugerombudsmanden og lovgivers side er et ønske om en ensartet og skærpet praksis for overtrædelse af markedsføringsloven. Den seneste spam-dom gav en bøde på 400.000 kr.⁹⁴⁷ Af dommen mod Debitel fremgår det at udtrykket »elektronisk post« omfatter alle former for meddelelser som sendes elektronisk. Bestemmelsen er for så vidt angår »elektronisk post« teknologineutral og finder anvendelse på allerede kendte former for teknologi til elektronisk forsendelse af meddelelser som nye former, og uanset om disse betegnes som e-mails, talebeskeder, videobeskeder, MMS'er, SMS'er eller noget helt andet, og uanset om de helt eller delvis sendes via landbaserede eller luftbårne netværk. Ved strafudmålingen havde retten lagt vægt på antallet af henvendelser, til den gene, som henvendelserne havde medført for modtagerne, til de foreliggende oplysninger om selskabets forhold og til antallet af klager. Retten havde også lagt vægt på, at tiltalte hurtigt trak sin kampagne tilbage efter Forbrugerombudsmandens henvendelse, og at de forurettede erhvervsdrivende ikke selv havde rejst krav over for selskabet i anledning af de utilbørlige angivelser.

4.2. Tilsyn med betalingsmiddeloven

Lov om visse betalingsmidler, jf. § 18, udpeger Forbrugerombudsmanden som den administrative myndighed, der som udgangspunkt fører tilsyn med betalingsmiddelovens overholdelse, jf. dog lovens § 21,⁹⁴⁸ hvor-

945. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 233.

946. Se Sø- og Handelsrettens dom af 14. marts 2005, jf. j.nr. *M0001000 – HAF*. Sagen blev anket til Højesteret, som den 22. september 2005 nedsatte bøden til kr. 400.000. Ved strafudmålingen lagde Højesteret vægt på blandt andet antallet af reklamer og selve markedsføringens karakter, if. sag *134/2005* (1. afd.). Det er Højesterets opfattelse, »at der ikke som anført af anklagemyndigheden kan tages udgangspunkt i et beløb pr. adressat, idet der også må lægges betydelig vægt på andre forhold end antallet af adressater, herunder navnlig den opnåede eller tilsigtede fortjeneste.«

947. Se *U 2004.1141 SH*.

948. Jf. Erhvervsministeriet: *Regulering af visse betalingsmidler og adgangskoder*, Rapporten, 1999, s. 51 ff.

Kap. 4: Forbrugerombudsmandens tilsyn generelt

efter tilsynsmyndigheden med hensyn til reglerne i §§ 14-16 tilkommer *Konkurrencestyrelsen*.

Forbrugerombudsmandens tilsyn er generelt og fortrinsvis af præventiv art.⁹⁴⁹ Lovens § 6 indebærer f.eks. en pligt for en udsteder af betalingsmidler til at *anmelde* betalingssystemet til Forbrugerombudsmanden. Anmeldelse i overensstemmelse med lovens § 6 indebærer ikke en godkendelse af det anmeldte. En anmeldelse sikrer, at Forbrugerombudsmanden bliver bekendt med de tilsynspligtige betalingsmidler og kan danne sig et indtryk af betalingsmidlet, og hvorledes det fungerer. Hvis Forbrugerombudsmanden har behov for oplysninger ud over dem, der følger af § 6, stk. 2, kan han straks eller senere indhente alle nødvendige oplysninger om betalingssystemet i medfør af § 18, stk. 2. Forbrugerombudsmanden kan også iværksætte egentlige *sikkerhedsundersøgelser* evt. med hjælp fra eksterne konsulenter og sikkerhedseksperter, jf. lovens § 18, stk. 4.

Forbrugerombudsmanden skal ved *forhandling* søge forholdene ændret, hvis betalingssystemet ikke lever op til de krav, der er stillet i lovens § 4, stk. 1 og 2, jf. stk. 3. Kan en ændring ikke ske ved forhandling, kan Forbrugerombudsmanden udstede påbud herom. Et påbud skal uden unødigt ophold af Forbrugerombudsmanden indbringes for domstolene, hvis den, mod hvem påbudet retter sig, gør indsigelse, jf. § 18, stk. 3, eller der kan ske strafferetlig forfølgning, jf. lovens § 22. Straffesager om overtrædelse af betalingsmiddeloven, behandles ved *Sø- og Handelsretten i København*, jf. lovens § 19, stk. 2, 1. pkt.

Retssager mellem f.eks. en indløser og en betalingsmodtager eller mellem en bruger og en udsteder om erstatningsansvar og -udmåling føres ved *de almindelige domstole*, mens retssager, hvor Forbrugerombudsmanden er involveret som led i sit tilsyn, føres ved *Sø- og Handelsretten*. Påbud, som er udstedt af Forbrugerombudsmanden, anlægges også ved *Sø- og Handelsretten*, jf. nærmere lovens § 18, stk. 3.

Finansielle virksomheder, der udbyder betalingsmidler, vil typisk være undergivet en generel tilsynslovgivning, som skal sikre, at virksomhederne lever op til tilsynslovgivningens krav om f.eks. soliditet, regnskabsaflæggelse, revision, systemindretning mv. Disse virksomhe-

949. Se *Susanne Karstoft*: Lov om visse betalingsmidler, 2001, s. 194.

4.2. Tilsyn med betalingsmiddeloven

der vil derfor være underlagt to tilsyn, nemlig dels *Finanstilsynet* og dels *Forbrugerombudsmanden*.

Andre udstedere af elektroniske betalingsmidler er imidlertid ikke omfattet af den finansielle lovgivning. Det gælder de fleste kontoringe, benzinselskaber, stormagasiner, trafikelskaber m.fl. Også visse internationale kreditkortsystemer drives af virksomheder, der ikke er underlagt et finansielt tilsyn. Disse virksomheder er derfor alene undergivet de krav, der følger af loven, og dermed Forbrugerombudsmandens tilsyn.

Forbrugerombudsmanden vil primært henvende sig til udstederen, hvis Forbrugerombudsmanden finder, at et betalingsmiddel eller et betalingssystem ikke lever op til lovens krav om beskyttelse af brugerne. Har en udsteder overladt dele af driften af betalingssystemet til andre, må udstederen gennem sine aftaler med sine underleverandører sikre sig, at disse lever op til lovens krav. Opstår der problemer i forholdet mellem betalingsmodtagerne og indløseren, eller viser det sig, at brugernes problemer skyldes forhold hos indløseren, kan Forbrugerombudsmanden henvende sig direkte til indløseren.

Det er ikke udelukket, at Forbrugerombudsmanden kan stille krav til andre end udstederen og indløseren. Har udstederen tilsluttet sig et samarbejde mellem andre udstedere og indløsere, vil den enkelte udsteder oftest ikke egenhændigt kunne ændre enhver facilitet i betalingssystemet. Dette er f.eks. tilfældet for de internationale betalingssystemer. Ligeledes kan det tænkes, at et system udbydes til en række (potentielle) udstedere, der hver især udsteder betalingsmidlet inden for et geografisk begrænset område, men i øvrigt kun har begrænset indflydelse på betalingssystemets (tekniske) indretning. I sådanne særlige tilfælde kan Forbrugerombudsmanden søge loven efterlevet hos andre end den, der i teknisk henseende er udsteder i forhold til brugeren.⁹⁵⁰

Med lovændringen ved *lov nr. 459 af 10. juni 2003* er *Konkurrencestyrelsens* kompetence blevet udvidet. Styrelsen skal nu påse, at der er et rimeligt forhold mellem omkostningerne, inklusive en rimelig avance, og de gebyrer, der samlet opkræves hos henholdsvis betalingsmodtagerne og forbrugerne, samt udstede påbud om, at de af styrelsen angivne priser og avancer ikke må overskrides. *Konkurrencestyrelsen*

950. Se Erhvervsministeriet: *Regulering af visse betalingsmidler og adgangskoder*, Rapporten, 1999. s. 212f.

kan endvidere bestemme, at der ved beregning af priser og avancer skal anvendes bestemte kalkulationsregler. Konkurrencestyrelsens løbende tilsyn med betalingskortmarkedet, jf. lovens § 21, vedrører også internationale kort og de dispensationer, der er givet i den forbindelse. Formålet med at udvide Konkurrencestyrelsens adgang til også at meddele påbud til opfyldelse af § 14 og § 16 er at sikre et effektivt tilsyn særligt som følge af de nye regler for gebyr ved betalingskort,⁹⁵¹ jf. ændringerne i § 14 om indløserens mulighed for opkrævning af gebyrer pr. transaktion, som trådte i kraft 1. januar 2005.

4.3. Andet tilsyn

Forbrugerombudsmanden har for så vidt angår sit generelle tilsyn med advokater efter markedsføringsloven oplyst, at han normalt er tilbageholdende med at gribe ind over for erhvervsdrivende på særlovsområder, som f.eks. advokater. Der skal således meget til, før indgriben fra Forbrugerombudsmandens side finder sted. Som udgangspunkt vil Forbrugerombudsmanden altid ved modtagelse af en klage fra en forbruger over en advokat henvise den pågældende til at indgive klage til Advokatnævnet i stedet. Det er kun i ganske få sager forekommet, at Forbrugerombudsmanden er gået ind i sager, hvor advokater har været involveret.⁹⁵²

Markedsføringsudvalget har i øvrigt foreslået, at prismærkningsreglerne⁹⁵³ indsættes i markedsføringsloven og, at Forbrugerombudsmanden bør være tilsynsmyndighed for reglerne om prisoplysninger. Herved sikres et sammenhængende og koordineret tilsyn med markedsføringslovens regler og reglerne om prisoplysninger. Se L13 Forslag til lov om markedsføring § 11.⁹⁵⁴

4.3.1. Når et forhold er omfattet af både speciallovgivningen og markedsføringsloven

Når et forhold er omfattet af både speciallovgivningen og markedsføringsloven, og der samtidig er oprettet et særligt tilsyn på området

951. Se *Lars Hedegaard Kristensen* i Karnovkommentaren, 2003, s. 7354, (gule hæfter), note 17.

952. Justitsministeriet har den 6. august 2004 nedsat et sagkyndigt udvalg, som skal foretage en samlet gennemgang af retsplejelovens regler vedrørende advokaters forhold. Udvalget skal bl.a. behandle spørgsmålet om en eventuel ændring af reglerne vedrørende behandlingen af klager over advokater, herunder klager over advokaters salærberegning.

953. Jf. prismærkningsloven.

954. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 290.

(konkurrerende tilsynskompetencer), tager Forbrugerombudsmanden normalt ikke sager op. Dette sker ud fra en *lex specialis* betragtning.⁹⁵⁵

4.3.2. Radio- og tv-reklamer

Radio- og tv-nævnet, der er den centrale tilsynsmyndighed på området, fører tilsyn med, at radio- og tv-foretagenderne overholder Bekendtgørelse 194/2003 om reklame og sponsorering i radio og fjernsyn.

Hertil kommer, at Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at annoncørerne uanset medie overholder markedsføringsloven. Endvidere har Forbrugerombudsmanden mulighed for at inddrage en tv-station i en straffesag mod en annoncør for medvirken til overtrædelse af markedsføringsloven. Et sådant skridt kræver dog *Rigsadvokatens* tilladelse efter reglerne i *medieansvarsloven*.⁹⁵⁶

Store markedsføringskampagner benytter sig ofte af flere forskellige medier. Det kan derfor forekomme, at samme reklame i tv bliver behandlet af Radio- og tv-nævnet i relation til senderforetagendet og af Forbrugerombudsmanden i relation til annoncøren. Eller at Radio- og tv-nævnet behandler en reklame i tv samtidig med, at Forbrugerombudsmanden behandler reklamer fra samme kampagne bragt i de trykte medier eller på Internettet.

Det forhold, at de to tilsyn kan gribe ind over for samme reklamer, men i forhold til forskellige ansvarssubjekter og i forskellige medier, skaber behov for en koordinering. Regler om koordinering er fastsat i bekendtgørelse om reklame og sponsorering i radio og fjernsyn, hvorefter Radio- og tv-nævnet i sager af forbrugerretlig relevans indhenter en udtalelse fra Forbrugerombudsmanden, inden nævnet træffer afgørelse.⁹⁵⁷

Det *Internationale Kodeks for Reklame Praksis* indgår som en del af det regelgrundlag, som såvel Radio- og tv-nævnet som Forbrugerombudsmanden benytter. Herudover har Forbrugerombudsmanden, med udgangspunkt i Kulturministeriets reklamebekendtgørelse,⁹⁵⁸ udarbejdet en vejledning om markedsføring rettet mod børn og unge. Forbruger-

955. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 144.

956. Lovbekendtgørelse nr. 85 af 9. februar 1998 om medieansvarslov, som ændret ved nr. 433 af 31. maj 2000.

957. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 144.

958. Bekendtgørelse nr 194 af 20. marts 2003 om reklame og sponsorering i radio og fjernsyn

Kap. 4: Forbrugerombudsmandens tilsyn generelt

ombudsmanden anser tilsidesættelse heraf som en overtrædelse af generalklausulen i markedsføringslovens § 1.

Betænkningen til revision af markedsføringsloven opfordrer til, at *Justitsministeriet* overvejer muligheden for at tillægge Forbrugerombudsmanden kompetence til at indbringe sager for *Pressenævnet*.⁹⁵⁹

4.3.3. Kemikalieloven

*Kemikalieloven*⁹⁶⁰ har til formål at forebygge sundhedsfare og miljøskade i forbindelse med fremstilling, opbevaring, anvendelse og bortskaffelse af kemiske stoffer og produkter. Loven og de tilhørende bekendtgørelser indeholder følgende områder: Nye kemiske stoffer skal anmeldes til *Miljøstyrelsen* inden brug, farlige kemiske stoffer og produkter skal klassificeres, emballeres og mærkes inden markedsføring, kemiske stoffer og produkter må ikke markedsføres under omstændigheder, der er velegnet til at vildlede brugerne, krav til miljømærker, krav til opbevaringen af farlige kemiske stoffer og produkter, krav til salg og brug af giftige kemiske stoffer og produkter, begrænsninger i markedsføringen og brugen af visse farlige stoffer (f.eks. bly og kviksølv), begrænsninger i markedsføringen af visse kemiske produkter (f.eks. kosmetik), krav om godkendelse af visse kemiske produkter inden import, salg, anvendelse af visse kemiske produkter (f.eks. bekæmpelsesmidler), krav til egenkontrol. Det er Miljøstyrelsens Kemikalieinspektion, der fører tilsyn med kemikalieloven og de tilhørende bekendtgørelser. Da kemikalielovgivningens bestemmelser om vildledende markedsføring alene retter sig mod kemiske produkter, kan der forekomme tilfælde, hvor der anvendes vildledende angivelser om andre varers kemiske egenskaber, f.eks. reklamering med at et køleskab er freonfrit.⁹⁶¹ Disse sager kan alene behandles efter markedsføringsloven.⁹⁶² Forbrugerombudsmanden rejser næsten aldrig sager efter markedsføringsloven på disse områder, da Forbrugerombudsmanden ikke

959. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 24.

960. Miljø- og Energiministeriets lovebekendtgørelse nr. 21 af 16. januar 1996, som senest ændret ved lov nr. 441 af 10. juni 2003. Bekendtgørelse nr. 329/2002 om kemiske stoffer og produkter, Bekendtgørelse 489/2003 om kosmetiske produkter og Bekendtgørelse 558/2003 om bekæmpelsesmidler.

961. Kemikalielovens § 10, stk. 3, stammer fra den oprindelige kemikalielov fra 1979. Bestemmelsen blev indsat for at beskytte forbrugere mod vildledende markedsføring.

962. Kemikalielovens vildledningsbestemmelser omhandler kun kemiske stoffer og produkter

besidder den faglige indsigt og ekspertise på området. I sjældne tilfælde har Forbrugerombudsmanden på baggrund af sagkyndige udtalelser fra Miljøstyrelsen taget sager op til behandling.⁹⁶³

Omfanget af disse sager er som nævnt meget begrænset. En af de få sager er fra 1994, hvor køleskabe blev markedsført som CFC-frie. CFC var forbudt at anvende i køleskabe. Forbrugerombudsmanden udtalte, at der i markedsføringen ikke må anvendes angivelser, der oplyser, at der ikke benyttes stoffer, som det ifølge lovgivningen er forbudt at anvende.⁹⁶⁴

4.3.4. Lovgivning om reklamering for lægemidler, medicinsk udstyr og sundhedsydelser

Inden for *Indenrigs- og Sundhedsministeriets* ressort findes der regulering af markedsføring, herunder reklamering i forhold til følgende produkter/ydelser: *Lægemidler* (*lægemiddelloven* og *Bekendtgørelse nr. 793 af 10. september 2001 om reklame for lægemidler*) *Medicinsk udstyr* (*Bekendtgørelse nr. 695 af 28. september 1998 om reklame for medicinsk udstyr*) *Sundhedsydelser* (*lov nr. 326 af 6. maj 2003 om markedsføring af sundhedsydelser*).

Der findes ikke erfaringsmateriale eller Forbrugerombudsmandspraksis af betydning på disse tre nævnte områder, da Forbrugerombudsmandsinstitutionen ikke besidder den nødvendige faglige indsigt og ekspertise på området, og derfor er nødsaget til i udstrakt grad at indhente udtalelser og vurderinger fra de eksisterende myndigheder på områderne, når det drejer sig om overtrædelser af markedsføringslovens §§ 1 og 2.⁹⁶⁵

Det er *Lægemiddelstyrelsen* der fører tilsyn med reglerne vedrørende reklamering for *lægemidler*. Styrelsen kan kræve alle nødvendige oplysninger af indehaveren af en markedsføringstilladelse (eller andre der reklamerer for et lægemiddel) med henblik på at kontrollere at en

og ikke varer (artikler), som indeholder eller afgiver kemiske stoffer. Hvis der opstår konkrete sager om vildledende markedsføring af varer, bliver sagen overdraget til Forbrugerombudsmanden.

963. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 144.

964. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 305.

965. I henhold til loven om sundhedsydelser skal der etableres et formelt kontaktudvalg mellem Sundhedsstyrelsen og Forbrugerombudsmanden med henblik på koordinering af de to områder. Loven trådte i kraft den 1. september 2003. Efter lovens ikrafttræden har der alene været uformelle telefoniske drøftelser i et begrænset omfang mellem de to tilsyn. Et kontaktudvalg forventes snarest nedsat, jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 145.

Kap. 4: Forbrugerombudsmandens tilsyn generelt

lægemiddelreklame overholder gældende bestemmelser. Styrelsen kan kræve, at en reklame i strid med reglerne bringes til ophør, samt kræve berigtigelse af en ulovlig reklame.

Lægemiddelstyrelsen fører også tilsyn med reglerne for reklamering for *medicinsk udstyr*. Overtrædelser af bekendtgørelsens regler er strafbelagt.⁹⁶⁶

Sundhedsstyrelsen fører tilsyn med lov om markedsføring af *sundhedsydelser*, bortset fra psykologers markedsføring, hvor tilsynet udøves af *Psykolognævnet* (henhører under *Socialministeriet*), jf. lovens § 4. Sundhedsstyrelsen kan kræve meddelt alle oplysninger, som skønnes nødvendige til afgørelse af, om et forhold falder ind under lovens bestemmelser, jf. lovens § 4, stk. 2. Overtrædelse af denne oplysningspligt eller som i forhold, der omfattes af loven, afgiver urigtige eller vildledende oplysninger, er sanktioneret med bøde. Sundhedsstyrelsen kan som led i tilsynet give udtryk for sin opfattelse af sagen og henstille, at et konkret markedsføringstiltag stoppes.⁹⁶⁷ I tilfælde af manglende reaktion på styrelsens udtalelse, kan styrelsen anmode politiet om at rejse tiltale. Overtrædelse af loven er sanktioneret med bøde.⁹⁶⁸

4.3.5. Lov om forbud mod tobaksreklamer

Overtrædelser af *lov om forbud mod tobaksreklamer*⁹⁶⁹ kan straffes med bøde.⁹⁷⁰ Tilsynet med lov om forbud mod tobaksreklame er placeret hos Forbrugerombudsmanden, der gennem sin administration af markedsføringsloven, er den centrale tilsynsmyndighed for markedsføring

966. *Indenrigs- og Sundhedsministeriet* er i gang med forberedelserne til en ændring af bekendtgørelse om reklame for medicinsk udstyr, og overvejer i den forbindelse at fastsætte, at Lægemiddelstyrelsen ligesom på lægemiddelområdet skal kunne kræve, at reklamering, der er i strid med bestemmelserne, bringes til ophør med berigtigelse og offentliggørelse fra fabrikanten, jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 308.

967. I de sager hvor der f.eks. opstår afgrænsningsproblemer i relation til markedsføringsloven forelægger *Sundhedsstyrelsen* disse for Forbrugerombudsmanden.

968. For at sikre en koordinering af administrationen af lov om markedsføring af sundhedsydelser med lov om markedsføring, kan fastsættelse af regler i medfør af lov om markedsføring af sundhedsydelser kun finde sted efter indhentet udtalelse fra Forbrugerombudsmanden, jf. lovens § 1, stk. 4-5, samt § 4, stk. 5-6.

969. Se lov nr. 492 af 7. juni 2001 om forbud mod tobaksreklame m.v.

970. Den danske lov om forbud mod tobaksreklame er mere omfattende end EF-direktiv 2003/33/EF om reklame for tobaksvarer og sponsoring til fordel for disse, der kun regulerer pressen og andre trykte publikationer, radioudsendelser, informationssamfundets tjenester samt grænseoverskridende sponsoring.

4.4. Forbrugerombudsmandens virksomhed

og reklame. Forbrugerombudsmandens tilsyn med denne lov adskiller sig dog væsentligt fra det tilsyn, som Forbrugerombudsmanden udøver i forhold til markedsføringsloven, idet det er begrænset til en vurdering af, om der foreligger en overtrædelse og i givet fald oversendelse af sagen til politiet med anmodning om efterforskning og eventuel tiltalerejsning.

4.3.6. Alkohol

Reklamerings for alkoholholdige drikkevarer er reguleret ved en frivillig aftale⁹⁷¹ (samregulering) mellem myndigheder og organisationer, som branchen har forpligtet sig til at følge, og som håndhæves af et uafhængigt håndhævelsesudvalg.⁹⁷² Forbrugerombudsmandens vejledning på området er ophævet.

Det forhold, at der eksisterer et frivilligt håndhævelsesudvalg og brancheetiske retningslinier, undtager imidlertid ikke reklamerings mv. for alkohol fra Forbrugerombudsmandens kompetence. Siden udvalgets oprettelse har Forbrugerombudsmanden ikke fundet anledning til at tage sager op i medfør af markedsføringsloven.

4.3.7. Teleområdet

Forbrugerombudsmanden tager normalt ikke sager op i medfør af markedsføringsloven, som alene vedrører overtrædelser af lov om konkurrence- og forbrugerforhold på telemarkedet og tilhørende bekendtgørelse (udbudsbekendtgørelsen), da *IT- og Telestyrelsen* fører tilsyn med disse regler, som specialmyndighed på området.⁹⁷³

4.4. Forbrugerombudsmandens virksomhed

Markedsføringslovens § 15 indeholder reglerne om Forbrugerombudsmanden og hans virksomhed. Bestemmelsen omhandler bl.a. hvem der kan udpeges til Forbrugerombudsmand og reglerne for hans ansættelse,

971. Indgået mellem branchens organisationer, *Forbrugerrådet*, andre interesseorganisationer samt *Økonomi- og Erhvervsministeriet* og *Indenrigs- og Sundhedsministeriet*.

972. Enhver kan indbringe et markedsføringstiltag for *Håndhævelsesudvalget*. Udvalget kan ligeledes tage sager op af egen drift. Håndhævelsesudvalget kan udtrykke kritik af et markedsføringstiltag, og det forudsættes, at den virksomhed, der udsættes for kritik, ophører med den kritisable adfærd.

973. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 145. *Teleankenævnet* behandler som tidligere omtalt den civilretlige tvist mellem teleudbyderen og kunden.

mulighed for at kræve oplysninger samt afskæring af administrativ klagadgang.

Derimod tager loven og dens forarbejder ikke eksplicit stilling til, om og hvordan Forbrugerombudsmanden passer ind i det traditionelle offentlige forvaltningssystem.⁹⁷⁴

Da Forbrugerombudsmandens hovedopgave er at føre tilsyn med overholdelse af markedsføringsloven, må han som udgangspunkt anses som et kontrolorgan, der tilhører den offentlige forvaltning. På den anden side træffer Forbrugerombudsmanden stort set aldrig afgørelser i forvaltningslovens forstand og Forbrugerombudsmanden har desuden visse judicielle kompetencer jf. lovens regler om foreløbigt forbud, hvor Forbrugerombudsmanden i praksis optræder i stedet for fogeden.

Forbrugerombudsmanden anses i sit daglige arbejde for at være uafhængig, forstået på den måde, at ministeren ikke har beføjelser i forhold til den konkrete sagsbehandling. Ministeren har således ikke mulighed for at give Forbrugerombudsmanden en tjenestebefaling i forbindelse med behandlingen af en konkret sag, herunder pålægge Forbrugerombudsmanden at tage en konkret sag op til behandling. Denne uafhængighed fremgår ikke direkte af loven eller af bekendtgørelsen om Forbrugerombudsmandens virksomhed, men udledes af, at Forbrugerombudsmandsinstitutionen ikke kan karakteriseres som et traditionelt forvaltningsorgan inden for det almindelige administrative hierarki.

Det fremgår udtrykkeligt af lovens § 15, stk. 4 at afgørelser truffet af Forbrugerombudsmanden ikke kan indbringes for ministeren. Imidlertid er det som nævnt ovenfor yderst sjældent, at Forbrugerombudsmanden træffer egentlige forvaltningsretlige afgørelser. Således er en beslutning om at oversende en sag til politiet med henblik på efterforskning og eventuel tiltalerejsning ikke en afgørelse i forvaltningsretlig forstand. Det samme er tilfældet, når Forbrugerombudsmanden tilkendegiver sit syn på en markedsføringsforanstaltning, men hvor den endelige afgørelse af, om der foreligger en overtrædelse af markedsføringsloven, ligger hos domstolene. Heller ikke når Forbrugerombudsmanden afviser at tage en sag op til behandling, er der tale om en forvaltningsretlig afgørelse, idet en afvisning kun er en »afgørelse«, hvis den angår en sag, som myndigheden, der afviser sagen, har kompetence

974. Om Forbrugerombudsmandens forvaltningsretlige status, jf. *Karsten Revsbech* »Forbrugerombudsmanden som forvaltningsorgan«, *Juristen* 5/1990, s. 208 ff.

4.4. Forbrugerombudsmandens virksomhed

til at afslutte med udstedelse af en retsakt. Det har Forbrugerombudsmanden kun i meget begrænset omfang beføjelse til inden for markedsføringslovens område.

Selv om Forbrugerombudsmanden ikke kan anses for at være en traditionel forvaltningsmyndighed inden for det sædvanlige administrative hierarki, antages det dog, at de grundlæggende forvaltningsretlige principper om god forvaltningsskik finder anvendelse for hans virksomhed.

Det antages således, at Forbrugerombudsmanden som forvaltningsorgan er underlagt ministerens og Folketingets Ombudsmands tilsyn i forhold til opfyldelse af grundlæggende forvaltningsretlige principper om partshøring, offentlighed, aktindsigt og overholdelse af god forvaltningsskik.

Det har siden oprettelsen af Forbrugerombudsmandsinstitutionen været et krav, at Forbrugerombudsmanden opfylder de kvalifikationskrav som stilles til en dommer, hvilket primært indebærer, at vedkommende skal have en juridisk embedseksamen. Baggrunden for dette krav er formentlig de judicielle kompetencer, som er tillagt Forbrugerombudsmanden.

I 1999 vedtog Folketinget en ændring af reglerne for Forbrugerombudsmandens ansættelse. Formålet med de nye regler var yderligere at sikre Forbrugerombudsmandens uafhængighed.

Efter lovens § 15, stk. 3, udnævnes Forbrugerombudsmanden for et tidsrum af 6 år uden mulighed for forlængelse eller genansættelse. Samtidig kan Forbrugerombudsmanden i embedsperioden kun afskediges af helbredsmæssige grunde, eller såfremt denne af ganske særlige grunde er uskikket til at forblive i stillingen. Med disse regler er Forbrugerombudsmanden reelt beskyttet mod forflyttelse og afskedigelse i ansættelsesperioden.

Da den nuværende Forbrugerombudsmand er ansat før denne lovændring, vil reglerne i § 15, stk. 3, dog først få effekt i forbindelse med udnævnelse af en ny Forbrugerombudsmand formentlig i 2006.

Forbrugerombudsmandens virksomhed er yderligere reguleret i en bekendtgørelse om Forbrugerombudsmandens virksomhed, udstedt af ministeren med hjemmel i lovens § 15, stk. 5. Den væsentligste bestemmelse i virksomhedsbekendtgørelsen vedrører Forbrugerombudsmandens prioriteringsadgang. Det følger således af bekendtgørelsens § 1, at Forbrugerombudsmanden kan optage sager til behandling på

baggrund af klager eller af egen drift, og at han ikke er forpligtet til at tage alle sager, som han måtte få forelagt, op til behandling. I prioriteringen af, hvilke sager der skal behandles, skal Forbrugerombudsmanden særligt lægge vægt på hensynet til forbrugerne. Forbrugerombudsmanden er dog ikke afskåret fra at behandle sager som primært vedrører erhvervsinteresser eller almene samfundsinteresser. Dog behandler Forbrugerombudsmanden af ressourcemæssige grunde kun yderst sjældent sager vedrørende erhvervsforhold.⁹⁷⁵

4.5. Forbrugerombudsmandens internationale samarbejde

I en stadig mere globaliseret verden er Forbrugerombudsmandens indsats i internationale samarbejdsfora vokset. Da markedsføring i stigende grad overskrider geografiske grænser må håndhævelsen også være grænseoverskridende. Forbrugerombudsmanden deltager derfor i forskelligt netværkssamarbejde om indgreb over for ulovlig grænseoverskridende markedsføring samt koordination af sådanne tiltag. Endvidere fungerer Forbrugerombudsmanden som kontaktpunkt i nationalt og internationalt regi i forbindelse med udveksling af information og erfaring, herunder best practice,⁹⁷⁶ samt i markedsovervågningsprojekter af fælles interesse med henblik på afdækning af problemer og deres omfang.

4.5.1. Nordisk netværkssamarbejde

Mellem de nordiske Forbrugerombudsmænd er der indgået en egentlig og formel samarbejdsaftale om gensidig repræsentation ved deres respektive domstole i sager om grænseoverskridende ulovlig markedsføring. Aftalen er delvist baseret på *direktiv 98/27/EF*, (*forbudsdirektivet*), jf. nedenfor.

Aftalen har til formål at fremme en effektiv håndhævelse af forbrugerbeskyttelseslovgivningen i de nordiske lande gennem erfaringsudveksling og samarbejde inden for de respektive virksomhedsområder med udgangspunkt i god markedsføringsskik.

975. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 64.

976. *Best practice* kan anvendes her for en betegnelse for den præstation, metode eller tilgang som har givet det bedste resultat. Best practice er et relativt begreb, der kan dække over både innovative og interessante forretningsgange, der er kommet frem via benchmarking. Best practice kan også hedde »good practice«, da det som oftest ikke kan dokumenteres, at fremgangsmåden er den bedste.

4.5. Forbrugerombudsmandens internationale samarbejde

4.5.2. Europæisk netværkssamarbejde

Forbrugerombudsmanden deltager i et omfattende europæisk samarbejde mellem håndhævelsesmyndigheder om forbrugerbeskyttelse, *ICPEN-E*, (International Consumer Protection and Enforcement Network Europe).

ICPEN-E, der er en europæisk afdeling af ICPEN, (jf. nedenfor), blev stiftet i 1999 og omfatter EU-landene og EØS-landene. Netværkets overordnede mål er at fremme praktiske tiltag, der kan forhindre grænseoverskridende uetisk markedsføring. Netværket skal desuden fremme udvekslingen af oplysninger, der kan udbrede kendskabet til dette problem og den måde, hvorpå de forskellige lande forholder sig til det. Netværkets arbejdsområde omfatter ikke sikkerhed, sundhed og finansiell virksomhed. Principielt fører netværket ikke enkeltsager, men mellem de repræsenterede tilsynsmyndigheder foreligger en fælles og uformel aftale om at bistå hinanden i håndhævelsessager.

I sager og problemer, der ligger udenfor de enkelte tilsynsmyndigheders ansvarsområde, skal tilsynene så vidt muligt sætte klagerne i direkte forbindelse med andre relevante instanser eller organisationer, eventuelt på lokalt plan eller i den private sektor (især hvor det drejer sig om selvregulerende organisationer), som kan tage sig af sagen. I praksis står deltagerorganisationen – dvs. i Danmark Forbrugerombudsmanden – dog som regel som koordinator for og formidler af denne kontakt.

4.5.3. Globalt netværkssamarbejde

Det verdensomspændende netværkssamarbejde mellem håndhævelsesmyndigheder vedrørende forbrugerlovgivning *ICPEN* (International Consumer Protection and Enforcement Network) blev stiftet på dansk initiativ i 1992. Samarbejdet er åbent for organisationer fra samtlige OECD-lande og for lande med observatørstatus i OECD. Som regel er deltagerlandene repræsenteret ved den statslige myndighed, der varetager udbredelsen af kendskabet til og håndhævelsen af reglerne for etisk markedsføring. Formålet med og samarbejdsområdet for netværket svarer til det europæiske samarbejde i ICPEN-E, jf. nærmere ovenfor.

4.5.4. EU-regulering og myndighedssamarbejde

4.5.4.1. Forbudsdirektivet

I EU-regi vedtog man i 1998 forbudsdirektivet, direktiv 98/27/EF om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes

interesser. Direktivet, der bygger på gensidig anerkendelse, omfatter en række forbrugerbeskyttende direktiver, således som disse er gennemført i den enkelte medlemsstat.

Direktivet giver myndigheder og organisationer på det krænkede marked, i Danmark Forbrugerombudsmanden og Lægemiddelstyrelsen, adgang til at anlægge retssag ved domstolene i den medlemsstat, hvorfra den retsstridige handling udgår. For en nærmere gennemgang af forbudsdirektivet og forbudsloven, se nærmere nedenfor i kapitel 6.

4.5.4.2. Forordningen om myndighedssamarbejde

Rådet har den 7. oktober 2004 vedtaget forordningen om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse. Forordningen har til formål at etablere et forpligtende samarbejde mellem de europæiske håndhævelsesmyndigheder og at styrke kvaliteten og ensartetheden i håndhævelsen af den forbrugerbeskyttende regulering. Myndigheden på det krænkede marked kan således anmode myndigheden i etableringslandet om at gribe ind over for den pågældende virksomhed. Forordningen finder anvendelse på overtrædelser af EU-direktiver, således som de er gennemført i national ret, og forordninger, som beskytter forbrugernes kollektive interesser.

Hver medlemsstat skal udnævne myndigheder, der kan varetage forpligtelserne efter forslaget. De pågældende myndigheder skal have en række minimumsbeføjelser i forbindelse med håndhævelse af lovgivningen. Eksempelvis mulighed for selv eller gennem domstolene at kræve relevante dokumenter udleveret, nedlæggelse af forbud, beslaglæggelse af midler mv. I Danmark forventes Forbrugerombudsmanden udpeget som den centrale myndighed.

Ifølge forordningen skal medlemsstaterne desuden udpege et kontaktpunkt, der sikrer behørig koordination mellem de udnævnte myndigheder, samt særlige embedsmænd. I Danmark forventes *Forbrugerstyrelsen* udpeget som koordinerende kontaktpunkt.⁹⁷⁷

4.5.4.3. Cross-Border Fraud Guidelines

I *OECD-regi* er Forbrugerombudsmanden udpeget som koordinator og kontaktperson for Danmark i relation til OECD's retningslinier om

977. Jf. *Betænkning nr. 1457/2005*, s. 66 f.

4.5. Forbrugerombudsmandens internationale samarbejde

beskyttelse af forbrugerne mod vildledende og bedragerisk markedsadfærd over grænserne.

4.5.4.4. ICPEN

I lyset af, at verden bliver mere og mere grænseløs og særligt med udgangspunkt i Internettets globale karakter, har Forbrugerombudsmanden de seneste år involveret sig en del i det internationale samarbejde med forbrugermyndigheder i andre lande.

Igennem Det Internationale netværk for forbrugerbeskyttelse og håndhævelse (ICPEN),⁹⁷⁸ der består af forbrugermyndigheder i 33 lande verden over, herunder de nordiske lande, USA, Canada, Australien og de fleste europæiske lande, arbejder man således på flere projekter, som skal gøre det lettere at gribe ind over for virksomheder, der markedsfører sig på tværs af grænser.⁹⁷⁹

Netværket mødes et par gange om året og drøfter praktiske foranstaltninger til indgreb mod uetisk markedsføring over grænserne.⁹⁸⁰ Ikke mindst Internettet og den stigende anvendelse af dette og af kommunikationsmedier i markedsføringsøjemed, giver anledning til overvejelser.

Netværket har sin egen hjemmeside under navnet: *International Marketing Supervision Network*.

Netværkets overordnede mål er at fremme praktiske tiltag, der kan forhindre grænseoverskridende uetisk markedsføring. Netværket skal desuden fremme udvekslingen af oplysninger, der kan udbrede kendskabet til dette problem og den måde, hvorpå de forskellige lande forholder sig til det. Netværkets arbejdsområde omfatter ikke produkt-sikkerhed eller tilsyn med pengeinstitutter. Netværket skal normalt

978. Netværket skiftede i 2003 navn fra IMSN (International Marketing Supervision) til ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network).

979. Deltagelse i netværket er åbent for organisationer fra samtlige OECD-lande og fra lande uden for OECD med observatørstatus i OECD. Som regel er deltagerlandene repræsenteret ved den statslige myndighed, der varetager udbredelsen af kendskabet til og håndhævelsen af reglerne for etisk markedsføring. For visse landes vedkommende kan det dog være nødvendigt med en anden ordning. Desuden kan OECD's sekretariat, EFTA's sekretariat og Kommissionen for de Europæiske Fællesskaber deltage i netværket på observatørbasis. Det kan eventuelt senere komme på tale at optage andre lande, såfremt dette viser sig hensigtsmæssigt.

980. De deltagende organisationer vælges på skift til formand for netværket for et år ad gangen.

heller ikke føre sager for den enkelte forbruger. Netværkets arbejdsområde omfatter:

- (a) Oprettelse og ajourføring af en liste over kontaktsadresser i deltagerlandene;
- (b) Formidling af regelmæssig kontakt mellem deltagerne, især i form af en årlig konference, samt udveksling af synspunkter vedrørende sager af aktuel interesse gennem forskellige former for bilateralt og multilateralt samarbejde;
- (c) Udveksling af oplysninger mellem de enkelte deltagerlande for at give organisationerne mulighed for at få kendskab til hinandens metoder samt juridiske og administrative praksis;
- (d) Løbende samarbejde om at skride ind over for tilfælde af uetisk markedsføring, så snart disse konstateres. Dette samarbejde har uformel karakter. Deltagerne forpligter sig til efter bedste evne at bistå hinanden inden for rammerne af de enkelte landes lovgivning og de til rådighed værende ressourcer.

4.5.4.5. International database mod svindel på Internettet

I Det Internationale netværk for forbrugerbeskyttelse og håndhævelse har man i en periode haft fokus på internethandlen og de særlige problemer for forbrugerne, der kan være forbundet hermed. Internethandel foregår ubesværet på tværs af landegrænser, men for en forbruger, der vil klage over en dårlig behandling på Internettet, har det hidtil været forbundet med stort besvær at klage på tværs af nationale grænser og markedsføringsregler.

En række af ICPEN-landene gik derfor i foråret 2001 sammen om at oprette en fælles database mod useriøs markedsføring på Internettet. Hjemmesiden, der er tilgængelig på adressen *www.econsumer.gov*, består for det første af en offentlig tilgængelig side, hvor forbrugere i hele verden kan klage online, hvis de har været i forbindelse med en internethandlende, der ikke har overholdt reglerne i forbrugerlovgivningen. Desuden kan de finde generel forbrugerinformation og adresser på de nationale organisationer, der varetager forbrugerinteresser. Hjemmesiden kan benyttes på fire sprog: spansk, tysk, engelsk og fransk. For det andet består projektet af en passwordbeskyttet side, som kun er tilgængelig for de deltagende myndigheder. Her kan medlemmerne samle og finde trends i klagerne på tværs af landegrænser med den virkning, at de lokale myndigheder effektivt og hurtigt kan gribe ind over for svindele på Internettet.⁹⁸¹

981. Se nærmere Forbrugerstyrelsen hjemmeside: *www.forbrug.dk*.

Alternativ konflikthåndtering i EU

5.1. Klager i EU-lande

Spørgsmålet som rejses her er, hvordan en forbruger skal forholde sig ved en grænseoverskridende klage i EU.⁹⁸²

Har forbrugeren på en rejse, ved postordre eller på en udenlandsk hjemmeside på internettet købt varer af en sælger, der ikke har forretning eller kontor i Danmark, kan forbrugeren i visse lande få behandlet en klage ved et klagenævn i et andet EU-land.⁹⁸³ Det samme gælder, hvis forbrugeren har fået udført en tjenesteydelse af en udenlandsk erhvervsdrivende, f.eks. i forbindelse med en rejse.

Selve det at handle på en udenlandsk hjemmeside adskiller sig som udgangspunkt ikke fra at handle på en dansk hjemmeside. Også når forbrugeren handler på en udenlandsk hjemmeside bør forbrugeren sikre sig inden han eller hun handler. Om den virksomhed, der står bag hjemmesiden er dansk eller udenlandsk, kan imidlertid have stor betydning for forbrugernes rettigheder og forbrugernes muligheder for at få behandlet en eventuel klage. Der er også stor forskel på om forbrugeren handler med et firma i eller udenfor EU.⁹⁸⁴

982. Begreberne ADR (Alternativ Dispute Resolution) og ODR (On-line Dispute Resolution) anvendes. ADR betyder alternativ tvistbilæggelse, og ODR betyder on-line-tvistbilæggelse, f.eks. en hurtig og effektiv måde som kan anvendes til løsninger af tvister i forbindelse med e-handel. Se Grønbog om alternativ konfliktløsning på det civil- og handelsretlige område, KOM (2002) 196.

983. Ved grænseoverskridende tvister er effektiviteten af ADR mekanismerne betinget af, at ADR-aftaler kan gøres gældende af parterne, og at de indtrufne aftaler kan fuldbyrdes, om en nærmere analyse af de eksisterende regler om værneting, anerkendelse og fuldbyrdelse af udenretlige afgørelser ved grænseoverskridende tvister på området, se *Ana M. López-Rodríguez* i U 2005 B. 124-131. I Norge som tidligere omtalt, modsat Danmark, kan Forbrugerklagenævnets afgørelser fuldbyrdes ved domstolene, jf. Nordisk Misterråd: *Out-of-Court Dispute Resolution. A Description of the System in the Nordic Countries and Spain*, TemaNord 2000:601, s. 39.

984. Jf. www.forbrug.dk/markedsforing/net-tjek/net-tjek-for-forbrugere/koeb-i-udlandet/.

5.2. Klage over en erhvervsdrivende i et andet EU-land

EU Kommissionen⁹⁸⁵ har opbygget en database, se *www.europa.eu.int.*, der indeholder en fortegnelse over de nationale organer, som har ansvaret for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet i de forskellige medlemslande, se også hertil bilag 4.⁹⁸⁶

For så vidt angår konflikter på forbrugerområdet i forbindelse med elektronisk handel, understreges betydningen af alternativ konfliktløsning både i *direktiv 2000/31/EF om elektronisk handel* og i en fælles erklæring fra Rådet og Kommissionen sideløbende med vedtagelsen af den såkaldte »Bruxelles I-forordning« om retternes kompetence og om anerkendelse og fuldbyrdelse af retsafgørelser på det civil- og handelsretlige område. I direktiv 98/10/EF om ONP-vilkår for taletelefonitjenesten og om udbud af forsyningspligtigheder på teleområdet under konkurrenceforhold opfordres medlemsstaterne til at fastlægge »lettilgængelige og principielt prisbillige procedurer med henblik på en retfærdig, hurtig og gennemskuelig bilæggelse af sådanne tvister«⁹⁸⁷. I et forslag til direktiv forelagt den 13. marts 2001 om el- og gasmarkedet⁹⁸⁸ opfordrer Kommissionen udtrykkeligt medlemsstaterne til at indføre procedurer til afgørelse af tvister mellem leverandører og kunder under overholdelse af de principper, som Kommissionen selv havde fastlagt i en henstilling af 30. marts 1998 vedrørende tvister på forbrugerområdet.⁹⁸⁹

For at lette forbrugernes adgang til relevante udenretslige organer i andre medlemslande er der etableret et netværk mellem de europæiske

985. Kommissionen har generelt interesseret sig for finansieringen af alternative metoder, se direktiv om retshjælp KOM(2002)13, hvori fremgår, at mindrebemidlede personers adgang til alternativ konfliktløsning fremmes ved på visse betingelser at udvide retshjælpen til disse udenretslige procedurer.

986. EU har fokuseret på alternativ konfliktløsning, som tager sigte på at sikre forbrugerne bedre klageadgang, se seneste Grønbog om forbrugerbeskyttelse i Den Europæiske Union KOM (2001) 531 endelig udg. og Opfølgningsmeddelelse til grønbogen om EU's forbrugerbeskyttelse KOM(2002) 289 endelig, hvor det fremhæves, at der er behov for en reform af EU-lovgivningen om forbrugerbeskyttelse på grundlag af et rammedirektiv, da status quo hæmmer det indre marked for forbrugerne og virksomhederne, herunder skal der skabes et retligt instrument for samarbejde mellem de nationale håndhævelsesorganer, der er ansvarlige for forbrugerbeskyttelsen. For videre information se internetsiden Centre Européen des Consommateurs (Euroguichet) (Det Europæiske Forbrugercenter), hvor adressen og telefonnummeret er: Rue des Chevaliers, 18, 1050 Bruxelles; Tlf. 02/517.17.90. – Internetsiden Commission européenne – Consommateurs (Europa-Kommissionen – Forbrugere) – Internetsiden Centre de Recherche et d'Information des Organisations de Consommateurs (Forsknings- og informationscenter for forbrugerorganisationer).

987. Se det danske Teleankenævn.

988. Gennemførelsen af det indre marked for energi KOM/2001/0125 endelig udg.

989. Se det danske Ankenævn på Energiområdet.

5.2. Klage over en erhvervsdrivende i et andet EU-land

myndigheder og organer med ansvar for udenretlig tvistløsning på forbrugerområdet (*EEJ-Net – European Extra-judicial Network*). *Forbrugerstyrelsen* deltager i dette netværkssamarbejde.

Samtidig er der etableret nationale kontaktcentre (*Clearing Houses*) i hver medlemsstat. Det nationale kontaktcenter skal gøre det muligt for forbrugere at henvende sig til et enkelt kontaktsted i medlemsstaten for at få oplysning om nationale ordninger og i grænseoverskridende sager at få lettere og hurtigere adgang til ordninger til udenretslig bilæggelse af konflikter (i leverandørens land). Et kontaktcenter skal samtidig fordele og ekspedere klager fra forbrugere i de øvrige medlemsstater over varer og tjenester leveret i det pågældende land til de respektive nationale klageorganer.⁹⁹⁰ *Forbruger Europa*, se nedenfor fungerer som det danske kontaktcenter, se bilag 2.

Hvis det viser sig, at et organ ikke lever op til de stillede krav, skal der gives meddelelse herom til de ansvarlige nationale myndigheder eller til Europa-Kommissionen.⁹⁹¹

Den 5. juli 2005 åbnede der i Danmark informationscenteret *Forbruger Europa*.⁹⁹² Når forbrugeren handler over grænserne inden for EU, kan *Forbruger Europa* give forbrugeren gode råd inden køb af varer eller tjenesteydelser, hjælpe forbrugeren, hvis der opstår problemer efter købet samt informere forbrugeren om hans rettigheder og pligter.⁹⁹³ *Forbruger Europa* er et led i regeringens forbrugerpolitik. Centret er en del af det europæiske netværks-samarbejde – *European Consumer Centres Network*. Her deltager alle forbrugerinformationskontorer i EU-landene samt Norge og Island. *European Consumer Centres Network* blev dannet i 2005 ved en sammenlægning af *EEJ-Net* (netværkssamarbejde om klager på tværs af grænserne) og *ECC-Network* (netværks-samarbejde mellem europæiske informationskontorer). Informationscenterets nærmere formål:

990. Se oversigt over godkendte klagenævn i EU (www.europa.eu.int).

991. Hvis det viser sig, at et organ ikke lever op til de stillede krav, skal der gives meddelelse herom til de ansvarlige nationale myndigheder eller til Europa-Kommissionen, jf. sanco-helpline@cec.eu.int.

992. <http://www.forbrugereuropa.dk/>. Tlf. 32 66 90 06.

993. *Forbruger Europa* er med i netværket for *European Consumer Centre*. Gennem samarbejdet udveksles der erfaring med de andre centre og man får information om de øvrige EU-landes lovgivning. Læs mere om *European Consumer Centre* (www.europa.eu.int). Forbrugeren vælger selv, om han eller hun vil henvende sig til *Forbruger Europa* eller direkte til de respektive landes *European Consumer Centre*.

Kap. 5: Alternativ konflikthåndtering i EU

- Juridisk rådgivning om rettigheder og pligter i forbindelse med grænseoverskridende handel.
- Information og faglig rådgivning af forbrugere og erhvervsliv i forbindelse med gennemførelse af nye EU-regler vedrørende forbrugerbeskyttelse.
- Oplyse forbrugere og erhvervsliv om klagebehandling i forbindelse med EU-regler.
- Indsamle data, herunder bearbejdning af materiale om klager fordelt på områder, typer, brancher samt produkt- og prissammenligninger.
- Hjælpe forbrugerne i forbindelse med klager over erhvervsdrivende i andre EU-lande.
- Hjælpe forbrugere, der ønsker at klage over varer eller tjenesteydelser købt i et andet EU-land, med at sende klagen videre til den rette klageinstans i EU-landet.
- Hjælpe forbrugere i de øvrige EU-lande med klager over varer og tjenester, som de har købt i Danmark.

5.3. Hvordan bruger man det europæiske klageskema

Det europæiske klageskema for forbrugere er udarbejdet af *Europa-Kommissionen*.

Formålet er at forbedre kommunikationen mellem forbrugere og erhvervsdrivende og hjælpe dem med at nå frem til en mindelig løsning på de problemer, de kan støde på i forbindelse med deres transaktioner.⁹⁹⁴

Skemaet kan fås på *Kommissionens Internetadresse*,⁹⁹⁵ hos Europæiske forbrugercentre, forbrugerorganisationer og andre hjælpe- eller oplysningsinstanser for forbrugere samt endelig hos visse erhvervsdrivende.

Skemaet foreligger på Den Europæiske Unions 11 officielle sprog (undtagen græsk).

Skemaet vedrører:

- forbrugerne
- erhvervsdrivende
- forbrugerorganisationer
- udenretslige instanser, der beskæftiger sig med forbrugertvister

Hvis forbrugeren beslutter at bruge skemaet, skal forbrugeren ikke sende det til Europa-Kommissionen. Kommissionen har ikke kompe-

994. Det er i øvrigt ikke udbredt blandt virksomhederne at betragte klagebehandlingen som et strategisk værktøj, ligesom det heller ikke er udbredt at have skriftlige formulerede politikker, som specificerer procedurer mv. for klagebehandlingen, jf. *Rapport om virksomhedernes klagebehandling i Danmark og Sverige i TemaNord 2005:553, s. 60.*

995. Se nærmere om klageskemaet her: http://europa.eu.int/comm/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just03_da.htm.

5.3. *Hvordan bruger man det europæiske klageskema*

tence til at intervenere i og løse tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende, og Kommissionen kan ikke drages til ansvar for eventuelle konsekvenser, der måtte opstå i forbindelse med anvendelse af skemaet.

Det europæiske klageskema er udfærdiget på en sådan måde, at forbrugeren »guides« igennem skemaet og undervejs får vejledning i at udfylde det. For at hjælpe forbrugeren med at beskrive sine problemer og præcisere sit krav indeholder skemaet en række forskellige svarforslag. Samtidig er der afsat tilstrækkelig plads til, at forbrugeren kan tilføje supplerende bemærkninger eller beskrive særlige tilfælde, som ikke er forudset på skemaets liste.

Kommissionen har i sin udformning af skemaet i så høj grad som muligt lagt vægt på at anvende et enkelt, velkendt og forståeligt sprogbrug i stedet for systematisk at bruge den juridiske term, der svarer til den enkelte situation. Anvendelse af juridisk eller specifik terminologi er dog undertiden nødvendig, og derfor har Kommissionen udarbejdet en vejledning for at hjælpe dem, der ønsker at bruge skemaet, med at udfylde den del, der vedrører typen af problemer, som forbrugeren er stødt på, samt de krav, han vil stille til den pågældende erhvervsdrivende.

Skemaet kan anvendes uafhængigt af sagsgenstandens værdi og indholdet af den pågældende forbrugertvist. Det er op til de berørte parter at beslutte, i hvilket omfang deres problem kan løses ved hjælp af dette skema.

Klageskemaet er anvendeligt i såvel nationale som grænseoverskridende tvister, når blot det er inden for Den Europæiske Unions grænser. Systemet med flere svarmuligheder og det forhold, at skemaet foreligger på alle de 11 officielle EU-sprog, burde mindske problemer med oversættelse i forbindelse med grænseoverskridende tvister, hvor parterne udtrykker sig på hver sit sprog.

Brugerne kan ikke indføre ændringer i det europæiske klageskema.⁹⁹⁶

Når der opstår et problem mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, er den umiddelbare reaktion oftest, at forbrugeren tager direkte

996. Kommissionen vil inden længe iværksætte et pilotprojekt for at vurdere skemaets effektivitet og relevans. På grundlag af undersøgelsens resultater vil Kommissionen foretage de nødvendige ændringer. Den vil endvidere undersøge, om det er nødvendigt at indføre mere specifikke skemaer for visse økonomiske sektorer.

kontakt til den erhvervsdrivende og forsøger at finde en løsning gennem denne uformelle kontakt. Det europæiske spørgeskema sigter på ingen måde at træde i stedet for denne vigtige fase i kommunikationen mellem forbruger og erhvervsdrivende.

Skemaet skal med andre ord kun bruges, hvis forbrugeren ikke kan nå frem til et resultat på denne måde. Så kan skemaet bruges i stedet for det klagebrev, forbrugeren ellers ville have skrevet, enten alene eller med hjælp fra en forbrugerorganisation.

Når forbrugeren udfylder det europæiske klageskema, skal forbrugeren være opmærksom på, at det eventuelt kan bruges som bevis i forbindelse med en retslig procedure, for øvrigt i lighed med alle andre dokumenter i sagen. Forbrugeren tilrådes derfor til at udfylde det omhyggeligt og ikke anføre noget forkert, som vil kunne blive brugt imod ham eller hende samt at beholde en kopi af skemaet.

Forbrugeren kan også rette henvendelse til visse forbrugerorganisationer, som i forbindelse med det ovenfor nævnte pilotprojekt aktivt medvirker ved promoveringen og offentliggørelsen af klageskemaet og som kan hjælpe forbrugeren med at udfylde det, se *bilag 2*.

5.4. Det grænseoverskridende udenretslige klagenetværk for finansielle tjenesteydelser FIN-NET

I de fleste lande i Det Europæiske Økonomiske Samarbejdsområde findes der udenretslige klageprocedurer vedrørende finansielle tjenesteydelser.⁹⁹⁷ De er udformet således, at de kan bruges i forbindelse med tvister mellem forbrugeren og en leverandør af finansielle tjenesteydelser, f.eks. en bank, et forsikringsselskab, et investeringsselskab eller en anden finansiell institution. Formålet med disse procedurer er at sikre forbrugeren en hurtig, billig og let måde at bilægge tvister på. Udenretslige klageprocedurer er et frivilligt alternativ, der giver resultater, der ikke nødvendigvis er fuldt sammenlignelige med domstolsafgørelser, og de erstatter derfor heller ikke søgsmål.

Det indre marked for finansielle tjenesteydelser har givet europæiske forbrugere adgang til flere finansielle produkter. Der er på en række

997. FIN-NET medlemmer for Danmarks vedkommende: *Ankenævnet for Forsikring, Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet, Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber og Ankenævnet for Investeringsforeninger.*

5.4. *Det grænseoverskridende udenretslige klagenetværk FIN-NET*

områder fastsat EF-lovgivning, således at forbrugeren får mulighed for sikkert at udnytte det indre markeds fordele. Forbrugeren kan dog føle sig usikker på, hvordan han eller hun let og effektivt kan håndhæve sine rettigheder i tilfælde af en tvist, navnlig i forbindelse med en grænseoverskridende tvist.

For at hjælpe med eventuelle problemer med udenlandske firmaer er de eksisterende nationale klageinstanser vedrørende finansielle tjenesteydelser gået sammen i et samarbejdsnet, der benævnes det grænseoverskridende udenretslige klagenetværk for finansielle tjenesteydelser (FIN-NET).⁹⁹⁸

FIN-NET har tre specifikke formål:

1. At informere og give en let adgang til udenretslig bilæggelse af grænseoverskridende tvister.
2. At sikre en effektiv udveksling af oplysninger mellem europæiske klageinstanser, således at en grænseoverskridende klage kan blive behandlet så hurtigt, effektivt og professionelt som muligt.
3. At sikre, at der ved procedurer til udenretslig bilæggelse af tvister i forskellige EØS-lande gælder et fælles sæt minimumsgarantier.

5.4.1. *Hvordan kan FIN-NET lette forbrugernes adgang til grænseoverskridende bilæggelse af tvister?*

FIN-NET sigter mod at give forbrugerne let adgang til udenretslig bilæggelse af grænseoverskridende tvister. Dette er navnlig vigtigt, da klageinstanserne for udenretslig bilæggelse af tvister normalt omfatter tjenesteydere, der arbejder i og fra det land, hvori klageinstansen findes, dvs. hvis forbrugeren klager over en udenlandsk leverandør af tjenesteydelser, vil en klage normalt blive behandlet af en klageinstans, i det land, hvor virksomheden er placeret. Dette sikrer en bedre iværksættelse af de afgørelser, der træffes af udenretslige klageinstanser, men det betyder også, at en forbruger har brug for nogen vejledning, når den pågældende ønsker at klage på tværs af grænserne.

Klageprocedurerne er forskellige i de forskellige lande. Den mest almindelige model i forbindelse med sektoren for finansielle tjenesteydelser er den såkaldte ombudsmandsordning. Der findes imidlertid også andre modeller som f.eks. forbrugerklagenævn (enten specifikt for

998. <http://finnet.jrc.it/doc/da-FINNET-GUIDE.doc>.

finansielle tjenesteydelser eller mere generelle nævn) og klageordninger hos tilsynsmyndighederne.

Disse forskellige klageinstansers opbygning, art og beføjelser varierer fra land til land. Selv klageinstanser inden for samme land kan være udformet forskelligt i forskellige sektorer. Det er vigtigt at kende bestemte karakteristika ved klageinstansen, inden forbrugeren beslutter, om han eller hun vil indsende en klage eller ej. Disse karakteristika omfatter væsentlige spørgsmål som f.eks. mulige forældelsesfrister for at forelægge klagen, arten af de afgørelser, klageinstansen træffer (bindende/ikke-bindende), en eventuel øvre grænse for erstatningens størrelse etc. Det er også nødvendigt at vide, hvordan der kan klages (f.eks. pr. brev, fax eller e-mail), og hvilke sprog der kan anvendes.

FIN-NET er udformet således, at det er muligt at kontakte klageinstansen i Danmark, selv når forbrugeren ønsker at klage over en udenlandsk finansiell virksomhed. Denne »nærordning« vil hjælpe forbrugeren med at indkredse den relevante klageinstans og tilvejebringe de nødvendige oplysninger om denne og klageproceduren.

Når forbrugeren har fået alle de nødvendige oplysninger om den relevante klageinstans, og forbrugeren har besluttet at indgive en klage, kan forbrugeren sende den til FIN-NET-medlemmet i Danmark. Hvis det danske FIN-NET-medlem ikke selv behandler klagen, videresender det klagen til den relevante klageinstans i serviceyderens hjemland. I nogle tilfælde kan det være mere effektivt at kontakte den relevante klageinstans direkte, og i så tilfælde vil FIN-NET-medlemmet i Danmark bede forbrugeren gøre dette.

Med hensyn til det sprog, der anvendes i klagen, sigter FIN-NET-klageinstanserne mod at give mulighed for at udforme klagen på det sprog, der er anvendt i kontrakten med tjenesteyderen, eller det sprog, forbrugeren normalt har anvendt i forbindelse med kontakten med denne. Mange klageinstanser tillader, at der anvendes andre sprog.

Klageinstanser, der er medlem af FIN-NET, vil behandle grænseoverskridende klager lige så effektivt og på samme niveau, som de behandler klager i hjemlandet. Hvis klageinstansen har brug for yderligere oplysninger eller dokumentation, vil den kontakte forbrugeren direkte. Hvis den har brug for mere generelle oplysninger, f.eks. om retlige rammer for forbrugerbeskyttelsen i Danmark, vil den samarbejde direkte med FIN-NET-medlemmet i Danmark. Forbrugeren vil

5.4. Det grænseoverskridende udenretslige klagenetværk FIN-NET

også drage nytte af dette samarbejde i de tilfælde, hvor forbrugeren har sendt klagen direkte til den relevante klageinstans.

Forbrugeren skal være opmærksom på, at FIN-NET-procedurerne kun udgør et alternativ til domstolsprøvelse, og at de udenretslige klageinstansers afgørelser eller henstillinger ikke altid kan håndhæves på samme måde som retsafgørelser. I de fleste tilfælde følger de finansielle institutioner dog klageinstansens henstillinger, selv om de ikke er bindende. Hvis de imidlertid ikke gør det, kan det være nødvendigt at indbringe sagen for retten. Forbrugeren kan anmode FIN-NET-medlemmerne om mere detaljerede oplysninger om anvendelsen af disse afgørelser.

En vigtig målsætning i forbindelse med FIN-NET er at forbedre kvaliteten af bilæggelsen af tvister i udenretslige klageinstanser i hele EU.⁹⁹⁹ Medlemmerne af FIN-NET har indgået et aftalememorandum, hvori der ud over de proceduremæssige rammer for det grænseoverskridende samarbejde fastlægges en række grundlæggende principper for udenretslig bilæggelse af tvister. Aftalememorandummet indeholder bl.a. en hensigtserklæring fra klageinstanserne om at anvende de kvalitetsstandarder, der er fastsat i Kommissionens henstilling 98/257 om de principper, der finder anvendelse på organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet.¹⁰⁰⁰

Henstillingen indeholder syv principper:

Princippet om uafhængighed: Den klageinstans, der er ansvarlig for at træffe afgørelsen, skal være uafhængig, således at det sikres, at dens handlinger er upartiske.

Princippet om åbenhed: Der skal herske åbenhed omkring klageinstansen, således at forbrugeren får alle de nødvendige oplysninger om proceduren, og de opnåede resultater kan vurderes objektivt.

Princippet om kontradiktion: En kontradiktorisk procedure skal sikre,

999. På følgende internetadresse findes yderligere oplysninger om FIN-NET og de klageinstanser i Europa, der findes på Europa-Kommissionens web-side: http://europa.eu.int/comm/internal_market/en/finances/consumer/adr.htm og på en specifik interaktiv FIN-NET-database: <http://finnet.jrc.it/en/>. Disse web-sider indeholder detaljerede oplysninger om hver klageinstans, herunder: Dens opbygning og de områder, den dækker, den type afgørelser, den træffer, tidsfrister og beløbsgrænser, gebyrer (hvis der skal betales sådanne), den gennemsnitlige sagsbehandlingstid, sprog, der kan anvendes i forbindelse med proceduren.

1000. EFT L 115 af 17. april 1998, s. 31, og EFT L. 109 af 19. april 2001, s. 56.

Kap. 5: Alternativ konflikthåndtering i EU

at forbrugeren får mulighed for at fremlægge sine synspunkter og blive orienteret om den anden parts argumenter.

Princippet om effektivitet: Procedurens effektivitet skal sikre, at forbrugeren kan udnytte fordelene ved en alternativ tvistbilæggelse, dvs.:

1. Forbrugeren har adgang til proceduren, uden at denne er forpligtet til at skaffe sig juridisk bistand
2. Ingen eller eventuelt moderate gebyrer ved proceduren
3. Korte frister mellem sagens indbringelse for klageinstansen og den endelige afgørelse
4. En aktiv kompetent klageinstans, der kan tage hensyn til ethvert forhold, som er nyttigt for tvistens bilæggelse

Princippet om lovlighed: Dette princip skal sikre, at klageinstansens afgørelse ikke kan fratage forbrugeren den beskyttelse, vedkommende sikres i henhold til den relevante lovgivning vedrørende forbrugerbeskyttelse.

Princippet om frihed: Dette princip skal sikre, at afgørelsen kun er bindende for forbrugeren, hvis denne informeres herom på forhånd og specifikt har accepteret dette, efter at den pågældende tvist er opstået.

Princippet om repræsentation: Dette princip skal sikre forbrugeren mulighed for juridisk bistand af tredjemand under proceduren, hvis han eller hun skulle ønske det.

5.5. Status på alternativ konfliktløsning ved grænseoverskridende tvister

Disse ovennævnte principper er ønskværdige for at sikre en effektiv klageadgang ved grænseoverskridende tvister, men man har imidlertid endnu ikke etableret fælles juridiske rammer for en udenretslig ordning af grænseoverskridende tvister i EU – udover de ovennævnte henstillinger fra kommissionen fra 1998 og 2001 – og man kan betegne samspillet mellem ADR-mekanismerne og reglerne om international kompetence på det civil- og handelsretlige område som uklare. I den forbindelse kan der peges på følgende:

På nuværende tidspunkt findes der ingen fælles regler om international kompetence på ADR-området i EU og det er tvivlsomt, hvorvidt ADR-afgørelser har retskraft og kan tvangsfuldbyrdes under de samme

5.5. Status på alternativ konfliktløsning ved grænseoverskridende tvister

regler som Romkonventionen og EF-Domskonventionen.¹⁰⁰¹ Desuden opstår der en række spørgsmål med hensyn til interaktionen mellem iværksættelse af en alternativ konfliktløsning og domstolsadgang, f.eks. i forbindelse med forældelsesfristerne.

Til trods for at etableringen af EEJ-net og FIN-net utvivlsomt bidrager til at lette forbrugers adgang til udenlandske ADR-mekanismer, er en sådan løsning ikke uproblematisk. Disse vanskeligheder har relation til den geografiske afstand – f.eks. fremlæggelse af beviserne – og sproglige barrierer mellem forbrugeren og det udenlandske klageorgan. Derudover er de fleste ADR-instanser stiftet med henblik på afgørelse af nationale sager og vil ikke nødvendigvis kunne anvende fremmed ret. Dette betyder en fravigelse fra de almindelige lovvalgsregler i art. 5 i Rom-konventionen af 1980 om, hvilken lov der anvendes på kontraktsretlige forpligtelser,¹⁰⁰² under hvilken forbrugeren ikke kan berøves den beskyttelse, der tilkommer ham i medfør af (de mere fordelagtige) ufravigelige regler i hans bopælsland. Vælger forbrugeren en ADR-mekanisme, kan denne med andre ord ikke påberåbe sig forbrugerbeskyttelsesreglerne i sit bopælsland – selvom den udenlandske erhvervsdrivende forud for aftalens indgåelse har fremsat særligt tilbud over for forbrugeren eller foretaget markedsføring i hans bopælsland.¹⁰⁰³

1001. Jf. nærmere nedenfor kapitel 7 og 8.

1002. Se nærmere kapitel 7.

1003. Jf. Ana M. López-Rodríguez i U.2005B.128f.

Forbudsloven

For at sikre effektiv håndhævelse af forbrugerbeskyttelsen i det indre marked er der i dansk ret gennemført den såkaldte *forbudslov*.¹⁰⁰⁴ Loven trådte i kraft den 1. januar 2001, se lov nr. 1257 af 20. december 2000 om forbud til beskyttelse af forbrugernes interesser¹⁰⁰⁵, som gennemfører EP/Rdir 98/27¹⁰⁰⁶ om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser (betegnet »forbudsdirektivet«).

Det overordnede formål med forbudsdirektivet, herunder forbudsloven, er at koordinere medlemsstaternes love og administrative bestemmelser for at sikre det indre markeds funktion gennem en mere effektiv beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser. Myndigheder og organisationer, der varetager forbrugernes kollektive interesser, gives således bedre mulighed for at standse ulovlig grænseoverskridende praksis i strid med 12 forbrugerbeskyttende direktiver og dermed sikre en mere effektiv håndhævelse af lovgivningen.¹⁰⁰⁷

Udover hvad der følger af direktivet, er der som led i en effektivisering og koordinering af myndighedssamarbejdet, givet danske til-

1004. Se Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 159 ff. (lovforslag 13).

1005. Loven administreres af Ministeriet for Familie- og Forbrugeranliggender.

1006. Som senest ændret ved EP/Rdir 2002/65. Direktivets bilag er ændret som en konsekvens af EP/Rdir 99/44, EFT 1999 L 171/12, EP/Rdir 2000/31 EFT 2000 L 178/1 og EP/Rdir 2002/65, EFT 2002 L 271/16. Direktivet er gennemført ved L 2000 1257. Direktivet er ændret ved EP/Rdir 2002/65, EFT 2002 L 271/16. EP/Rdir 98/27 tilsigter at tilnærme medlemsstaternes lovgivning med henblik på at forbedre muligheden for at nedlægge forbud mod handlinger, som skader forbrugernes interesser, og som strider mod en række forbrugerbeskyttende direktiver, der er opregnet i bilaget til direktivet. Det centrale i direktivet er en gensidig anerkendelse af nogle uafhængige offentlige organer eller interesseorganisationer som søgsmålsberettigede. Af litteratur, der behandler direktivet i dets vedtagne form, kan henvises til *Tenreiro* og *Nikolakopoulou*, »L'action communautaire en matière d'accès des consommateurs à la justice: Développements récents«, L'Observateur de Bruxelles, nr. 29, 1998, s. 42 ff.

1007. Forbudsdirektivet bygger på en grønbog om »forbrugernes klagemuligheder og om bilæggelse af tvister på forbrugerområdet inden for enhedsmarkedet« (KOM(93)576), og de høringer der blev foretaget ved grønbogen.

synsmyndigheder bemyndigelse til at føre retssag her i landet på vegne af andre medlemsstaters godkendte myndigheder og organisationer.

I stedet for ændringer af markedsføringsloven og særlovgivningen er direktivet gennemført ved en selvstændig lov. Loven indeholder alene bestemmelser af processuel karakter og henviser til retsplejelovens system og retsmidler.¹⁰⁰⁸

Forbudsdirektivet og loven giver således myndigheder og organisationer på det krænkede marked, i Danmark *Forbrugerombudsmanden*, *Lægemiddelstyrelsen* samt *Radio- og Tv-Reklamenævnet*, adgang til at anlægge retssag ved domstolene i den medlemsstat, hvorfra den retsstridige handling udgår.

6.1. Anvendelsesområde

Loven gælder alene for håndhævelse af den direktivbestemte lovgivning, der anses for en gennemførelse af de direktiver, der er medtaget i bilaget til *EP/Rdir 98/27*¹⁰⁰⁹ om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesse. Forbudsdirektivet tager ikke stilling til, efter hvilke artikler i direktiverne der kan nedlægges forbud til beskyttelse af forbrugernes¹⁰¹⁰ kollektive interesser.¹⁰¹¹

Forbudsloven omhandler alene handlinger, der strider mod forbrugernes kollektive interesser. Dvs. handlinger eller forhold, der er kendetegnet ved at berøre en ubestemt kreds af forbrugere og ikke en akkumulering af interesser hos enkeltpersoner, der har lidt skade ved handlingen. En dom, der forbyder en virksomhed at anvende en re-

1008. Jf. *Bent Bagge* i Karnovkommentaren 2004, s. 5381, stjernnoten.

1009. Som senest ændret ved EP/Rdir 2002/65, se EU-Karnov, 2003 s. 1713.

1010. Der er hverken i loven eller direktivet fastlagt en definition af forbrugere. Begrebet må derfor fastlægges under iagttagelse af det enkelte direktiv og relevant lovgivning, jf. Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 164.

1011. Kommissionen har som fortolkningsbidrag udarbejdet et teknisk dokument om spørgsmålet. Af dokumentets opregning, der ikke er udtømmende, fremgår, at artikel 4 i direktiv om aftaler indgået uden for fast forretningssted, artikel 3, 4, 7, 2. pkt., 8, 1. pkt. og 14 i direktiv om forbrugercredit, artikel 10-20 i direktiv om udøvelse af tv-radiospredningsvirksomhed, artikel 3, stk. 4, pkt. 1, 2 og 4 og artikel 7 i pakkerejse-direktivet, samt artikel 3, 4 og 6 i timesharedirektivet kan anvendes til varetagelse af kollektive forbrugerinteresser. Direktiverne om urimelig kontraktsforhold, vildledende reklame, reklame for humanmedicin og fjernsalg forudsætter, at der kan nedlægges forbud til beskyttelse af de kollektive forbrugerinteresser og er derfor ikke omhandlet i det tekniske dokument, jf. *Bent Bagge* i Karnovkommentaren 2004, s. 5381, note 1.

Kap. 6: Forbudsloven

klame eller et standardvilkår, har ikke direkte retsvirkning i forholdet mellem den enkelte forbruger og virksomheden.¹⁰¹²

Forbudsdirektivets håndhævelsessystem omfatter for tiden helt eller delvist følgende 12 direktiver:

1. Rådets direktiv 84/450/EØF af 10. september 1984 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om vildledende reklame.
2. Rådets direktiv 85/577/EØF af 20. december 1985 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med aftaler indgået uden for fast forretningssted.
3. Rådets direktiv 87/102/EØF af 22. december 1986 om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser om forbrugerkredit, senest ændret ved direktiv 98/7/EF.
4. Rådets direktiv 89/522/EØF af 3. oktober 1989 om samordning af visse love og administrative bestemmelser i medlemsstaterne vedrørende udøvelse af tv-radiospredningsvirksomhed: artikel 10-21. Rådets direktiv 90/314/EØF af 13. juni 1990 om pakkerejser, herunder pakkeferier og pakketure.
5. Rådets direktiv 92/28/EØF af 31. marts 1992 om reklame for humanmedicinske lægemidler.
6. Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler.
7. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 94/47/EF af 26. oktober 1994 om beskyttelse af køber i forbindelse med visse aspekter ved kontrakter om brugsret til fast ejendom på timeshare-basis.
8. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse med hensyn til aftaler vedrørende fjernsalg.
9. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 1999/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbrugerkøb og garantier i forbindelse hermed (EFT L 171 af 1999-07-07, s. 12).
10. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2000/31/EF af 8. juni 2000 om visse retlige aspekter af informationssamfundstjenester, navnlig elektronisk handel, i det indre marked («Direktivet om elektronisk handel») (EFT L 178 af 17.7.2000, s. 1).
11. Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugerne og om ændring af Rådets direktiv 90/619/EØF samt direktiv 97/7/EF og 98/27/EF.

Familie- og forbrugerministeren kan fastsætte, at forbudsloven finder anvendelse på direktiver, der efter ikrafttræden af loven optages på bilaget til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/27/EF.¹⁰¹³

1012. Jf. *Bent Bagge* i Karnovkommentaren 2004, s. 5381, note 5, samt Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 164.

1013. Forbudslovens § 1, stk. 2 kræver, at loven særskilt sættes i kraft for direktiver, der optages på bilagslisten efter 1. januar 2001. Ikrafttræden sker ved bekendtgørelse i Lovtidende. Det forventes, at flere forbrugerbeskyttende direktiver vil blive optaget på

6.2. Anerkendelse af søgsmålskompetence

Forbudsloven finder anvendelse i tilfælde, hvor en erhvervsdrivende i en medlemsstat overtræder de ovenfor omhandlede direktiver, således som disse er gennemført i medlemsstaternes nationale ret, og overtrædelsen har virkning i en anden medlemsstat.¹⁰¹⁴

Norge, Island og Liechtenstein er i kraft af EØS-aftalen forpligtet til at gennemføre forbudsdirektivet. Forbudsloven anvendes ikke på danske virksomheders ulovlige handlinger, når disse alene har virkning i Danmark.¹⁰¹⁵ I disse tilfælde vil den danske markedsføringslov, forbruger-aftalelov m.v. regulere forholdet.

6.2. Anerkendelse af søgsmålskompetence

Efter forbudslovens § 2 kan udenlandske myndigheder og organisationer, som er optaget på den af Kommissionen offentliggjorte liste¹⁰¹⁶ i *De Europæiske Fællesskabers Tidende* i henhold til bestemmelserne i direktiv 98/27/EF,¹⁰¹⁷ efter retsplejelovens bestemmelser anlægge søgsmål med påstand om forbud ved domstolene, jf. lovens § 3.

Domstolene skal acceptere, at udenlandske myndigheder og organisationer, der er optaget på den af Kommissionen offentliggjorte liste, har søgsmålskompetence og kan varetage kollektive forbrugerinteresser. Den handling, som det udenlandske organ ønsker at forbyde, skal have virkning i den medlemsstat, som har udpeget organet. Domstolene har ret til at undersøge, om de udenlandske organer ud fra deres formål og virke har en retlig interesse i at indbringe en sag i det konkrete tilfælde. Det er således efter en konkret vurdering muligt for retten at afvise en sag. Retten kan således f.eks. afvise en udenlandsk bilejerorganisation, der vil nedlægge forbud mod vildledende reklame for com-

forbudsdirektivets bilagsliste. Ændringer til bilagslisten gennemføres i nye direktiver og optages efterfølgende på denne. Se artikel 10 i EP/Rdir 99/44 og artikel 18 i EP/Rdir 2000/31.

1014. Jf. lovens § 1, stk. 3.

1015. Jf. Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 169.

1016. Kommissionens liste af 31. december 2003 over de af medlemsstaterne udpegede myndigheder og organisationer. Meddelelse fra Europa-Kommissionen om artikel 4, stk. 3, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/27/EF om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser. Liste over nationale organer/organisationer, som er beføjet til at indlede søgsmål i medfør af artikel 2 i ovennævnte direktiv. Listen er offentliggjort i EF Tidende nr. C 321 af 31.12.2003.

1017. Medlemsstaterne meddeler Kommissionen, hvilke myndigheder og organisationer der skal have søgsmålskompetence. Kommissionen udarbejder og offentliggør en liste over de udpegede organer tillige med en beskrivelse af deres formål i EF Tidende.

putere, uanset at organisationen er optaget på Kommissionens offentliggjorte liste, og organisationens formål er at beskytte medlemmernes interesser.¹⁰¹⁸

Forbudsloven giver udenlandske organer mulighed for at anlægge søgsmål med påstand om forbud, herunder fagedforbud, samt håndhæve overtrædelser af forbudene efter retsplejelovens almindelige regler.

Svagheden ved den kollektive forbrugerbeskyttelse, som den er konstrueret i Norden og i andre lande, er, at den normalt anses for at være af offentligretlig karakter og territorielt begrænset. Et forbud meddelt af en svensk domstol er uden effekt på en irsk virksomhed, der fra Irland retter sin markedsføring mod det svenske marked, da den svenske dom ikke kan forventes anerkendt og tvangsfuldbyrdet efter *Bruxelles-* og *Luganokonventionerne*. Konventionerne gælder alene for retsafgørelser på privatrettens område. Forbudsdirektivet løser ikke problemet optimalt ved i eksemplet at give den svenske Forbrugerombudsmand adgang til at anlægge sag ved den irske domstol (princippet om gensidig anerkendelse). Anlæggelse af retssag i en anden medlemsstat er forbundet med en række praktiske problemer uanset lovvalg grundet forholdene på det berørte marked. Det er de berørte markeds domstole og myndigheder, der har de bedste forudsætninger for at bedømme de markedsføringsretlige spørgsmål korrekt, og at de praktiske problemer ikke undgås, ved at lade de irske myndigheder føre sagen for den svenske Forbrugerombudsmand.¹⁰¹⁹

6.3. Forbud

Handlinger i strid med direktiverne, optaget på det ovenfor nævnte bilag, således som disse er gennemført i medlemsstaternes nationale ret, kan forbydes ved dom,¹⁰²⁰ såfremt de er i strid med forbrugernes kollektive interesser. I forbindelse hermed eller senere kan der ved dom

1018. Jf. Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 170.

1019. For en kritisk analyse af direktivforslaget set fra et nordisk synspunkt se *Michael Bogdan*: Tema Nord 1997, s. 556 ff., *Injunction for the protection of cross-border consumer interests* og *SvJT* 1998, s. 532 f.

1020. Forsætlig overtrædelse af en dom kan efter retsplejelovens § 535, stk. 1 og 2, straffes med bøde. Overtrædelser håndhæves ved privat påtale. Det er det udenlandske organ, som har fået forbudt en handling ved dom, der skal anlægge straffesag og dokumentere, at forbudet er overtrådt. Der kan straffes hver gang der foreligger en særskilt tilsidesættelse af dommen, jf. Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 170.

træffes bestemmelser om sådanne foranstaltninger,¹⁰²¹ som må anses for nødvendige for at sikre forbudets overholdelse og genoprettelse af den forud for den ulovlige handling eksisterende tilstand, jf. forbudslovens § 3, stk. 1.

Bestemmelsen giver mulighed for, at en dansk virksomhed ved dom kan tilpligtes at undlade en handling i en anden medlemsstat. Retssager, herunder justificationssager mod danske virksomheder, anlægges som udgangspunkt ved byretten ved sagsøgtes hjemting. Sager kan henvises til behandling i landsretterne eller Sø- og Handelsretten. Er anvendelse af markedsføringsloven af væsentlig betydning for sagens udfald anlægges sagen ved Sø- og Handelsretten, jf. markedsføringsloven § 14, stk. 1, medmindre parterne vedtager andet.¹⁰²²

Flere af direktiverne, der er omfattet af lovens håndhævelsessystem, er minimumsdirektiver. Lovvalget kan derfor få betydning for det beskyttelsesniveau, der kan håndhæves i medlemsstaterne. Forbudsdirektivet tager dog ikke stilling til lovvalget, og medlemsstaterne kan derfor som udgangspunkt frit vælge, om det er lovgivningen på det berørte marked eller lovgivningen i virksomhedens hjemland, der skal anvendes ved forbud. *Tv-radiodirektivet* og *e-handelsdirektivet* bygger begge på et senderlandsprincip, og indholdet af fremtidige direktiver er ikke kendt. Loven indeholder derfor ingen lovvalgsregel, men overlader til domstolene konkret at tage stilling. Da de enkelte medlemsstater kan have fastsat mere vidtgående krav end dem, der følger af direktiverne, kan der opstå spørgsmål om, i hvilket omfang videregående nationale regler kan påberåbes af udenlandske organer til støtte for et forbud. Vejledende vil f.eks. være, om handlingen, der ønskes forbudt, er i strid med regler, der indfører et højere kvantitativt beskyttelsesniveau end det foreskrevne minimum, eller om reglerne indfører en ny eller anderledes form for beskyttelse, som ikke er i det pågældende direktiv. I førstnævnte tilfælde kan en højere beskyttelsesstandard anvendes.¹⁰²³

1021. Foranstaltningerne skal stå i rimeligt forhold til overtrædelsen og skal være klart beskrevne. Det er f.eks. muligt at påbyde en berigtigelse af vildledende reklamer, jf. Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 170.

1022. Jf. *Bent Bagge* i Karnovkommentaren 2004, s. 5381, note 11.

1023. Om videregående regler, dansk dokumentationskrav, lovvalg og kumulering af retssager i den medlemsstat hvorfra markedsføring mod flere medlemsstater udspringer samt myndighedssamarbejde, se *Thrusholm* og *Bagge*: Lov og Ret 2001, nr 1, samt *Bent Bagge* i Karnovkommentaren 2004, s. 5382, note 12.

Såfremt det godtgøres eller sandsynliggøres, at den erhvervsdrivende vil fortsætte den handling, der søges forbudt, og at formålet vil forspildes, hvis den udenlandske myndighed eller organisation henvises til at gøre sin ret gældende ved almindelig rettergang, kan fogedretten nedlægge forbud i henhold til reglerne i retsplejelovens kapitel 57, jf. forbudslovens § 3, stk. 2.

Forbudsdirektivet kræver, at det er muligt at nedlægge et forbud hurtigt, så formålet med forbudet ikke forspildes. Stk. 2 fastsætter betingelserne for forbud. Fogedretten kan betinge et forbud af, at rekvirenten stiller sikkerhed. Det forventes, at langt hovedparten af forbudssagerne startes i fogedretten. Overtrædelser eller forsætlig medvirken til overtrædelser af fogedforbud kan efter retsplejelovens § 651 straffes med bøde. Det er rekvirenten, der kan anlægge straffesag. Spørgsmålet om straf kan udsættes, indtil justificationssagen er afgjort.

Nedlægger fogedretten et forbud, skal sagsøger efter retsplejeloven anlægge sag til stadfæstelse af fogedforbudet inden 2 uger. Fogedrettens afgørelser kan påkæres efter de almindelige regler i retsplejeloven, ligesom en dom, der forbyder en handling, kan ankes.¹⁰²⁴

6.4. Godkendelse af myndigheder og organisationer

De myndigheder og organisationer, ministeren efter direktivet kan udpege, skal være uafhængige offentlige organer, som specielt har fået til opgave at beskytte forbrugernes kollektive interesser, og/eller organisationer, der varetager samme formål. De pågældende organer skal have rets- og handleevne efter national lovgivning. Det kræves ikke, at de ifølge lovgivningen er pålagt en særlig forpligtelse til at varetage kollektive forbrugerinteresser.

Det er antaget, at ministeren under hensyn til forbudsdirektivets formål ikke er forpligtet til at udpege enhver privat organisation, der anmoder herom, og som ifølge sine vedtægter har til formål at varetage forbrugernes interesser.¹⁰²⁵

De i bilaget nævnte direktiver håndhæves nationalt som tidligere

1024. Jf. Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 170.

1025. Jf. lovens § 4 og *Bent Bagge* i Karnovkommentaren 2004, s. 5382, note 16 samt Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 170-171.

omtalt af *Forbrugerombudsmanden*,¹⁰²⁶ *Lægemiddelstyrelsen* og *Radio- og Tv-Reklamenævnet*. Udgangspunktet for disse myndigheder er, at de alene kan behandle sager, herunder anlægge retssager med hjemmel i den danske lovgivning. En udvidelse af disse myndigheders virksomhed til også at omfatte udenlandsk ret kræver en særskilt hjemmel.

Som udgangspunkt må det forventes, at de offentlige myndigheder, der håndhæver direktiverne nationalt, udpeges til at håndhæve disse over for udenlandske virksomheder i henhold til direktivet. Det er muligt at udpege forbrugerorganisationer til at indlede søgsmål i andre medlemsstater. Sådanne organisationer kan efter deres formål og virke have et ønske om at få nedlagt forbud til beskyttelse af kollektive forbrugerinteresser.

At familie- og forbrugerministeren efter forhandling med de berørte ministre kan godkende myndigheder og organisationer medfører, at ministeren på samme måde kan tilbagekalde en godkendelse til at føre sager i andre medlemsstater.¹⁰²⁷

6.5. Repræsentation

Efter forbudslovens § 5, stk. 1 kan ministeren efter forhandling med de berørte ministre bemyndige danske myndigheder til efter reglerne om *mandatarer* at føre sager efter § 3 på vegne af de i § 2 nævnte udenlandske myndigheder og organisationer.

Forbudsdirektivet kræver ikke, at der etableres en sådan mulighed for danske myndigheder til at føre sager her i landet for udenlandske organer, der er optaget på Kommissionens liste, jf. lovens § 2. Danske myndigheder er ikke forpligtet til at indgå sådanne aftaler. Det er dog naturligt, at sådanne aftaler indgås med de godkendte udenlandske organer, myndighederne i forvejen har et samarbejde med f.eks. i de forskellige netværksgrupper, således at sagerne overlades til organer, som myndighederne har tillid til kan varetage håndhævelsen på betryggende vis.¹⁰²⁸

Bemyndigelsen medfører, at offentlige myndigheder kan optræde

1026. Mellem de nordiske Forbrugerombudsmænd er der indgået en egentlig og formel samarbejdsaftale om gensidig repræsentation ved deres respektive domstole i sager om grænseoverskridende ulovlig markedsføring. Aftalen er delvist baseret på direktiv 98/27/EF (forbudsdirektivet).

1027. Jf. *Bent Bagge* i Karnovkommentaren 2004, s. 5382, note 17.

1028. Jf. Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 171.

som mandatar efter de almindelige principper herom på vegne af udenlandske organer inden for lovens anvendelsesområde. Private organisationer er ikke begrænset til kun at anlægge søgsmål, der vedrører forhold, som er i strid med dansk ret. Private organisationer antages derfor at kunne føre sager som *mandatar* – efter de almindelige regler herom i Danmark – for udenlandske organer der selv er søgsmålsberettigede.

Reglerne om mandatarer følger af retspraksis og vedrører som udgangspunkt foreninger, interesseorganisationer og lignendes mulighed for at føre retssager på deres medlemmers vegne inden for foreningens interesseområde. En organisation kan tillige optræde som mandatar for en udenlandsk part, der er i en tilsvarende situation som foreningens medlemmer. En mandatar er ikke part i sagen, men betragtes som procesfuldmægtig. Mandataren optræder i sagen som følge af, at en part har bemyndiget mandataren hertil. Dette medfører, at parten til enhver tid kan trække bemyndigelsen tilbage. Mandataren kan under retssagen lade sig repræsentere ved en advokat eller af en anden, der efter retsplejeloven kan repræsentere mandataren under sagen.¹⁰²⁹

Ministerens kan efter forhandling med de berørte ministre fastsætte nærmere betingelser for udøvelsen af den i stk. 1 nævnte mandatarvirksomhed, jf. forbudslovens § 5, stk. 2.

Dette medfører, at ministeren kan fastsætte nærmere betingelser for, at myndighederne kan påtage sig sådanne forpligtelser. *Mandatarvirksomheden* kan betinges af gensidighed, således at det udenlandske godkendte organ, der indgås overenskomst med, også er forpligtet til eller har mulighed for at føre sager på vegne af de danske myndigheder. Videre kan der fastsættes betingelser om, hvilke udenlandske godkendte organer der kan indgås sådanne aftaler med, samt hvem der skal bære omkostningerne, herunder eventuelle sagsomkostninger til sagsøgte, omkostninger til retsafgifter, advokatbistand samt myndighedens eget arbejde.¹⁰³⁰

1029. Jf. Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 171-172.

1030. Jf. Folketingstidende 2000-01, tillæg A, s. 171.

Lovvalgsaftaler for visse forbrugeraftaler

Efter dansk international privatret gælder der begrænsninger med hensyn til, hvad der kan aftales vedrørende lovvalg og værneting, når det drejer sig om forbrugeraftaler.

Efter f.eks. forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1, nr. 6 skal der ved fjernsalg af finansielle tjenesteydelser gives oplysning om en eventuel lovvalgs- og/eller værnetingsklausul i aftalen.¹⁰³¹ De oplysninger, som gives vedrørende eventuelle lovvalgs- eller værnetingsklausuler, må derfor afspejle disse begrænsninger.¹⁰³²

Kontraktskonventionen (*Romkonventionen*¹⁰³³) indeholder særlige lovvalgsregler for visse forbrugeraftaler, jf. artikel 5.

Kontraktskonventionen sikrer som udgangspunkt,¹⁰³⁴ at en præsumptivt svagere stillet kontraktspart ikke ved en lovvalgsaftale berøves den beskyttelse, som følger af præceptive regler i forbrugerens bopælsland.¹⁰³⁵

Reglerne vedrører aftaler om køb af varer eller tjenesteydelser, der er indgået under omstændigheder som nævnt i konventionens artikel 5, stk. 2.

Hvis der i et sådant tilfælde ikke er indgået en lovvalgsaftale, er aftalen undergivet loven i forbrugerens bopælsland, jf. artikel 5, stk. 3.

1031. Bestemmelsen gennemfører artikel 3, stk. 1, nr. 3, litra f i det finansielle fjernsalgsdirektiv.

1032. Se Folketingstidende 2003/04, tillæg A, s. 7598.

1033. Jf. kontraktskonventionen af 19. juni 1980 om hvilken lov, der skal anvendes på kontraktsretlige forpligtelser (80/934/EØF), se gennemførelseslov nr. 188 af 9. maj 1984 med senere ændringer.

1034. Det er påkrævet med en justering af konventionen så flest mulige civilretlige emner bliver reguleret af konventionen. Uhensigtsmæssigheder ved lovvalgsreglerne kan afbødes med den nødvendige harmonisering af de civilretlige regler i EU, jf. *Sonny Kristoffersen*: De nye forbruger købsregler og standardvilkår, 2002, s. 97.

1035. Jf. *Joseph Lookofsky*: International privatret på formuerettens område, 3. udg., 2004, s. 75.

Kap. 7: Lovvalgsaftaler for visse forbrugeraftaler

Hvis der er indgået en lovvalgsaftale, kan denne ikke medføre, at forbrugeren berøves den beskyttelse, der tilkommer den pågældende i medfør af ufravigelige regler i bopælslandets lov, jf. artikel 5, stk. 2.¹⁰³⁶

Præceptive regler til beskyttelse af forbrugere i forbrugers bopælsland skal således finde anvendelse, uanset en modstridende lovvalgsklausul, medmindre forbrugeren vil opnå en bedre retsstilling efter den valgte lov.¹⁰³⁷ Det er en betingelse for, at forbrugeren kan påberåbe sig kontraktskonventionens artikel 5, at forbrugeren fysisk befinder sig i sit bopælsland ved afgivelsen af accept eller tilbud.¹⁰³⁸

Ved siden af kontraktskonventionen er der EU-direktiver¹⁰³⁹ der indeholder særlige regler, der forpligter medlemsstaterne til at sikre, at forbrugerne ikke ved en lovvalgsaftale berøves den beskyttelse, direktiverne giver, og dette gælder uanset om forbrugeraftalen er omfattet af kontraktskonventionens artikel 5. Det følger af konventionens artikel 20, at direktivregler og de nationale regler, der gennemfører direktivreglerne, har forrang for konventionen.

Ved direktivet (93/13/EØF) om urimelige kontraktsvilkår er der fastsat et vist minimumsniveau for samtlige EU-landes forbrugerbeskyttelse. Direktivets artikel 6, der er gennemført i Danmark ved aftalelovens § 38 d, har til formål at beskytte forbrugeren, når en lovvalgsklausul peger på loven i et ikke-EU/EØS-land. Men da reglen i kontraktskonventionens artikel 5 gælder, uanset hvilket lands lov der er valgt, vil § 38 d kun få selvstændig betydning, når der er tale om en forbrugeraftale, der ligger uden for artikel 5. For disse aftalers vedkommende betyder § 38 d, at EU/EØS-forbrugeren i relation til lovvalgsaftaler altid beskyttes på samme måde, altså hvad enten forbrugeraftaleloven er omfattet af kontraktskonventionens artikel 5 eller ej.¹⁰⁴⁰

1036. Det samme gælder i de tilfælde, hvor forbrugeren eksplicit har accepteret den udenlandske sælgers forretningsbetingelser. Denne accept berøver ikke den danske forbruger den beskyttelse, der ellers tilkommer forbrugeren efter de beskyttelsespræceptive regler i den danske købelov, jf. nærmere *Joseph Lookofsky*: International privatret på formuerettens område, 3. udg., 2004, s. 80.

1037. Se Folketingstidende 2003/04, tillæg A, s. 7598, samt *Betænkning nr. 1440/2004*, s. 137 ff.

1038. Jf. *Betænkning nr. 1440/2004*, s. 138.

1039. Se direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktsvilkår, direktiv 97/7/EF af 20. maj 1997 om forbrugerbeskyttelse med aftaler om fjernsalg, direktiv 99/44/EF af 25. maj 1999 om visse aspekter af forbruger køb og garantier i forbindelse hermed og direktiv 2002/65/EF af 23. september 2002 om fjernsalg af finansielle tjenesteydelser til forbrugere.

1040. Se *Joseph Lookofsky*: International privatret på formuerettens område, 3. udg., 2004, s. 81.

Forbruger købsdirektivet (99/44/EF) ændrede dansk forbruger købsret den 1. januar 2002,¹⁰⁴¹ herunder blev der indsat en regel om lovvalgsaftaler ved forbruger købsaftaler, jf. købelovens § 87, hvorved det er bestemt, at en forbruger, uanset en aftale om at lovgivningen i et land uden for EØS skal finde anvendelse på købsaftalen, altid kan påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen om mangler i et land indenfor EØS, hvis det uden lovvalgsaftalen ville være dette lands lovgivning, der gjaldt for aftalen. Der er ikke tale om en egentlig lovvalgsregel idet bestemmelsen bygger på princippet om frit lovvalg. Bestemmelsen tilsigter alene at afbøde visse uheldige virkninger af det frie lovvalg. Denne beskyttelse, som bestemmelsen giver forbrugerne, er alene en beskyttelse mod lovvalgs klausuler. Forbrugeren kan i det omhandlede tilfælde vælge det lands regler, som stiller forbrugeren bedst. Købelovens § 87 ændrer ikke ved de almindelige internationalt privatretlige regler, herved navnlig reglerne i kontrakt skonventionens artikel 5.¹⁰⁴²

Som eksempel på anvendelse af købelovens § 87 kan nævnes en dansk forbruger, der under ferieophold i Finland indgår en købsaftale med en russisk sælger bosat i Finland og aftaler, at russisk ret skal finde anvendelse på købsaftalen. I denne situation er forbrugeren hverken beskyttet af kontrakt skonventionen artikel 3, stk. 3, eller artikel 5, og kontrakt skonventionen vil føre til, at parternes lovvalgsaftale lægges til grund, jf. kontrakt skonventionens artikel 3, stk. 1. Her må det imidlertid først konstateres, at aftalen i eksemplet uden lovvalgsaftalen ville være undergivet lovgivningen i et EØS-land, idet kontrakt skonventionens artikel 4 i så fald ville opstille en formodning for, at aftalen er undergivet lovgivningen i det land, hvor sælger – som den part, der præsterer den for aftalen karakteristiske ydelse – har bopæl, dvs. finsk ret. Købelovens § 87 indebærer ikke, at lovvalgsaftalen om russisk ret tilsidesættes, men fastlægger, at forbrugeren tillige kan påberåbe sig ufravigelige bestemmelser i lovgivningen om mangler i Finland. Forbrugeren vil i så fald kunne kumulere forbruger beskyttelsen i henholdsvis russisk og finsk ret i relation til spørgsmål om mangler.¹⁰⁴³

I *Fjernsalgsdirektiverne* (97/7/EF og 2002/65/EF) som blev gennemført i dansk ret den 1. oktober 2004,¹⁰⁴⁴ findes der regler om lovvalgsaftaler som nu findes i forbrugeraftalelovens § 27¹⁰⁴⁵ og forsikringsaftalelovens § 34 m.¹⁰⁴⁶ Reglerne er udformet på samme måde som købelovens § 87, se nærmere ovenfor.¹⁰⁴⁷

1041. Jf. lov nr. 213 af 22. april 2002 om ændring af lov om køb.

1042. Jf. *Somby Kristoffersen*: De nye forbruger købsregler og standardvilkår, 2002, s. 96.

1043. Jf. *Joseph Lookofsky*: International privatret på formuerettens område, 3. udg., 2004, s. 81.

1044. Jf. lov nr. 451 af 9. juni 2004 om ændring af forbrugeraftaleloven og forsikringsaftaleloven, jf. Betænkning nr. 1440/2004 om revision af forbrugeraftaleloven.

1045. I forbindelse med fjernsalg af finansielle tjenesteydelser skal der før der indgås en fjernsalgsaftale gives forbrugeren oplysninger om en eventuel lovvalgs- og værnetingsklausul i aftalen, jf. forbrugeraftalelovens § 13, stk. 1, nr. 6.

7.1. Definition af en forbrugeraftale

Kontraktskonventionens artikel 5 finder anvendelse på aftaler om levering til en person (»forbrugeren«) af løsøregenstande eller tjenesteydelser med henblik på en anvendelse, der må anses at ligge uden for hans erhvervsmæssige virksomhed, eller om ydelse af kredit til et sådant formål.¹⁰⁴⁸

Forbrugeraftaler defineres som i artikel 13 i EF-domskonventionen. Det er en udtrykkelig betingelse, at ydelsen skal være erhvervet med henblik på ikke-erhvervsmæssig (privat) anvendelse. Da bestemmelsens formål imidlertid er at tjene til beskyttelse af forbrugeren som den typisk svageste part i kontraktsforholdet, antages det i *Giuliano-Lagarde Rapporten*¹⁰⁴⁹, at artikel 5 normalt kun bør anvendes i tilfælde, hvor forbrugeren medkontrahent indgår aftalen som led i sin erhvervsvirksomhed.¹⁰⁵⁰

Endvidere antages det at være en forudsætning for anvendelse af art. 5, at forbrugeren medkontrahent vidste eller burde vide, at den anden part erhvervede ydelsen med henblik på ikke-erhvervsmæssig anvendelse. Hvis ydelsen erhverves med henblik på såvel erhvervsmæssig som ikke-erhvervsmæssig anvendelse, bør artikel 5 anvendes, hvis ydelsen hovedsagelig er bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse. Bestemmelsen af begrebet forbrugeraftale svarer som tidligere omtalt til begrebets betydning i den danske forbrugerbeskyttelseslovgivning, jf. § 3, stk. 1 i lov om visse forbrugeraftaler¹⁰⁵¹ og § 4 a i købeloven.¹⁰⁵²

1046. Ved forsikringsaftaler, der indgås ved fjernsalg, skal forsikringsselskabet oplyse om en eventuel lovvalgs- og værnetingsklausul i aftalen, jf. forsikringsaftalelovens § 34e, stk. 1, nr. 11. Undtaget fra kontraktskonventionens anvendelsesområde er *forsikringsaftaler*, som dækker risici i EU's medlemsstater, jf. artikel 1 stk. 3.

1047. For en gennemgang af disse lovvalgsbestemmelser, se *Sonny Kristoffersen: Forbruger-aftaleloven – med kommentarer*, 2004, s. 179 f. og 215.

1048. Det anvendte forbrugeraftalebegreb fortolkes på samme måde som i forbrugeraftalelovens § 3, dog bortset fra, at forbrugeren ikke kan påberåbe sig beskyttelsen, hvis den erhvervsdrivende i god tro antager, at køberen handlede som led i sit erhverv, jf. *Betænkning nr. 1440/2004*, s. 137.

1049. Se *Giuliano-Lagarde Rapporten*, s. 23, EFT C219 af 3. september 1990.

1050. Se *Peter Arnt Nielsen* i *Karnovkommentaren*, 2004, bd. 4, s. 5305, note 30.

1051. I forholdet til det civilretlige forbrugerbegreb, defineres forbrugeren gennem *transaktionens formål*, i de typiske tilfælde den tilsigtede benyttelse af den erhvervsdrivendes ydelse. Ydelsen, som den erhvervsdrivende ifølge aftalen skal præstere, skal hovedsagelig være bestemt til ikke-erhvervsmæssig anvendelse for den anden part, jf. *Sonny Kristoffersen: Forbrugeraftaleloven – med kommentar*, 2004, s. 56.

1052. Se *Peter Arnt Nielsen* i *Karnovkommentaren*, 2004, bd. 4, s. 5305, note 30.

7.1. Definition af en forbrugeraftale

Forbrugeraftaler om levering af løsørestande eller tjenesteydelser eller ydelse af kredit til et sådant formål er, med undtagelse af de i artikel 5, stk. 4, jf. stk. 5 omhandlede aftaler, på de i stk. 2 nævnte betingelser underkastet tre særregler:

I mangel af en lovvalgsaftale er aftalen undergivet loven i forbrugers bopælsland.¹⁰⁵³ Parternes lovvalgsaftale kan ikke berøve forbrugeren den beskyttelse, der måtte tilkomme ham i henhold til ufravigelige regler i hans bopælslov. Lovvalgsaftalen er ikke ugyldig, men kan blot ikke fortrænge ufravigelige regler i forbrugers bopælslov. Hvis den valgte lov indeholder ufravigelige regler, der yder forbrugeren en mere fordelagtig beskyttelse, må disse finde anvendelse eventuelt kumulativt med bopælslovens. Endvidere skal aftalens gyldighed i henseende til form ifølge artikel 9, stk. 5 afgøres efter forbrugers bopælslov. Forbrugeraftaler, der ikke opfylder de i artikel 5, stk. 2 nævnte betingelser, er undergivet lovvalsreglerne i artikel 3 og 4. Forbrugerkøb af løsøre er i henhold til § 1, stk. 2 i lov om internationale løsørekøb ved gennemførelseslovens § 3 undtaget fra lov om internationale løsørekøb og derfor omfattet af konventionens lovvalsregler. Forbrugers løsørekøb er dog kun omfattet af konventionens særregler, hvis betingelserne i artikel 5, stk. 2 er opfyldt. De forbrugeraftaler, der ikke opfylder betingelserne i stk. 2, kan dog muligvis undergives de internationalt præceptive regler, der omhandles i artikel 7.¹⁰⁵⁴

I det omfang der i domstolslandet eller via EU er fastsat internationale præceptive regler, har disse forrang for kontraktkonventionens lovvalsregler, hvis der er modstrid mellem reglerne, jf. kontraktkonventionens artikel 7, stk. 2 og artikel 20. Efter kontraktkonventionens artikel 7, stk. 1 kan der endvidere, selv om loven i et bestemt land skal finde anvendelse på tvisten, tillægges internationalt præceptive regler i et andet land virkning, hvis forholdet har en nær tilknytning til dette land.¹⁰⁵⁵

Timeshareloven, der gennemfører Rdir 94/47 om beskyttelse af køber ved kontrakter om brugsret til fast ejendom på timeshare-basis,

1053. Ved sådanne forbrugeraftaler bliver den almindelige (formodnings)regel om realdebitors bopæl således vendt »på hovedet«, og dette gælder, selv om aftalen i øvrigt måtte siges at have en stærkere tilknytning til et andet land, jf. *Joseph Lookofsky*: International privatret på formuerettens område, 3. udg., 2004, s. 75.

1054. Se *Peter Arnt Nielsen* i *Karnovkommentaren*, 2004, bd. 4, s. 5305, note 30.

1055. Jf. *Betænkning nr. 1440/2004*, s. 140.

indeholder i § 15 en regel, hvorefter loven anvendes, hvis ejendommen er i en EU- eller EFTA-stat, selv om aftalen er underlagt loven i et land udenfor dette område.

Artikel 5 omfatter forbrugeraftaler om levering af løsøregenstande (køb eller leje) eller tjenesteydelser eller ydelse af kredit til disse formål. Derimod falder køb af fast ejendom og værdipapirer udenfor.

Af kontraktskonventionens artikel 1, stk. 1 følger, at dens lovvalgsregler skal anvendes på *kontraktsretlige forpligtelser* i alle situationer, *hvor der skal foretages et valg mellem lovene i forskellige lande*. Fra udtrykket »kontraktsretlige forpligtelser« kan modsætningsvis sluttes, at reglerne kun angår de *obligationsretlige* forhold mellem parterne (»inter partes relationerne«), hvorimod forholdet til tredjemand, jf. U 1990.540 V – ikke er reguleret af kontraktskonventionen.¹⁰⁵⁶

Spørgsmålet om erstatning uden for kontrakt er ikke omfattet af kontraktskonventionen.

Kontraktskonventionen finder heller ikke anvendelse på spørgsmål vedrørende fysiske personers rets- og handleevne, kontraktsretlige forpligtelser vedrørende testamenter og arv, formueforholdet mellem ægtefæller, retshold, der udspringer af familieforhold i øvrigt, forpligtelser ifølge veksler, check og negotiable papirer, voldgifts- og værnetingsaftaler, registrering, organisation og opløsning m.v. af selskaber m.v., jf. kontraktskonventionens artikel 1, stk. 2.

7.2. Lovvalgsregler ved fjernsalg, herunder ved handel på Internettet

De tilfælde, hvor forbrugeren – uanset en lovvalgsaftale – under alle omstændigheder er sikret den beskyttelse, der følger af bopælslandets ufravigelige regler, er følgende:

- a) hvis der i bopælslandet forud for aftalens indgåelse er fremsat særlig tilbud over for forbrugeren eller foretaget reklamering, og forbrugeren dér har foretaget de handlinger, der fra hans side er nødvendige for aftalens indgåelse,
- b) hvis den anden part eller dennes repræsentant har modtaget forbrugers bestilling i bopælslandet,

1056. Se *Bent Iversen*: International Handelsret, 4. udg., 2001, s. 92.

7.2. Lovvalsregler ved fjernsalg, herunder ved handel på Internettet

- c) hvis aftalen angår salg af løsørestande, og forbrugeren er rejst fra bopælslandet til et andet land og dér har afgivet bestilling, når forbrugers reise var arrangeret af sælgeren med det formål af få forbrugeren til at indgå købsaftale.¹⁰⁵⁷

Bestemmelsen i kontraktskonventionens artikel 5, stk. 2, 1. led (pkt. a ovenfor), tager sigte på aftaler, hvor den erhvervsdrivende har rettet henvendelse enten direkte til forbrugeren eller gennem reklamering, og den dækker bl.a. fjernsalg. Det er en forudsætning, at der af den erhvervsdrivende er foretaget visse handlinger, f.eks. reklamering gennem aviser eller fjernsyn, og henvendelsen skal være specielt rettet mod den pågældende stat.¹⁰⁵⁸ Det er en betingelse for, at forbrugeren kan påberåbe sig artikel 5, at forbrugeren fysisk befinder sig i sit bopælsland ved afgivelsen af accept eller tilbud.¹⁰⁵⁹

Vedrørende spørgsmålet om, hvordan forudsætningen i artikel 5 om *særlig tilbud/reklamering* over for forbrugeren skal forstås i relation til *handel over Internettet*, må det under hensyn til det danske sprogs meget begrænsede udbredelse uden for landets grænser, antages, at al reklamering på Internettet, som er affattet på dansk, (også) er rettet mod Danmark, og at en sådan reklamering derfor er omfattet af kontraktskonventionens artikel 5, stk. 2, 1. led. Dette gælder, uanset om der er reklameret/givet tilbud under toplevel-domænet ».dk« eller under andet toplevel-domæne.¹⁰⁶⁰

Det forhold, at en reklame på en hjemmeside er affattet på et sprog, som kan forstås af en forbruger i Danmark, er ikke tilstrækkeligt til, at reklameringen kan anses for rettet mod det danske marked.

Har en svensk erhvervsdrivende således på en svensk-sproget hjemmeside under det svenske toplevel-domæne udbudt varer eller tjenesteydelser til priser angivet i svenske kroner, må en dansk forbruger kunne sige sig selv, at annoncen er rettet mod det svenske marked. Foretager den danske forbruger en bestilling via en sådan hjemmeside, kan den pågældende ikke anses at have en berettiget forventning om, at aftalen vil blive undergivet dansk ret. Dette gælder i hvert fald, hvis der

1057. Jf. *Betænkning nr. 1440/2004*, s. 138.

1058. Jf. *Peter Arnt Nielsen*, *International privat- og procesret*, 1997, s. 518.

1059. Jf. *Betænkning nr. 1440/2004*, s. 138.

1060. *Ibid.*

på hjemmesiden udtrykkeligt er oplyst, at den alene er rettet mod det svenske marked, og at aftaler vil blive undergivet svensk ret. Fremgår det på den anden side af hjemmesidens eget indhold, at den også retter sig mod det danske marked, f.eks. fordi der er dansksprogede afsnit eller medtages oplysninger af betydning for det danske marked, herunder prisoplysninger i danske kroner, må hjemmesiden anses for rettet også mod det danske marked uanset eventuelle bestemmelser på hjemmesiden om, at den kun retter sig mod det svenske marked, eller om, at aftaler vil blive undergivet svensk ret. En dansk forbruger, som foretager en bestilling via en sådan hjemmeside, kan derfor påberåbe sig de ufravigelige bestemmelser i forbrugeraftaleloven.¹⁰⁶¹

En fjernsalgsaftale mellem en dansk forbruger og en udenlandsk virksomhed, som driver et system for fjernsalg, kan også komme i stand ved, at forbrugeren *pr. telefon eller via brev eller elektronisk post* kontakter den udenlandske virksomhed med anmodning om at få tilsendt et tilbud. Sendes tilbudet herefter – pr. brev eller elektronisk post – direkte til forbrugeren, vil aftalen kunne undergives de ufravigelige danske regler om fjernsalg uanset en eventuel lovvalgsklausul, jf. kontraktskonventionens artikel 5, stk. 2, 1. led, som efter sin ordlyd ikke er begrænset til at omfatte uanmodede tilbud eller reklamering i forbrugers bopælsland.¹⁰⁶²

1061. Jf. *Betænkning nr. 1440/2004*, s. 139.

1062. Jf. *Betænkning nr. 1440/2004*, s. 140.

Kapitel 8

Forbrugerværneting

En forbruger kan anlægge sag mod en erhvervsdrivende, være sig en fysisk eller juridisk person, ved sit eget hjemting vedrørende forbrugeraftaler, dersom aftalen *ikke* er indgået ved forbrugerens (hans fuldmægtiges eller anden repræsentants) personlige henvendelse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted,¹⁰⁶³ jf. retsplejelovens § 244.¹⁰⁶⁴

Se *U 1990.8 Ø* vedrørende et forsikringsselskabs forpligtelser til at dække tab i henhold til en tyveriforsikring, som kunne fremmes ved forbrugernes hjemting, idet forsikringsaftalen ikke var indgået ved personlig henvendelse på selskabets faste forretningssted.¹⁰⁶⁵

Forbrugerværneting kan anvendes, hvis aftalen er indgået ved personligt møde mellem parterne uden for forretningsstedet eller er indgået ved inter absents ved benyttelse af f.eks. telefon eller brev. Forbrugerværneting kan således bl.a. anvendes ved fjernsalg, jf. forbrugeraftalelovens regler om fjernsalg §§ 11-15. Det er uden betydning for anvendeligheden af retsplejelovens § 244, hvem af parterne der har taget initiativ til indgåelsen af aftalen. Reglen finder – modsat filialværneting efter §§ 237 og 238, stk. 2 – også anvendelse over for erhvervsdrivende, der ikke udøver virksomhed fra et fast forretningssted. Begrebet forbrugeraftale i retsplejelovens § 244 forstås i overensstemmelse med definitionerne i de materielle forbrugerkontrakslove, jf. købelovens §

1063. Om udenlandske erhvervsdrivende, se retsplejelovens § 246, stk. 1, 2. pkt., og § 247.

1064. Cf. telefonisk henvendelse eller skriftlig købsaftale, uden at køberen i forbindelse hermed har rettet personlig henvendelse til den erhvervsdrivende, jf. *Betænkning nr. 1052/1985*, s. 58.

1065. Om forbuddet mod personlige henvendelser på forbrugerens bopæl, arbejdsplads eller andet sted, jf. nærmere forbrugeraftalelovens § 6, stk. 1, hvorefter telefonisk formidling og tegning af forsikringer er tilladt, jf. hertil forbrugeraftalelovens § 6, stk. 2, nr. 3 og forsikringsaftalelovens § 34 b, se *Sonny Kristoffersen: Forbrugeraftaleloven – med kommentarer*, 2004, s. 80 og s. 191 ff.

4a, kreditaftalelovens § 1, aftalelovens § 38a, stk. 2 og 3, samt forbrugeraftalelovens § 3 stk. 1.¹⁰⁶⁶

Reglen om forbrugerværneting omfatter som nævnt ikke aftaler, som er indgået ved forbrugers personlige henvendelse på den erhvervsdrivendes faste forretningssted. En forbruger, der under gennemrejse eller ferieophold har købt varer i en forretning, kan således ikke anlægge sag ved sit hjemting mod forretningsindehaveren. Det gælder derimod i alle sager om forbrugeraftaler, at parterne kun gyldigt kan indgå (derogative) værnetingsaftaler om aktuelle tvister, jf. retsplejelovens § 245, stk. 2 og EF-domskonventionens artikel 15, nr. 1 og nr. 2.¹⁰⁶⁷ Dvs. efter retsplejelovens § 245, stk. 2, er forudgående aftale¹⁰⁶⁸ om værneting i sager om forbrugeraftaler ikke bindende for forbrugeren.

I sager mod personer og selskaber, der ikke har hjemting i Danmark og ikke har bopæl (hjemsted) i de øvrige EU-lande gælder § 244 ikke, men der er derimod en særlig regel i retsplejelovens § 246, stk. 1, 2. pkt.¹⁰⁶⁹ om internationalt forbrugerværneting, som svarer til EF-domskonventionens artikel 13, stk. 1, nr. 3.¹⁰⁷⁰

8.1. Forbrugerværneting efter EF-domskonventionen

For så vidt angår værnetingsspørgsmålet inden for EU findes der særlige værnetingsregler¹⁰⁷¹ for sager om forbrugerkontrakter i *EF-Doms-*

1066. Se *Bernhard Gomard*: Civilprocessen, 5. rev. udg., 2000, s. 108 f. Dvs. en aftale, som en erhvervsdrivende indgår som led i sit erhverv, når den anden part (forbrugeren) hovedsagelig handler uden for sit erhverv, jf. Rdir 93/13 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, (EU-Karnov 2003, s. 1699), jf. ligeledes kreditaftalelovens § 1, stk. 1, rentelovens § 7, stk. 1, aftalelovens § 38 a, stk. 2 og 3 og lov om omsætning af fast ejendom § 1, stk. 5.

1067. Se *Bernhard Gomard*: Civilprocessen, 5. rev. udg., 2000, s. 109.

1068. Dvs. før den tvist, som sagen angår, er opstået, jf. *Betænkning nr. 1052/1985*, s. 79.

1069. »I sager om forbrugeraftaler kan forbrugeren anlægge sag mod de i 1. pkt. nævnte personer og sammenslutninger ved sit eget hjemting, såfremt fremsættelsen af særligt tilbud eller reklamering i Danmark er gået forud for aftalens indgåelse og forbrugeren her i landet har foretaget de dispositioner, der er nødvendige til indgåelse af aftalen.«, jf. *Betænkning nr. 1052/1985*, s. 59 f.

1070. Se *Bernhard Gomard*: Civilprocessen, 5. rev. udg., 2000, s. 109.

1071. Grundlæggende giver reglerne ofte forbrugeren mulighed for at anlægge sag i Danmark, men retsteknisk er området noget kompliceret, jf. *Ketilbjørn Hertz* i U.1999B.39 om værneting i internationale forbrugeraftaler.

8.2. En forbrugerkontrakt i EF-domskonventionens forstand

konventionens artikel 13-15.¹⁰⁷² De forbrugerkontrakter, der er omfattet af konventionen, fremgår af artikel 13, stk. 1. Efter EF-domskonventionens artikel 14 kan forbrugeren i sager vedrørende de omfattede forbrugeraftaler vælge at anlægge sag ved den erhvervsdrivendes hjemting eller ved sit eget hjemting.¹⁰⁷³ En sag mod forbrugeren kan alene anlægges ved forbrugeren's hjemting. Forbrugerværnetinget kan ikke fraviges ved forudgående aftale, jf. artikel 15, nr. 1.

8.2. En forbrugerkontrakt i EF-domskonventionens forstand

En forbrugerkontrakt i EF-domskonventionens forstand er en kontrakt indgået af en person med henblik på brug, der må anses at ligge uden for hans erhvervsmæssige virksomhed, jf. EF-domskonventionens artikel 13, og således at – hvad der dog ikke udtrykkeligt fremgår af artikel 13 – kontrakten er indgået med en erhvervsdrivende i dennes erhverv,¹⁰⁷⁴ sml. kontraktskonventionens artikel 5 og forbrugeraftalelovens § 3, stk. 1.¹⁰⁷⁵

Det må formentlig antages, at bevisbyrden for, at der foreligger en forbrugeraftale, må påhvile den erhvervsdrivende modtager af den pågældende ydelse,¹⁰⁷⁶ sml. med forbrugeraftalelovens § 3, stk. 2.

1072. Se EF-domskonventionen af 27. september 1968 om retternes kompetence og om fuldbyrdelse af retsafgørelser i borgerlige sager, herunder handelssager med senere ændringer, gennemført ved lov nr. 325 af 4. juni 1986, som ændret ved lov nr. 209 af 29. marts 1995. Artiklerne gælder således for søgsmål mod erhvervsdrivende med bopæl i Den Europæiske Union. *Lugano-konventionen* af 16. september 1988 som er en parallelkonvention til EF-domskonventionen udvider kredsen til erhvervsdrivende med bopæl i EFTA-landene. Danmark ratificerede *Lugano-konventionen* med virkning den 1. marts 1996, se teksten i *EFT L 319/9 ff.*, samt *Peter Arnt Nielsen* i Karnovkommentaren 2004, bd. 3, s. 4644 ff.

1073. Valget af værneting i det kompetente land sker på grundlag af de nationale regler, dvs. i Danmark ved forbrugeren's værneting, jf. retsplejelovens § 244 og 247, stk. 2, se *Bernhard Gomard*: Civilprocessen, 5. rev. udg., 2000, s. 118, note 70.

1074. Se *Bernhard Gomard*: Civilprocessen, 5. rev. udg., 2000, s. 118. I sag C-89/91 *Shearson Lehmann, Saml 1993-I*, s. 139 statueres, at en erhvervsdrivende sagsøger, der ikke selv er forbruger i artikel 13's forstand, ikke kan påberåbe sig de særlige kompetenceregler for forbrugersager, selv om han har fået overdraget fordringen på sagsøgte fra en person, der er forbruger i DK's forstand, jf. *Peter Arnt Nielsen* i Karnovkommentaren, 2004, bd. 3, s. 4653, note 61.

1075. Jf. *Svenné Schmidt*: International formueret, 2. udg., 2000, s. 229 f.

1076. Jf. Kommenterede Retsplejelov II, 6. udg. 2000, s. 560. Det er usikkert, om en køber af en lystbåd til 250.000 DM kan betragtes som en forbruger, jf. sag C-99/96 *Mietz*,

Kap. 8: Forbrugerværneting

Forbrugerværneting kan anvendes i de sager, der er opregnet i EF-domskonventionens artikel 13, dvs.:

1. når sagen vedrører køb af løsøregenstande, hvor købesummen skal betales i rater;¹⁰⁷⁷
2. når sagen vedrører lån, der skal tilbagebetales i rater, eller andre kreditdispositioner, som er bestemt til finansiering af køb af sådanne genstande;¹⁰⁷⁸
3. når sagen vedrører andre kontrakter, hvis formål er levering af tjenesteydelser eller løsøregenstande, og såfremt fremsættelse af særligt tilbud eller reklamering¹⁰⁷⁹ i den stat, hvor forbrugeren har bopæl, er gået forud for kontraktens indgåelse,¹⁰⁸⁰ og forbrugeren i denne stat har foretaget de dispositioner, der er nødvendige til indgåelse af kontrakten.¹⁰⁸¹

Saml. 1999-I, s. 2277, men principielt bør svaret herpå ikke afhænge af det købttes værdi, jf. *Peter Arnt Nielsen* i Karnovkommentaren, 2004, bd. 3, s. 4653, note 61.

1077. I sag 150/77 *Bertrand*, *Saml. 1978, s. 1431* blev det statueret, at nr. 1 ikke anvendes på et selskabs køb af en maskine hos et andet selskab, selv om købesummen skal betales med vekslers, der forfalder i rater. Det følger af sag C-99/96 *Mietz*, *Saml. 1999-I, s. 2277*, at nr. 1 kun gælder, når sælger har ydet køber kredit, dvs. har overladt genstanden til køber før køber har betalt hele købesummen. Dette skyldes, at køber i disse tilfælde overtager risikoen for genstanden samtidig med, at han er forpligtet til fuldt at betale de skyldige beløb, og at køber ved kredittavtalen kan være i tvivl om, hvor meget han forpligter sig til at betale efter aftalen. På den anden side finder nr. 1 ikke anvendelse, hvis køber skulle betale hele købesummen før varens overgivelse, og dette gælder også tilfælde, hvor køber kunne, men ikke nødvendigvis skulle, betale købesummen i rater, jf. *Peter Arnt Nielsen* i Karnovkommentaren, 2004, bd. 3, s. 4653, note 63.

1078. Sager om lån til finansiering af køb af løsøregenstande er forbrugersager, hvad enten lånet skal tilbagebetales i rater eller på en gang, jf. *Peter Arnt Nielsen* i Karnovkommentaren, 2004, bd. 3, s. 4653, note 64.

1079. For Internettets vedkommende betyder dette, at hvis en forbruger i Danmark indgår en aftale med en udenlandsk erhvervsdrivende som følge af den erhvervsdrivendes markedsføring på Internettet, gælder forbrugerværnetingsreglerne. Det afgørende er, at markedsføringen sker på Internettet, ikke om forbrugeren tilbud eller accept afgives ad denne kanal, jf. *Ketilbjørn Hertz* i U.1999B.39 om værneting i internationale forbrugeraftaler.

1080. Se hertil U 2002.1071 V, da salg af en båd var foretaget ved en professionel mellemmand, der havde annonceret i Danmark, var der tale om et forbrugerkøb, jf. artikel 13, stk. 1, nr. 3, litra a; da aftale om værneting i Tyskland var indgået, før tvist om mangler ved båden opstod, var aftalen ikke gyldig, jf. artikel 15, nr. 1; sagen kunne derfor anlægges ved køberens hjemting i Danmark, jf. artikel 14, stk. 1.

1081. Sager om andre kontrakter om tjenesteydelser eller løsøregenstande er kun forbrugersager, når nr. 3 a) og b) er opfyldt. Disse betingelser svarer til kontraktskonventionens artikel 5, stk. 2, 1. led.

8.2. En forbrugerkontrakt i EF-domskonventionens forstand

I Sag C-96/00 *Gabriel*, endnu ikke i Saml., havde en østrigsk forbruger i flere breve fra et tysk postordreselskab fået at vide, at han havde vundet et større beløb, hvis han blot bestilte varer for et mindre beløb, hvilket han gjorde. Med småskrift fremgik imidlertid, at løftet om gevinst ikke var bindende. Forbrugeren modtog senere de bestilte varer, men ikke gevinsten, hvorfor han anlagde sag i Østrig. Domstolen fandt, at sagen var omfattet af kontraktsbegrebet i artikel 13, stk. 1, nr. 3, da postordrefirmaet havde tilsendt forbrugeren en personlig forsendelse, som havde givet ham indtryk af, at have vundet en gevinst på den ene betingelse, at han bestiller varer for et bestemt beløb, og da forbrugeren faktisk havde foretaget en sådan bestilling uden dog at modtage gevinsten.

Som det fremgår af EF-domskonventionens artikel 13, stk. 1, nr. 3, skal forbrugeren være *fysisk* til stede i Danmark ved afgivelsen af tilbudet eller accepten. Hvis forbrugeren under en udlandsrejse kobler sig på Internettet og dér afgiver tilbud eller accept, falder aftalen uden for forbrugerværnetingsreglerne, selv om forbrugeren – korrekt – har oplyst sin danske bopæl, og selv om den erhvervsdrivende er ubekendt med, hvor forbrugeren fysisk opholder sig ved afgivelsen af tilbud eller accept. Man kan overveje rimeligheden i denne konsekvens af reglerne. Det har aldrig været meningen, at aftaler indgået ved forbrugers personlige henvendelse til den erhvervsdrivende i udlandet skulle være omfattet. Dette gælder, uanset om forbrugeren – korrekt – oplyser sin danske bopæl, og også uanset om der er tale om levering af varer eller tjenesteydelser i Danmark.¹⁰⁸²

Derimod kunne man argumentere for, at det afgørende netop er, at forbrugeren ikke henvender sig personligt til den erhvervsdrivende, hvorimod det er mindre vigtigt, hvorfra et tilbud eller en accept afgives, hvad enten det sker ved brev, telefon, telefax, e-mail, filoverførsel på Internettet eller afgivelse af oplysninger på Internettet (dvs. indtastning på modtagerens webside). Det er imidlertid vanskeligt uden støtte i konventions lovtæst at sondre mellem aftaler indgået ved forbrugers personlige henvendelse til den erhvervsdrivende og andre aftaler. Når teksten taler om stedet (landet) for forbrugers afgivelse af tilbud og accept, må den erhvervsdrivende umiddelbart gå ud fra, at dette er afgørende, når stedet er oplyst, f.eks. ved poststempellet eller ved, at forbrugeren oplyser, hvor vedkommende befinder sig. På den baggrund må det konkluderes, at det efter gældende ret er afgørende, hvor forbrugeren fysisk befinder sig (i eller uden for Danmark) ved afgivelsen af tilbud eller accept. En fravigelse af kravet om forbrugers afgivelse af tilbud eller accept i sit bopælsland i visse tilfælde, f.eks. hvor leveringsstedet er i forbrugers bopælsland, må ske ved en ændring af konventionerne og loven.¹⁰⁸³

1082. Jf. *Ketilbjørn Hertz* i U.1999B.39 om værneting i internationale forbrugerftaler.

1083. Ibid.

Har forbrugerens medkontrahent ikke bopæl på en kontraherende stats område, men er indehaver af en filial, et agentur eller en lignende virksomhed i en kontraherende stat, anses han i sager vedrørende driften af en sådan virksomhed som havende bopæl på denne stats område, jf. EF-domskonventionens artikel 13, stk. 2.

Forbrugerværnetinget omfatter ikke sager om *transportkontrakter*, jf. EF-domskonventionens artikel 13, stk. 3 og ej heller *forsikringssager*.¹⁰⁸⁴

Sager, som en forbruger agter at rejse mod den anden part i kontrakten, kan anlægges enten ved retterne i den kontraherende stat, på hvis område denne part har bopæl, eller ved retterne i den kontraherende stat, på hvis område forbrugeren har bopæl, jf. EF-domskonventionens artikel 14, stk. 1. Beskyttelsen for forbrugeren ligger i, at han kan sagsøge medkontrahenten ved retterne i sin egen bopælsstat, og dette gælder også, selv om han efter kontraktens indgåelse er flyttet til en anden stat.¹⁰⁸⁵

Sager, som agtes rejst mod forbrugeren af den anden part i kontrakten, kan kun anlægges ved retterne i den kontraherende stat, på hvis område forbrugeren har bopæl, jf. EF-domskonventionens artikel 14, stk. 2. Medkontrahenten kan således ikke sagsøge forbrugeren ved kontraktens opfyldelsessted.¹⁰⁸⁶

Efter EF-domskonventionens artikel 15 kan bestemmelserne i artikel 13 og 14 kun fraviges ved aftale:

1. såfremt denne er indgået, efter at tvisten er opstået, eller
2. såfremt aftalen giver forbrugeren ret til at anlægge sag ved andre retter end dem, der er nævnt i denne afdeling, eller
3. såfremt aftalen er indgået mellem en forbruger og hans medkontrahent, som på tidspunktet for kontraktens indgåelse havde deres bopæl eller sædvanlige opholdssted i samme kontraherende stat, og aftalen tillægger retterne i denne stat kompetence, medmindre en sådan aftale ikke er tilladt efter lovgivningen i den pågældende stat.

1084. De er dækket af EF-domskonventionens afdeling 3. Området for domskonventionens afdeling 4: Kompetence i sager om forbrugerkontrakter, er således både videre og snævrere end reglen i retsplejelovens § 244, jf. *Bernhard Gomard: Civilprocessen*, 5. rev. udg., 2000, s. 118, note 71.

1085. Jf. *Peter Arnt Nielsen* i *Karnovkommentaren*, 2004, bd. 3, s. 4654, note 68.

1086. Jf. *Peter Arnt Nielsen* i *Karnovkommentaren*, 2004, bd. 3, s. 4654, note 69.

8.3. Særlige internationale værnetingsregler for forbruger aftaler uden for EF-domskonventionen

Forbrugeren i en forbruger aftale med en udenlandsk erhvervsdrivende kan anlægge sag vedrørende aftalen ved sit eget hjemting eller rejse klage mod den erhvervsdrivende ved det danske forbrugerklagenævn, jf. lov om forbrugerklager § 2¹⁰⁸⁷, såfremt der forud for aftalens indgåelse er fremsat tilbud eller sket reklamering i Danmark, og forbrugeren her i landet har foretaget de dispositioner (tilbud, accept, »bestilling«), der er nødvendige for at bringe aftalen i stand. Reglen herom i retsplejelovens § 246, stk. 1, 2. pkt. svarer til EF-domskonventionens artikel 13, stk. 1, nr. 3, men fraviger retsplejelovens § 244 om forbruger aftaler indgået af en forbruger med en erhvervsdrivende, som har hjemsted i Danmark, uden for dennes faste forretningssted.¹⁰⁸⁸

Endvidere udvider EF-domskonventionens artikel 13, stk. 2, bestemmelsens anvendelse til erhvervsdrivende, der har bopæl uden for EU/Lugano-området, men som i dette område har en filial, et agentur eller en lignende virksomhed, forudsat sagen vedrører driften af den pågældende virksomhed. For søgsmål mod erhvervsdrivende, som ikke har bopæl eller på den nævnte måde driver virksomhed i EU/Lugano-området, gælder i stedet retsplejelovens § 246, stk. 1, 2. pkt. Denne bestemmelse gælder for alle forbruger aftaler uden nogle særlige begrænsninger, dog bortset fra aftaler om leje af fast ejendom, der er beliggende i en kontraherende stat, jf. EF-domskonventionens artikel 16, nr. 1. Når en aftale er omfattet af konventionernes artikel 13, kan forbrugerens søgsmål vedrørende aftalen anlægges i Danmark, jf. konventionernes artikel 14. Det samme gælder, når en aftale er omfattet af retsplejelovens § 246, stk. 1, 2. pkt.¹⁰⁸⁹

Reglerne i retsplejeloven og i EF-domskonventionen er parallelle. Dette er en praktisk forenkling. Dertil kommer at *Forbrugerombudsmanden* og *Forbrugerklagenævnet* frygtede, at udenlandske erhvervsdrivende, dersom der ikke også uden for EF-domskonventionen gjaldt en regel som artikel 13, stk. 1, nr. 3 i stigende grad ville lade markedsføring ske fra lande uden for EU. Reglen i retsplejelovens § 246, stk. 1, 2. pkt. skal muliggøre en effektiv håndhævelse af markedsføringsloven og

1087. Viderefører den tidligere forbrugerklagenævnsløvs § 6 med redaktionelle ændringer.

1088. Se *Bernhard Gomard*: Civilprocessen, 5. rev. udg., 2000, s. 122.

1089. Jf. *Ketilbjørn Hertz* i U.1999B.39 om værneting i internationale forbruger aftaler.

Kap. 8: Forbrugerværneting

sikre, at forbrugerne ved danske klagenævn eller domstole hurtigt kan få fastslået deres retsstilling. Danske domme er ganske vist ikke eksigible uden for Norden og EU, men en dansk afgørelse beskytter forbrugeren mod retsforfølgning fra en udenlandsk erhvervsdrivende i Danmark på et senere tidspunkt, hvor bevis for indsigelser ikke længere kan præsteres.¹⁰⁹⁰

Reglen i EF-domskonventionens artikel 14, stk. 2, hvorefter den erhvervsdrivende kun kan sagsøge forbrugeren i den medlemsstat, hvor han bor, udelukker søgsmål mod forbrugeren bosat i EU uden for dennes hjemland i sager, der er omfattet af artikel 13, stk. 1, nr. 3 (= retsplejelovens § 246, stk. 1, 2. pkt.), og det gælder både søgsmål fra erhvervsdrivende i og uden for EU.¹⁰⁹¹

1090. Jf. *Betænkning nr. 1052/1985*, s. 59-61 og s. 80-81.

1091. Jf. *Bernhard Gomard: Civilprocessen*, 5. rev. udg., 2000, s. 122.

Bilag 1

Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævn

Bilag 1: Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævn

	Årlige udgifter til drift (ca. beløb)	Antal sager pr. år	Sagsbehandlingstid	Antal afviste sager	Hvem betaler	Klagegebyr	Tilbagebetaling af klagegebyr	Undergrænse for klagegenstand
Ankenævnet for Huseftersyn	ca. 6,2 mio. kr.	2004: 307 indkomne sager, 231 færdigbehandlede, heraf 108 sager, 55 afviste, forlig i 7 og helt el. delvist medhold i 61. Forventet i 2005: knap 300 sager	ca. 5,5 mdr.	ca. 24 %	Driftstilskud fra Erhvervs- og Byggestyrelsen iht. resultatkontrakt	275 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	5-8.000 kr.
Ankenævnet for Forsikring	10,5 mio. kr.	2710 sager	ca. 8 mdr.	71 sager.	Branchefinansieret + klagegebyr	150 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	450.000 kr.	2004: modtaget 44 klagesager, 46 sager færdigbehandlet, heraf 40 afsluttet ved nævnsbehandling. 2 sager er blevet afvist af sekretariatet og 4 sager er blevet forligt	3-6 mdr.	5 sager. à 4 (2003)	HORESTA via medlemmernes kontingent + klagegebyr à Pr. 1.10.04 tillige via omkostninger betalt af erhvervsdrivende der ikke løbende bidrager til Ankenavnets drift via medlemskab af HORESTA	150,-	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen undergrænse men en øvre grænse således at ydelsen og/eller det fremsatte krav højst må repræsentere en værdi på højst kr. 150.000,-.

Bilag 1: Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævn

	Årlige udgifter til drift (ca. beløb)	Antal sager pr. år	Sagsbehandlingstid	Antal afviste sager	Hvem betaler	Klagegebyr	Tilbagebetaling af klagegebyr	Undergrænse for klagegenstand
Ankenævnet for Hulrumsisolering	50.000 - 100.000 kr.	Der er ikke indkommet nye sager i 2004. Alle indkomne klager er blevet løst af sekretariatet, således at der ikke er kommet en ankenævns sag ud af det.	2-5 mdr.	Sagen søges løst i sekretariatet, før sagen bringes for Nævnet	Garantiordning for bygningsisolering + Klagegebyr a Erhvervsdrivende betaler, hvis sagen forlignes eller forbrugerne får medhold (se vedtægter § 25)	300 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen, dog en overgrænse på 200.000 kr. excl. moms.
Ankenævnet for Køreundervisning	Bliver ikke opgjort	2004: modt. 10 sager og afsluttet 13	6-12 mdr.	2 har ikke fået medhold	Dansk Kørelærer Union + klagegebyr	150 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen
Byggeriets Ankenævn (Ministerne trak ankenævnets godkendelse tilbage ultimo februar 2004)	Ca. 6 mio. kr.	2004: 490 indkomne sager, 00 sager afsluttet	ca. 6 mdr.	Hvis entreprisens summen overstiger 1 mio. kr. kan klager ikke behandles.	Dansk Byggeri + klagegebyr + indklagede håndværker: helt medhold = 5.000 kr., delvist medhold = 3.000 kr. og forlig = 1.000 kr.	300 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen
Byggeriets Ankenævn (det nye fra 1. juli 2005)	Ikke oplyst	840 sager (anslæt på baggrund af 2003-tal) Mur: 263 Træ: 376 Køkken: 51 Gulv: 100 Maler: 50	4-6 mdr.	Hvis entreprisens summen overstiger 1 mio. kr. kan klager ikke behandles.	Dansk Byggeri + klagegebyr + indklagede håndværker: helt medhold = 6.000 kr., delvist medhold = 4.500 kr. og forlig = 1.500 kr.	300 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen

Bilag 1: Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævn

Håndværkets Ankenævn	Årlige udgifter til drift (ca. beløb)	Antal sager pr. år	Sagsbehandlingstid	Antal afviste sager	Hvem betaler	Klagegebyr	Tilbagebetaling af klagegebyr	Undergrænse for klagegenstand
Håndværkets Ankenævn	Ca. 2,0 mio. kr.	Forventet 140 sager pr. år	Nystartet	Nystartet	Håndværksrådet	300 kr.	Ved medhold og afvisning af sagen	Hvor den samlede entrepris-sum er på under 3.000 kr.
Klagenævnet for Ejendomsformidling	Ej oplyst	Nævnet har i 2004 afholdt 9 møder, hvor der blev afsagt 235 kendelser. I de i 2004 afsagte kendelser har klagerne i 111 tilfælde fået medhold, i 63 tilfælde delvist medhold, og i 56 tilfælde har nævnet ikke fundet anledning til kritik af de indklagede, medens 5 sager er blevet afvist efter behandling i nævnet. Der har i 2004 været 15 henvendelser om genoptagelse af klagesager, hvoraf 7 sager er blevet behandlet på ny. På sekretariatsplan er i 2004 afsluttet 107 sager, hvoraf 2 stammer fra anmeldelser i 2002 og 23 fra 2003. 87 sager er løst eller tilbagekaldt og 20 sager er blevet afvist. I 2004 blev der samlet anmeldt 323 sager for nævnet.	ca. 9 mdr.	2004: 20 sager afvist	Dansk Ejendoms-mæglerforening + klagegebyr	< 15.000 = 250 kr. 400kr. > 25.000 = 700 kr. Dersom klager får medhold, pålægges indklagede ved nævnets kendelse at re-fundere klager det til nævnet indbetalte gebyr. Får klager ikke medhold, tilbagebetales intet.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles fra okt. 2004 har nævnet haft ret til hos en ejendoms-mægler, der ikke løbende bidrager til nævnets drift via sit medlem-skab af Dansk Ejendoms-mæglerforening, at opkræve et beløb for behandling af en klagesag, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forlignes. Beløbet udgør kr. 9.200,- for en sag, hvor forbrugeren får medhold i sin klage, og kr. 4.600,- for en sag, der forlignes.	Ingen

Bilag 1: Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævne

	Årlige udgifter til drift (ca. beløb)	Antal sager pr. år	Sagsbehandlingstid	Antal afviste sager	Hvem betaler	Klagegebyr	Tilbagebetaling af klagegebyr	Undergrænse for klagegenstand
Realkreditankenævnet	Ej tilgængelig	2004: 39 nye nævnsager + 40 sager overført fra 2003. I alt 79 sager til behandling. Heraf 42 afsluttet af Nævnets sekretariat, mens 15 blev afsluttet af Sekretariatet og 22 afventer færdigbehandling. (Derudover 108 sager og 1647 øvrige henvendelser).	2004: 3-5 mdr.	2004: 2 sager afvist af Nævnets sekretariat og 2 af sekretariatet	Realkreditudbydere via fordelingssnøglen baseret på cirkulerende obligationsmængde + klagegebyr	150 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen
Rejsankenævnet	1,1 mio. kr.	Rejsankenævnet har registreret 370 sager i 2004. Der er afsluttet 312 sager, heraf er 59 forliget/trukket tilbage. Dvs. 253 kendelser	ca. 7 mdr.	2004: 2 sager er afvist	De to brancheforeninger + klagegebyr + 750 kr. pr. sag fra rejsebrancherne -> Alle rejserangører via deres medlemskab af Rejsegarantifonden, samt dansk etablerede erhvervsdrivende (der ikke er omfattet af fonden, men som gerne vil være medlem) med 1.700 kr. årligt. Derudover Sagsbehandlingsomkostninger ved tabt sag i ankenævnet.	275 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen

Bilag 1: Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævn

	Årlige udgifter til drift (ca. beløb)	Antal sager pr. år	Sagsbehandlingstid	Antal afviste sager	Hvem betaler	Klagegebyr	Tilbagebetaling af klagegebyr	Undergrænse for klagegenstand
Pengeinstituttankenævnet	3,7 mio. kr.(2004)	2004: modtog 345 klager. I alt 399 sager færdigbehandlet i 2004.	3-4 mdr.	65 sager (2004)	Finansrådet + klagegebyr	150 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen
Ankenævnet for Investeringsforeninger	Bliver ikke opgjort	2004: Ingen nye klager. 1 sag indkommet i 2003 færdigbehandlet	-	0	InvesteringsForeningsRådet + klagegebyr	150 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	Bliver ikke opgjort	2004: Ingen nye klager.	-	0	Fondsmæglerforeningen + klagegebyr	500 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen
Ankenævnet på Energiområdet (startede 1. november 2004, oplysningerne er derfor baseret på budgetoverslag	2,2 mio. kr.	2004: Indkomne sager 38, afsluttede sager 8.	ca. 6 mdr.	Vides endnu ikke	Energiselskabet betaler 7.000 kr. for tabt sag, 2.900 kr. for forklægt sag med sekretariatsbistand + klagegebyr Resterende omkostninger betales af energibranchen via betalingsbekendtgørelserne efter de tre energiforsyningslove	150 kr.	Ved helt/delvist medhold, samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen
Teleankenævnet	6,9 mio. kr.	2004: indkomne sager 1235, færdigbehandlede 1272 (lille efterslæb fra 2003)	ca. 4 mdr.	60 sager	Branchefinansieret + klagegebyrer	150 kr.	Ved helt/delvist medhold, indgåelse af forlig samt hvis klagen ikke kan behandles	Ingen

Bilag 1: Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævne

	Pris på en sagkyndig	Hvem betaler den sagkyndige	Offentliggørelse af kendelser	Antal dommere	Antal møder pr. år	Udkast fra sekretariatet til kendelse med 1 navnsbehandling	Oprettet af
Ankenævnet for Huseftersyn	Max. 3.500 kr. for klager	Ankenævnet beslutning om fordeling	Ja - på nettet.	1 landsdommer	ca. 12	Ja	Danske Arkitekter, Foreningen af Rådgivende Ingeniører, Sammenslutningen af beskikkede bygningssagkyndige, Associerede Arkitekter, Forsikring & Pension og Forbrugerrådet.
Ankenævnet for Forsikring	Afhængig af art	Navnet eller indklagede selskab	Endnu ikke, men kommer på nettet. Principielle sager i fagbladet »Forsikring«	2 Højesteretsdommere og 1. forhenværende Højesteretspræsident	24	Ja, for de fleste vedkommende, men nej for mere komplicerede sager	Forsikring & Pension og Forbrugerrådet
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	Der har aldrig været brug for en ekspert sagkyndig		Bliver sendt til pressen som til tider vælger at bringe nogle kendelser. Er offentligt tilgængelige ved henvendelse til Ankenævnet. å Klagers navn er anonymiseret. Afgørelserne vil fremover også være tilgængelige på Ankenavnets hjemmeside.	1 Konstitueret landsdommer	6	Nej	Hotel-, Restaurant- & Turisthvervets Arbejdsgivere og Forbrugerrådet
Håndværkets Ankenavn	Max. 3.000 kr. for klager	Ankenavnets beslutning om fordeling		1 Landsdommer evt. næstformand			Håndværksrådet og Forbrugerrådet

Bilag 1: Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævn

	Pris på en sagkyndig	Hvem betaler den sagkyndige	Offentliggørelse af kendelser	Antal dommere	Antal møder pr. år	Udkast fra sekretariatet til kendelse med i nævnsbehandlingen	Oprettet af
Ankenævnet for Hulrums-isolering	Afhængig af art	Ankenævnet jvf. vedtægternes § 25. I kendelsen træffer nævnet afgørelse om fordeling.	Nej. Endnu ikke	1 Landsdommer	ca. 2	Efter formandens og sekretariatets skøn	Danske Isoleringsfirmaers Brancheforening, Håndværksrådet, Grundejernes Landsorganisation og Forbrugerrådet
Ankenævnet for Køreundervisning	Der har aldrig været brug for en ekspert sagkyndig		Nej, men stort set alle bliver trykt i årsberetningen.	1 Byretsdommer	2	Nej	Dansk Kørelærer Union og Forbrugerrådet
Byggeriets Ankenævn	Gennemsnitlige omkostninger til syn og skøn er ca. 8.000 kr.	Max. 3.000 kr. for klager. Udgifterne til sagkyndig erklæring pålægges den part, der taber sagen.	Nej, men udpluk på nettet.	4 Landsdommere	26	Ja, som hovedregel	Dansk Byggeri, Parcelhusejernes Landsforening
Byggeriets Ankenævn (det nye fra 1.7.05)	Gennemsnitlige omkostninger til syn og skøn er ca. 8.000 kr.	Max. 3.000 kr. for klager. I kendelsen træffer nævnet afgørelse om fordeling	Afgørelserne vil være tilgængelige på Ankenævnets hjemmeside med klagers navn anonymiseret.	1 Landsdommer	Ét møde pr. måned		Dansk Byggeri, Parcelhusejernes Landsforening og Forbrugerrådet
Klagenævnet for Ejendomsformidling	Der har aldrig været brug for en ekspert sagkyndig		Ja - på nettet.	1 Højesteretsdommer	8 2004: 9	Ja, for de fleste vedkommende, men nej for mere komplicerede sager	Dansk Ejendoms-mæglerforening, Grundejernes Landsorganisation og Forbrugerrådet
Realkredit-ankenævnet	Der har aldrig været brug for en ekspert sagkyndig	Ankenævnet	Nogle i årsberetningen, alle på hjemmesiden. Er offentligt tilgængelige ved henvendelse til Ankenævnet.	1 Højesteretsdommer	8	Nej men begrundet indstilling	Realkreditrådet og Forbrugerrådet

Bilag 1: Sammenstillet oversigt for de 15 ankenævn

	Pris på en sagkyndig	Hvem betaler den sagkyndige	Offentliggørelse af kendelser	Antal dommere	Antal møder pr. år	Udkast fra sekretariatet til kendelse med i navnsbehandlingen	Oprettet af
Rejsankenævnet	Der har aldrig været brug for en ekspert sagkyndig	Der anvendes ikke sagkyndige	Bliver sendt til pressen som til tider vælger at bringe nogle kendelser. Er offentligt tilgængelige ved henvendelse til Ankenævnet.	1 Landsdommer	11	Ja	Danmarks Rejsbureau Forening, Foreningen af Rejsarrangører i Danmark og Forbrugerrådet
Pengeinstitut-ankenævnet	Afhængig af art	Ankenævnet	Ja - på nettet.	1 Højesteretsdommer, 2 Landsdommere	18 -> 16	Nej, som udgangspunkt; ja, nogle gange	Finansrådet, Sammenslutningen af Danske Andelskasser og Forbrugerrådet
Ankenævnet for Investeringsforeninger	Afhængig af art	Ankenævnet	Ja - på nettet.	1 Højesteretsdommer, 2 Landsdommere	efter behov	Nej	InvesteringsForeningsRådet og Forbrugerrådet
Ankenævnet for Fondsmægler-selskaber	Afhængig af art	Ankenævnet	Ja - på nettet.	1 Højesteretsdommer, 2 Landsdommere	efter behov	Nej	Den Danske Fondsmæglerforening og Forbrugerrådet
Ankenævnet på Energirådet	Efter regning	Ankenævnet	Ja - principielle afgørelser på ankenavnets hjemmeside	1 Byretsdommer	ca. 8	Nej	Dansk Energi, DONG, HNG/ Naturgas Midt-Nord, Naturgas Fyn, Dansk Fjernvarme og Forbrugerrådet
Teleankenævnet	Timetakst	Ankenævnet	Principielle og retningsgivende afgørelser på nettet	1 Landsdommer	14	Endnu ikke	Telekommunikationsindustrien i Danmark og Forbrugerrådet

Bilag 2

De nationale kontaktcentre (Clearing Houses) i hver medlemsstat:

Oversigt over EU medlemsstaternes klageorganer:¹

EUROPEAN CONSUMER CENTRES NETWORK (ECC-NET)

AUSTRIA

EUROPÄISCHE VERBRAUCHERBERATUNG WIEN

Director: Georg Mentschl

Mariahilfer Straße 81

1060 Wien

+ 43/1 588 77 342 Europa-Hotline 0810 – 810 225 (only available in Austria)

+ 43/1 588 77 99 342

info@europakonsument.at

www.europakonsument.at

BELGIUM

EUROPEES CENTRUM VOOR DE CONSUMENT

CENTRE EUROPÉEN DES CONSOMMATEURS

Director: Edith Appelmans

Ridderstraat 18 Rue des Chevaliers

1050 Brussels

+32/2 517 17 90

+32/2 517 17 99

info@cec-ecc.be

www.cec-ecc.be – www.evz.be

CYPRUS

EUROPEAN CONSUMER CENTRE

Director: Phrosso Hadjiluca

-
1. De organer, som står opført, har medlemsstaterne anset for at være i overensstemmelse med Kommissionens henstilling. De personer, som indbringer en sag for de pågældende organer, må altså kunne regne med, at de principper, der er opstillet i henstillingen, overholdes. Se også Rådets Resolution af 25. maj 2000 om et fællesskabsdækkende netværk af nationale organer med ansvar for udenretslig bilæggelse af tvister på forbrugerområdet (2000/C 155/01), EFT C 155 af 6.6.2000, s. 1-2.

Bilag 2: De nationale kontaktcentre (Clearing Houses) i hver medlemsstat

c/o Competition and Consumers Protection Service (CCPS)
6, Andreas Araouzos
1421 Nicosia
+357/22 867153
+357/22 304916
ecc.eejnet@mcit.gov.cy

CZECH REPUBLIC
EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF THE CZECH REPUBLIC
Director: Karel Kronovetr
Na Frantisku 32
110 15 Prague 1
+420/22406 2672
+420/22406 2314
esc@mpo.cz
www.mpo.cz

DENMARK
FORBRUGER EUROPA
Sekretariatsleder Peter Fogh Knudsen
Amagerfaelledvej 56
2300 Copenhagen S
+45/32 66 90 00
+45/32 66 91 00
forbrugereuropa@forbrugereuropa.dk
www.forbrugereuropa.dk

ESTONIA
EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF ESTONIA
Director: Kristina Vaksmaa-Tammaru
Kiriku 4
15071 Tallinn
+372/6201 708
+372/6201 701
consumer@consumer.ee
www.consumer.ee

FINLAND
EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF FINLAND
c/o FINNISH CONSUMER AGENCY
Director: Leena Lindström
Haapaniemenkatu 4 A
Box 5
00531 Helsinki
Phone: +358/9 7726 7826
+358/9 7726 7557
ekk@kuluttajavirasto.fi
www.kuluttajavirasto.fi/ecc

Bilag 2: De nationale kontaktcentre (Clearing Houses) i hver medlemsstat

FRANCE

CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS

Director: Martine Mérieau

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehlfusplatz 11

D-77694 Kehl

+49/78 51 991 48 0

0820/200 999 (only accessible from France)

+49/78 51 991 48 11

info@euroinfo-kehl.com

www.euroinfo-kehl.com

GERMANY

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM (evz)

Co-ordinator: Dr. Theo Wolsing

DÜSSELDORF

Mintropstraße 27

40215 Düsseldorf

+49/211 3809 101

+49/211 3809 216

info@evz-duesseldorf.de

www.evz.de

KIEL

Willestraße 4-6

24103 Kiel

+49/431 971 93 50

+49/431 971 93 60

info.kiel@evz.de

www.evz.de

KEHL

c/o Euro-Info-Verbraucher e.V.

Rehlfusplatz 11

77694 Kehl

+49/7851 991 48 0

+49/7851 991 48 11

info@euroinfo-kehl.com

www.eej-net.de

GREECE

EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF GREECE

c/o Hellenic Ministry of Development

Director: Alexandra Drakatou

Plateia Kanigos

101 81 Athens

+30/210 3847253, 3893104

+30/210 3847106

eurocons1_eccgr@efpolis.gr or *secret_eccgr@efpolis.gr*

www.efpolis.gr

Bilag 2: De nationale kontaktcentre (Clearing Houses) i hver medlemsstat

ICELAND

NEYTENDASAMTÖKIN

Director: Olöf Embla Einarsdottir

(until 31/8/2005 : Eiríkur A. Eggertsson – eirikur@ns.is)

Síðumúli 13

108 Reykjavík

+354/ 545 1200 +354/ 545 1212

ns@ns.is

www.ns.is

IRELAND

EUROPEAN CONSUMER CENTRE DUBLIN

Director: Tina Leonard

13a Upper O'Connell Street

Dublin 1

+353/1 809 06 00

+353/1 809 06 01

info@eccdublin.ie

www.eccdublin.ie

ITALY

CENTRO EUROPEO CONSUMATORI

EUROPÄISCHES VERBRAUCHERZENTRUM

Director: Julia Ruffinatscha

Via Brennero 3

39100 Bolzano/Bozen

+39/0471 98 09 39

+39/0471 98 02 39

info@euroconsumatori.org

www.euroconsumatori.org

LATVIA

EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF LATVIA

c/o Pateretaju Tiesību Aizsardzības Centrs-Consumer Rights Protection Centre

Director: Līgija Kuple

Elizabetes 41/43

1010 Rīga

+371/721 2688

+371/733 8024

tpkc@apollo.lv

www.ptac.gov.lv

LITHUANIA

EUROPEAN CONSUMER CENTRE OF LITHUANIA – Europos vartotojų centras

Director: Ms. Nijolė Steponkutė

J. Basanavičiaus 20-11

03224 Vilnius

+370/5/2650368

Bilag 2: De nationale kontaktcentre (Clearing Houses) i hver medlemsstat

+370/5/2623123

info@ecc.lt

www.ecc.lt

LUXEMBOURG

CENTRE EUROPEEN DES CONSOMMATEURS-GIE

Director: Karin Basenach

55, rue des Bruyères

1274 Howald

+352/26 84 64 1

+352/26 84 57 61

info@euroguichet.lu

www.euroguichet.lu

THE NETHERLANDS

STICHTING CONSUMENTEN INFORMATIE PUNT

Director: Hans Kuijpers

Bordewijklaan 46

2591 XR The Hague

+31/(0)70 315 63 33

+31/(0)70 315 63 39

info@consumenteninformatiepunt.nl

www.consumenteninformatiepunt.nl

NORWAY

THE CONSUMER COUNCIL OF NORWAY / CLEARING HOUSE

Director: Benedicte Bergseng Mælan

Rolf Wickstrømsvei 15

P.O.Box 4594

Nydalen, 0404 Oslo

+47 23 400 555 +47 23 400 503

benedicte.malan@forbrukerradet.no

www.forbrukerportalen.no

POLAND

EUROPEJSKIE CENTRUM KONSUMENCKIE

Director: Grzegorz Brzozowicz

Plac Powstańców Warszawy 1

00 950 Warsaw

+48/022 5560114

info@konsument.gov.pl

www.konsument.gov.pl

PORTUGAL

CENTRO EUROPEU DO CONSUMIDOR

Director: Maria do Céu Costa

Praça Duque de Saldanha, 31-1º

1069-013 Lisboa

+351/21 356 47 50 or 52

Bilag 2: De nationale kontaktcentre (Clearing Houses) i hver medlemsstat

+351/21 356 47 12
euroconsumo@ic.pt
www.consumidor.pt/cec

SPAIN

CENTROS EUROPEO DEL CONSUMIDOR

Director: Mary Luz Peñacoba

MADRID

Principe de Vergara 54 28006 Madrid. +34/ 91 822 45 55

+34/ 91 822 45 62

cec@consumo-inc.es

http://cec.consumo-inc.es

BARCELONA

Coordinator: Lluç Arias

Gran Via de Carles III, 105, letra B

08028, Barcelona

+ 34/ 93 556 60 10

+ 34/ 93 411 06 78

cec@consumcat.net

http://cec.consumo-inc.es

VITORIA

Coordinator: Teresa Garcia

Donostia-San Sebastian, 1

01010 Vitoria-Gasteiz

+ 34/ 945 019 948

+ 34/ 945 019 947

cec@ej-gv.es

http://cec.consumo-inc.es

SWEDEN

KONSUMENT EUROPA

Director: Agneta Gillback

Rosenlundsgatan 9

118 87 Stockholm

+46/8 429 07 82 +46/8 429 07 89

info@konsumenteuropa.se

www.konsumenteuropa.se

UNITED KINGDOM

UK ECC & EEJ-Net Clearing House

Director: Ruth Bamford

PO Box 3308

Wolverhampton, WV10 9ZS

+44/(0)

+44/(0)1902 710068

euroconsumer@citizensadvice.org.uk

www.euroconsumer.org.uk

Bilag 3

Forbrugerorganisationer der kan rettes henvendelse til ved klager

Consumer Associations:

Autriche/Austria

Verein für Konsumenteninformation – VKI
Linke Wienzeile, 18
A – 1060 Wien
Tel: + 43 1 588 770
Fax: + 43 1 588 77 73

Espagne/Spain

Asociacion de Usuarios de la Communication – AUC
Principe de Vergara, 25 – 4º Dcha
E – 28001 Madrid
Tel: + 34 91 431 05 51
Fax: + 34 91 431 52 49

Finlande/Finland

Kuluttajat-Konsumenterna ry
Kasöörinkatu, 3 B
FIN – 00520 Helsinki
Tel/Fax: + 358 9 877 501 20

France

Institut National de la Consommation – INC
Rue Lecourbe, 80
F – 75732 Paris Cedex 15
Tel: + 33 1 456 620 84
Fax: + 33 1 456 620 77

Italie/Italy

Lega Consumatori ACLI
Via delle Orchidee, 4/A
I – 20147 Milano
Tel: + 39 2 483 036 59
Fax: + 39 2 483 026 11

Luxembourg

Union Luxembourgeoise des Consommateurs asbl
Rue des Bruyères, 55
L – 1274 Howald
Tel: + 352 496 022
Fax: + 352 494 957

Pays-Bas/The Netherlands

Consumentenbond
Postbus 1000
NL – 2500 BA Den Haag
Tel: + 31 70 445 45 45
Fax: + 31 70 445 45 90

Portugal

Associacao Portuguesa para a Defesa do Consumidor – DECO
Avenida Defensores de Chaves, n° 22 – 1° Dt°
P – 1049 Lisboa Cedex
Tel: + 351 1 357 39 08
Fax: + 351 1 357 78 51

Suède/Sweden

Konsument Verket – Ko Ger ut Rad & Rön
Rosenlundsgatan, 9
S – 11887 Stockholm
Tel: + 46 8 429 05 00
Fax: + 46 8 429 89 00

Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

A. Out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes (Commission Recommendation 2001/310/EC)

Belgien

Formulaire de notification des organes extrajudiciaires charges de la resolution consensuelle des litiges de consommation (2001/310/CE).

1. Coordonnees De L'organe

Nom: Legibel Gie, Adresse: Rue Royale 55 1000 Bruxelles, N° tél.: 02 2270828, N° fax: 02 2270821, E-mail: info@legibel.be

2. Competence

Il s'agit essentiellement de litiges civils et commerciaux faisant l'objet d'une couverture d'assurance (vie privée, auto, incendie, contrats étendus de protection juridique). Sont particulièrement visés, les conflits de voisinage, les difficultés liées à l'interprétation des contrats de toute nature, les litiges de consommation, les litiges immobiliers, la reconstitution de la genèse d'un sinistre. Géographiquement, le champ d'intervention, en médiation, suit la couverture d'assurance (l'espace européen se trouvant ainsi compris). Des litiges transfrontaliers peuvent donc être résolus par cette voie.

Portugal

General information: Name Entidade Reguladora do Sector Eléctrico (ERSE) –Regulatory body for the electricity sector. Address Edifício Restelo Rua Dom Cristóvão da Gama, n.º 1, 3º 1400-113 Lisboa Portugal Telephone No +351 21 303 32 00 Fax No +351 21 303 32 01, E-mail: erse@erse.pt

Powers: Subject-matter ERSE is responsible for settling, through mediation and conciliation, disputes of a commercial and contractual nature arising from the relationship between the national electricity transport network's (RNT) concession-holding body, production or distribution licence-holding bodies and electricity consumers

Amount: There are no restrictions on the amounts involved.

Territory: Territorial coverage includes disputes that have arisen in mainland Portugal.

B. Out-of-court bodies responsible for the settlement of consumer disputes (Commission Recommendation 98/257/EC)

Østrig

Außergerichtliche Einrichtungen in Österreich

1. Gesamtes Bundesgebiet

Zahnärztliche Bundesschlichtungsstelle.

Zuständigkeiten: Behandlungsverträge zwischen Patienten und Zahnärzten.

2. Wien

Schlichtungsstelle »Partnerinstitute« – Verein für Konsumenteninformation Mariahilfer Strasse 81, 1060 Wien Tel: + 43 1 58 87 70.

Wirtschaftskammer Österreich Wiedner Hauptstrasse 63, 1045 Wien. Tel: + 43 1 50 10 50.

Zuständigkeiten: Streitigkeiten mit Partnerinstituten. Zahnärztliche Schlichtungsstelle der Ärztekammer für Wien Weihburggasse 10-12, A-1 010 Wien. Tel: + 43 1 51 50 12 38.

Zuständigkeiten: Behandlungsverträge zwischen Patienten und Zahnärzten.

Angaben zur Einrichtung: Telekom Control GmbH Mariahilfer Strasse 77-79, A-1 060 Wien. Tel: + 43 1 58 05 80.

Zuständigkeiten: Streitigkeiten mit Anbietern eines Telekommunikationsdienstes im gesamten Bundesgebiet.

3. Salzburg

Schlichtungsstelle für Kehrtarifangelegenheiten Funny von Lehnert-Str. 1, A-5010 Salzburg Tel: + 43 662 804 234 53.

Zuständigkeiten: Kehrtarifangelegenheiten.

4. Kärnten

Kfz-Schlichtungsstelle Bahnhofplatz 3, A-9021 Klagenfurt. Tel: + 43 463 587 02 82. Fax: + 43 463 587 03 55.

Zuständigkeiten: Streitigkeiten über Kauf bzw. Reparatur von Gebrauchtwagen.

Patientenschlichtungsstelle St. Weiterstrasse 47, A-9020 Klagenfurt. Tel: + 43 463 57 230 Fax: + 43 463 53 823 / 195.

Zuständigkeiten: Behandlungsverträge zwischen Patienten und Krankenanstalt, niedergelassenen Ärzten oder Zahnärzten.

5. Niederösterreich

Rauchfangkehrer-Schlichtungsstelle beim Amt der Niederösterreichischen Landesregierung Abt. Gewerbe Landhausplatz 1, 3100 St. Pölten. Tel: + 43 2742 200 35 49. Fax: + 43 2742 200 36 25.

Zuständigkeiten: Tarifstreitigkeiten mit Rauchfangkehrern.

Zahnärztliche Schlichtungsstelle Wipplingerstrasse 2 A-1010 Wien.

Zuständigkeiten: Behandlungsverträge zwischen Patienten und Zahnärzten.

6. Oberösterreich

Schlichtungs- und Informationsstelle für Schadensfälle bei Chemischreinigung, Wäschereien und Färbereien in Oberösterreich – Verein für Konsumenteninformation Landesstelle Oberösterreich, Weingartshofstrasse 2, A-4020 Linz. Tel: + 43 732 654 654.

Schlichtungsstelle zur außergerichtlichen Beilegung von Streitigkeiten zwischen Konsumenten und Eherechts- und Partnerinstituten – Verein für Konsumenten

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

teninformation Landesstelle Oberösterreich, Weingartshofstrasse 2, A-4020 Linz.
Tel: + 43 732 654 654 Fax: + 43 732 654 028.

Zuständigkeiten: Streitigkeiten zwischen Konsumenten und Eheanbahnungs- und Partnerinstituten.

Schlichtungsstelle zur gütlichen Beilegung von Streitigkeiten über Kfz- Reparaturen - Landesinnung Oberösterreich der Kraftfahrzeugtechniker - Sektion Gewerbe und Handwerk der Wirtschaftskammer Oberösterreich Hessenplatz 3, A-4020 Linz.
Tel: + 43 732 780 02 29 Fax: + 43 732 780 06 03

Zuständigkeiten: Gütliche Beilegung von Streitigkeiten bzw. Beschwerden zwischen Konsumenten und Inhabern von Kraftfahrzeugreparaturwerkstätten soweit die Reparaturwerkstätte im Bundesland Oberösterreich gelegen ist.

Schiedsstelle für den Gebrauchtwagenhandel Landesgremium Oberösterreich des Fahrzeughandels – Sektion Handel der Wirtschaftskammer Oberösterreich Hessenplatz 3, A-4010 Linz. Tel: + 43 732 780 03 31. Fax: + 43 732 780 03 32.

Zuständigkeiten: Außergerichtliche Erledigung von Streitigkeiten, die sich aus dem Kauf von gebrauchten Kraftfahrzeugen ergeben, soweit es sich um einen oberösterreichischen Händler handelt, der das Vertrauensiegel der Automobilfachhändler führt.

Zahnärztliche Schlichtungsstelle Dinghoferstrasse 4 4010 Linz.

Zuständigkeiten: Behandlungsverträge zwischen Patienten und Zahnärzten.

8. Steiermark.

Zahnärztliche Schlichtungsstelle Kaiserfeldgasse 29/1 8011 Graz.

Zuständigkeiten: Behandlungsverträge zwischen Patienten und Zahnärzten.

Belgien

Organes responsables pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation

I. Les Commissions d'arbitrage

II. Les Médiateurs

Les Médiateurs du Secteur privé Les Mediateurs des entreprises publiques autonomes Les Médiateurs du Secteur public.

III. Coordonnées des médiateurs communaux

I. Les Commissions d'arbitrage Legibel Gie Rue Royale, 55 1000 Bruxelles. Tél: + 32 2 227 08 21. Fax: + 32 2 227 08 20. E-mail: bernard.castelain@legibel.be.

Compétence: Le collège règle les litiges opposant les assurés en protection juridique de l'une des compagnies suivantes, Smap, Fb-Assurances- P&V- Mega – Assurances Federales relatifs à toutes les matières couvertes par un contrat d'assurances et ne relevant pas de l'ordre public (notamment dans le cadre d'une assurance auto, vie privée ou habitation). En cas de lésions corporelles consécutives à un sinistre de la circulation routière, le collège ne connaît pas des affaires dont la durée d'incapacité temporaire excède une semaine. Le territoire géographique couvert est la Belgique.

Il n'y a aucune limite en ce qui concerne la valeur du litige.

A.S.B.L. Commission de Litiges Voyages / V.Z.W. Geschillencommissie Reizen North Gate III Boulevard du Roi Albert II, 16, 1000 Bruxelles. Tél: + 32 2 206 52 37. Fax: + 32 2 206 57 74.

Compétence: La commission règle tout litige civil concernant un voyage à forfait, individuel, ou toute prestation touristique isolée, vendus par une agence de voyages utilisant le contrat-type ou le modèle de conditions générales de voyages négocié au sein de l'ASBL Commission de Litiges Voyages. Le territoire géographique couvert est la Belgique. Il n'y a pas de limite quant à la valeur du litige.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

A.S.B.L. Commission de Litiges Meubles / V.Z.W. Geschillencommissie Meubelen
Trade Mart Square de l'Atomium, BP 613, 1020 Bruxelles. Tél: + 32 2 478 47 58.
Fax: + 32 2 478 37 66.

Compétence: La Commission règle tout litige concernant un achat de meubles vendus par un commerçant qui utilise le contrat-type négocié au sein de la Commission de Litiges Meubles. Le territoire géographique couvert est la Belgique. Les plaintes émanent régulièrement d'étrangers (Hollandais, Français, Allemands ...) ayant acheté en Belgique. Il n'y a pas de limite quant à la valeur du litige. Commission d'Arbitrage Consommateurs- Entreprises de l'entretien du textile (C.A.-C.E.T.) / Geschillencommissie Verbruikers – Textielreinigers (G.V.T.) Brussels-teenweg 478, 1731 Zellik. Tél: + 32 2 463 19 50. Fax: + 32 2 463 17 61.

Compétence: La Commission traite les litiges entre consommateurs et blanchisseurs ou nettoyeurs à sec membres de la Fédération de l'entretien du textile, à la suite de tous traitements estimés incorrects des articles confiés ou de leur perte. L'enjeu du litige ne doit pas dépasser 75.000 FB. La commission est compétente pour tous les litiges survenus sur le territoire belge.

Commission de conciliation pour véhicules d'occasion Boulevard de la Woluwe 46 - Bte 10, 1200 Bruxelles. Tél: + 32 2 778 62 00. Fax: + 32 2 778 62 22. E- mail: mail@federauto.be.

Compétence: La Commission tente de résoudre les différends entre les parties par la conciliation, notamment via l'assistance technique d'un expert.

Les litiges traités sont ceux qui ont trait à la vente d'un véhicule d'occasion par un professionnel ayant utilisé le bon de commande type qui prévoit le recours à la commission de conciliation en cas de litige. Ce bon de commande est principalement utilisé par les professionnels qui ont été agréés en qualité de « Vendeurs Agréés ». L'agrément est accordé par Federauto (association de négociants en véhicules d'occasion) sur base de critères objectifs (accès à la profession, accueil et service après-vente) et de critères contractuels (engagement écrit du professionnel).

La couverture géographique est le royaume de Belgique.

Aucune limite n'est fixée quant à la valeur de l'objet du litige

Modalités d'exécution: Il n'existe aucun moyen contraignant d'exécution de la décision.

II. Les Médiateurs

Les Médiateurs du Secteur privé Ombudsman pour les clients du secteur bancaire et des sociétés de bourse Monsieur P. Caeyers Rue Ravenstein 36 – Boîte 51000 Bruxelles. Tél: + 32 2 507 68 11. Fax: + 32 2 507 69 79. E-mail: omb@abb-bvb.be.

Compétence: L'ombudsman traite les plaintes émanant des clients des banques et des banques d'épargne qui sont affiliées à l'Association belge des banques. Tout client d'une banque ou d'une banque d'épargne qui agit en tant que personne physique pour ses intérêts privés, à l'exclusion de son activité professionnelle, peut s'adresser à lui, dans le cadre d'une demande d'informations financières concrètes ou d'une plainte concernant un produit bancaire ou un service financier. Les plaintes concernant les paiements transfrontaliers ne sont recevables que si le montant en jeu ne dépasse pas 2.500 euros.

Modalités d'exécution: Pas d'application.

Ombudswoman de l'Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances (UPEA) Madame J. van Elderen Square de Meeûs 29, 1000 Bruxelles. Tél: + 32 2 547 56 95. Fax: + 32 2 547 59 75. E-mail: ombudsman@upea.be.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Compétence:

Le médiateur traite les litiges relatifs à l'application de contrats d'assurances, souscrits auprès d'une compagnie membre de l'Union Professionnelle des Entreprises d'Assurances (+ de 95% du marché belge). Il n'est pas compétent pour les réclamations concernant la politique générale d'une compagnie d'assurance ou concernant les courtiers (qui disposent de leur propre médiateur).

Il peut être saisi tant par les assurés que les victimes ou ayants droit ou tous conseils (intermédiaires, avocats, CPAS,) qui assistent le plaignant dans la question d'un problème d'assurances. Tant les personnes physiques que morales peuvent s'adresser au médiateur.

Une affaire en justice peut être traitée par le médiateur.

Service de médiation auprès de La Poste / Dienst Ombudsman bij De Post Monsieur Godefroid – Mevrouw Lostrie Rue Royale 971000 Bruxelles. Tel: + 32 2 02/221.02.30 (français), 02 02/221.02.20 (néerlandais), 02 221.02.40 (allemand). Fax: + 32 2 204 84 00.

Compétence: Le service de médiation est compétent pour les matières concernant les usagers (personnes physiques). Il peut intervenir pour toutes les plaintes relatives aux activités de La Poste qu'elle exerce elle-même ou via ses filiales ou sous-traitants, entre autres, la poste aux lettres et la poste financière, l'exercice d'une mission de service public ou d'activités privées mises en concurrence, que ce soit en régime national ou international. Il n'existe pas de limite en fonction de la valeur de l'objet du litige.

Service de médiation pour les télécommunications. Monsieur Vekeman – de heer Vandebosch Place des Barricades, 11000 Bruxelles. Tél: + 32 2 223 06 06 (français), 09 09 (néerlandais) Fax: + 32 2 219 77 88.

Compétence:

Le médiateur examine toutes les plaintes des utilisateurs finaux ayant trait aux activités des entreprises de télécommunications fonctionnant en Belgique. Il intervient en vue d'un règlement à l'amiable des litiges entre ces entreprises et les utilisateurs finaux. Il examine en outre les demandes des personnes victimes d'appels malveillants.

Il se prononce en tant qu'arbitre dans tout différend entre ces entreprises et les utilisateurs finaux sur base d'une convention d'arbitrage, pour autant que le conflit ne dépasse pas un montant de 100.000 FB indexé.

Le médiateur a également une mission d'information : il oriente au mieux de leur intérêt les utilisateurs finaux qui s'adressent à lui par écrit ou par oral.

Il peut être chargé par le ministre des Télécommunications, par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou encore par le comité consultatif d'examiner toute matière spécifique concernant le consommateur. Dans le cadre de cette mission, le médiateur émet des avis et des suggestions.

Service de médiation auprès de la S.N.C.B. Monsieur Jeanfils – de heer Herman Cantersteen, 4 - 2^e étage 1000 Bruxelles. Tél: + 32 2 525 40 01 (français), 40 00 (néerlandais), 40 02 (allemand). Fax: + 32 2 525 40 10.

Compétence: Le service de médiation est compétent pour les matières concernant les usagers. Un client peut s'adresser à lui pour toutes réclamations et informations concernant les services que la SNCB lui fournit. Il n'existe pas de limite quant à la valeur de l'objet du litige.

Collège des médiateurs fédéraux Rue Ducale 43, 1000 Bruxelles. Tél: + 32 2 289 27 27. Fax: + 32 2 289 27 28. E-mail: med.fed.omb@skynet.be.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Compétence: La mission principale des médiateurs fédéraux consiste à traiter les réclamations relatives au fonctionnement des autorités administratives fédérales, c'-à-d. les réclamations portant sur tous faits et comportements émanant des administrations et jugés incorrects par le plaignant.

Attention: les médiateurs fédéraux ne sont pas compétents pour les administrations qui disposent de leur propre médiateur par une disposition légale particulière. La loi prévoit un système de renvoi qui oblige les médiateurs fédéraux à transmettre les plaintes étrangères à leur compétence aux ombudsmen compétents. Le Collège des médiateurs fédéraux peut être amené à intervenir dans un « litige de consommation » à condition qu'une des parties en cause au litige soit une autorité administrative fédérale (en qualité de vendeur ou d'acheteur) et qu'une personne intéressée le saisisse. Dans ce cas et si les autres conditions de recevabilité d'une réclamation sont remplies (cfr infra), le médiateur fédéral interviendra comme intermédiaire entre le citoyen et l'administration fédérale dans le litige qui les oppose., de manière impartiale. Le médiateur mettra tout en œuvre pour concilier les deux parties.

La localisation géographique de l'administration concernée est sans incidence, un poste diplomatique ou consulaire belge à l'étranger, par exemple, entrant également dans le champ de compétence des ombudsmen.

Une deuxième mission est confiée aux médiateurs fédéraux par la Chambre des Représentants, à savoir examiner le fonctionnement des services administratifs fédéraux qu'elle désigne. Les médiateurs formulent des recommandations et des suggestions et font rapport sur les résultats de leurs recherches.

Service du médiateur de la Région wallonne Avenue Gouverneur Bovesse 74 - 4^e étage, 5100 Jambes. Tél: + 32 81 32 19 11. Fax: + 32 81 32 19 00. E-mail: courrier@mediateur.wallonie.be.

Compétence: La tâche du médiateur wallon consiste à traiter les réclamations concernant le fonctionnement des autorités administratives régionales wallonnes, à l'exception des administrations qui disposent de leur propre médiateur. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du plaignant et des services concernés. Dans ce cadre, il formule des recommandations en vue de résoudre les problèmes constatés et, plus généralement, en vue d'améliorer le fonctionnement de l'administration concernée.

Le médiateur de la région wallonne est investi en outre d'une compétence particulière, à savoir un droit d'injonction à l'égard des autorités administratives qui ne tiennent pas compte des décisions judiciaires passées en force de choses jugées. Le territoire couvert est la Wallonie, qui représente non seulement une partie du territoire du Royaume de Belgique, mais qui est surtout une institution politique dotée d'autonomie dans le cadre de l'Etat fédéral.

Vlaamse Ombudsdienst Hertogstraat 67-71, 1000 Brussel. Tél: + 32 2 552 98 98. Fax: + 32 2 552 98 50. E-mail: ombudsdienst@vlaamsparlement.be.

Compétence: Le médiateur flamand a pour mission principale d'examiner les réclamations relatives aux actes et au fonctionnement des autorités administratives de la Communauté flamande et de la Région flamande et de jouer le rôle de conciliateur. Sur base des constatations faites à l'occasion de l'exécution de cette mission, il formule des propositions et recommandations visant à améliorer la prestation de services des autorités administratives concernées.

Une compétence supplémentaire est confiée au médiateur flamand: celle de communiquer au président du Parlement flamand toute violation du code déontologique dont un parlementaire flamand se rendrait coupable.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Service du Médiateur de la Communauté française Rue des Poissonniers 11-13, bte 7, 1000 Bruxelles. Tél: + 32 2 548.00.70. Fax: + 32 2 548.00.80. E-mail: courrier@mediateurcf.be.

Compétence: Le médiateur traite tout litige opposant un citoyen, une personne morale ou une association de fait à un service de la Communauté française, à l'exception des services administratifs qui disposent déjà de leur propre médiateur. Le médiateur s'efforce de concilier les points de vue du réclamant et des services concernés. Dans ce cadre, il formule des recommandations en vue de régler les problèmes constatés et d'améliorer le fonctionnement du service administratif concerné.

Il est investi d'une compétence particulière, à savoir un droit d'injonction à l'égard des services administratifs qui ne tiendraient pas compte d'une décision judiciaire coulée en force de chose jugée.

Tout administré, quels que soient sa nationalité, son lieu de résidence ou de siège social, peut saisir le Médiateur dans le cadre d'une affaire relevant de son champ de compétences.

Il n'y a aucune limite en ce qui concerne la valeur du litige.

Le délégué général de la Communauté française aux droits de l'enfant Monsieur C. Lelievre Rue de l'Association 11, 1000 Bruxelles. Tél: + 32 2 223 36 99. Fax: + 32 2 223 36 46. E-mail: dgde@cfwb.be.

Compétence: La mission du délégué général est de veiller à la sauvegarde des droits et des intérêts des jeunes. Il examine les informations, les plaintes ou les demandes de médiation relatives aux atteintes portées aux droits des jeunes.

Dans ce cadre, il peut être interpellé concernant des questions ayant trait au mineur consommateur (par exemple, litiges avec des organismes financiers ou avec des fédérations sportives).

Le territoire couvert est celui de la Communauté française.

Coordonnées des médiateurs communaux. Service de médiation de la ville de La Louvière Monsieur Ph. De Suray Rue de la Loi 187100 La Louvière. Tél: 0800/95.265, 064/27.80.02. Fax: 064/45.09.89 E-mail: ombudsman@lalouviere.be. Médiateur de la ville de Seraing. Monsieur G. Guillaume Rue de Colard-Trouillet 12, 4100 Seraing. Tél: + 32 4 330 83 10 / 22. Fax: + 32 4 330 83 58. Ombudsman Stad Mechelen De heer w. Vandenbroeck Frederik de Merodestraat 16, 2800 Mechelen. Tél: + 32 15 27 00 40. Fax: + 32 15 20 34 74. Ombudsdienst Stad Antwerpen Gildekamersstraat 9, 2000 Antwerpen. Tél: 0800 948 43. Fax: + 32 3 220 81 60. Ombudsdienst Gemeente Puurs Mevrouw F. Wauters, Hoogstraat 29, 2870 Puurs. Tél: + 32 3 890 76 75. Fax: + 32 3 890 76 91. Ombudsdienst Stad Leuven Muntstraat 1A, 3000 Leuven. Tél: + 32 16 211 633. Fax: + 32 16 211 634. Ombudsdienst van de Stad Brugge Braambergstraat 17, 8000 Brugge. Tél: + 32 50 44 80 90. Fax: + 32 50 49 03 88.

Compétence: La mission principale des médiateurs communaux consiste à examiner les demandes d'information et les réclamations relatives au traitement incorrect ou inéquitable du citoyen par les services communaux et les CPAS, dans les matières les concernant.

Le médiateur n'est pas compétent pour traiter des réclamations relatives à des dispositions et des réglementations générales ni pour celles qui portent sur la politique générale de l'administration communale.

Ce n'est que dans le cas où une autorité administrative communale a agi en qualité de vendeur (d'un produit ou d'un service) que le médiateur communal peut être

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

amené à intervenir auprès des parties pour tenter de régler un «litige de consommation».

Le médiateur ne peut traiter les affaires pour lesquelles le réclamant a déjà pris l'initiative d'un recours en justice ou celles dans lesquelles il a déjà usé des voies de recours administratifs qui lui sont offertes, notamment auprès des autorités de tutelle.

Le territoire couvert est celui de la Ville et des communes qui font partie de son entité.

Commission bancaire, financière et des Assurances/Protection des consommateurs de services financiers Avenue Louise 99, 1050 Bruxelles. Tél.: 02/535.59.10. Fax: 02/535.59.30.

Compétence: Possibilité d'adresser toute plainte au sujet d'un contrat d'assurance à l'OCA prévue dans l'arrêté royal du 22.2.1991 portant règlement général relatif au contrôle des entreprises d'assurances.

Examen des demandes de renseignements et des demandes d'intervention dans le cadre d'un litige relatif à la gestion d'un contrat ou d'un dossier sinistre concernant les branches d'assurances énumérées à l'annexe I de l'A.R. du 22.2.91.

Examen des réclamations concernant les activités de toutes les entreprises ou intermédiaires d'assurances soumis au contrôle de l'OCA en vertu de la loi.

Sont exclus les litiges reposant sur des questions de fait tels que la date de survenance ou la cause d'un dommage, le montant d'un préjudice ou la responsabilité d'un accident de même que les questions déjà soumises aux tribunaux.

Pas de limite géographique ni quant à la valeur de l'objet du litige.

Arbitration board – construction sector

Name: (Fr. version) Commission de conciliation – construction (nl. version) verzoeningscommissie – bouw (en. translation) arbitration board – construction sector
Address: Espace Jacquemotte Rue Haute 139 1000 Brussels. Tel: 02/504.97.86. Fax: 02/504.97.84. Email: emmanuelle.salvatori@just.fgov.be.

Remit: The Board's role is essentially one of arbitration, via the intervention of an expert arbitrator. The Board endeavours to resolve technical disputes between a private client who is having a property built or renovated for private or mixed needs, and the architect or contractor carrying out the work. The Board is not therefore competent for building work carried out for purely professional needs. In addition, all the parties must agree to submit the dispute to the Board, either through a standard clause inserted in the construction or renovation contract, or, at any time, through agreeing to such at the time when the dispute arises. If the parties manage to reach an agreement, the expert will record this agreement in an official report and his involvement will terminate there. However, if the arbitration fails, the expert will draw up a detailed written report which is binding on all parties.

The Board may also simply be consulted on legal questions.

The geographical territory covered is the whole of Belgium.

There is no financial ceiling as regards the value of the dispute.

Danmark

Forbrugerklagenævnet – Forbrugerstyrelsen Forbrugerstyrelsen, Forbrugernes Hus, Amagerfælledvej 56, 2300 København S. Tel: + 45 32 66 90 00. Fax: + 45 32 66 92 59. E-post: fs@fs.dk, Hjemmeside: www.fs.dk.

Organets navn: Der findes en række private klage- og ankenævn, der er godkendt af Familie og forbrugerministeren. Disse ankenævn er pr. d.d. følgende: Byggeriets

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Ankenævn, Klagenævnet for Ejendomsformidling, Ankenævnet for Forsikring, Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme, Ankenævnet for Hulrumsisolering, Ankenævnet for Køreundervisning, Pengeinstitutankenævnet, Realkreditankenævnet, Rejseankenævnet, Teleankenævnet, Ankenævnet for Investeringsforeninger, Ankenævnet for Fondsmægler, Ankenævn for huseftersyn, Ankenævnet for Energiområdet og Håndværkets Ankenævn.

Kompetence: Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere vedrørende varer eller arbejds- og tjenesteydelser fra erhvervsdrivende. Klage kan ikke indgives af offentlige myndigheder eller offentlige institutioner. Klage kan indgives mod den, der efter dansk rets almindelige regler kan sagsøges ved danske domstole om de af klagen omfattede spørgsmål. Vederlaget skal udgøre mindst 800 kr. (for sko og tekstiler 500 kr. og for motorkøretøjer 10.000 kr.) og max. 100.000 kr. Forbrugerklagenævnets kompetence er nærmere fastsat i bekendtgørelse om forbrugerklager.

Finland

The Consumer Complaint Board (Kuluttajavalituslautakunta) Kaikukatu 3, 4th floor, PL 306, FIN-00531 Helsinki. Tel: + 358 9 77 261. Fax: + 358 9 753 48 80. Competence: The Board deals with disputes concerning consumer goods and services and the sale of housing. Public services, statutory insurance and certain matters relating to the right of occupancy, tenancy relationships and securities trade are outside its competence. The Board is not allowed to make a decision on a matter which has already been settled or which is still pending in a court of law. It can, nevertheless, give its opinion to the court where a case within its competence is pending. In a dispute concerning consumer goods and services only the consumer can bring the matter before the Board. The other party to the dispute must be the producer. In matters concerning the sale of housing the Board also deals with disputes between two private persons. Where its geographical jurisdiction is concerned, the Board applies the principles set out in the Lugano and Brussels Conventions. There are no restrictions as to the monetary value of the dispute.

The Finnish Insurance Complaints Board (Vakuutuslautakunta) Lönnrotinkatu 19 A, FIN-00120 Helsinki. Tel: + 358 9 685 01 20. Fax: + 358 9 685 01 220.

Competence: The Finnish Insurance Complaints Board has competence in all matters concerning non-compulsory insurance. The opinion of the Board can be requested by the policyholder, the insured, the injured party or the beneficiary. There are no territorial restrictions as to the competence of the Board or the monetary value of issues under dispute. According to the Board's regulations it can, if there are special grounds, decide not to give an opinion on a case brought before it. It does not, for example, deal with cases pending before a court of law unless its opinion is requested by the court. So far, in all cases brought before the Board, the legislation applicable has been Finnish law. In principle it is possible for the Board not to give an opinion in a case where the law applicable is that of another country.

Frankrig

The Consumer Complaints Board (Les commissions de règlement des litiges de consommation).

Particulars of the body:

CRLC d'Ille et Vilaine, BP 531, 35006 Rennes Cedex.

CRLC des Pyrénées Orientales, 44 Rue de la Fusterie, 66987 Perpignan.

Structure: Under the Decree of 20 December 1994, a Consumer Complaints Board

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

(commission de règlement des litiges de consommation – CRLC) may be set up within each consumer committee at département level, and consists of: Chairman, Assessors representing consumers and businesses respectively Rapporteurs.

The office of chairman of a CRLC may be assumed by any person whose expertise in the legal and/or economic field and experience qualifies them for such a function. No functions may be assumed by any person acting on behalf of an organisation for the protection of consumers' interests or anyone active in the business, crafts or industrial sector. In each département, the chairman is appointed by the »prefect« (préfet) for a renewable term of two years, subject to prior approval by the two assessors on the board. For this purpose, the préfet draws up a list of at least three candidates for the post of chairman. If the assessors are unable to agree on one of the candidates, the chairman is appointed by the préfet. A deputy chairman responsible for taking the chairman's place in the event of the latter's absence is appointed using the same procedure. If, for any reason, the regular chairman ceases to carry out his functions before the end of the two-year term, he is replaced using the same procedure as described above. The successor then assumes the post of chairman for the remainder of that two-year period.

The positions of regular and deputy assessors on a CRLC may be occupied by any persons whose experience and expertise in the fields of economics and/or consumer law qualifies them for such a function. In each département, the préfet appoints two regular and between two and six deputy assessors – with an equal number representing consumers and businesses respectively – for a period of three years. To this end, the members of the consumer committee representing the interests of consumers or business interests propose a number of candidates equal to the number of posts to be filled. The list of candidates is drawn up by the director for competition, consumer affairs and fraud prevention in the département concerned.

If, for any reason, one of the regular or deputy assessors ceases to carry out their functions on the board before the end of the three-year term, the appointment of a successor is subject to the same conditions as those mentioned in the previous paragraph. Further proxies may be nominated under the same conditions during the three-year term if the board's activities justify this. Deputies and proxies appointed under the procedures referred to in the last two paragraphs assume their functions for the remainder of the three-year term.

The rapporteurs on the CRLC have the task, acting under the authority of the chairman, of investigating and preparing case files on complaints and, if necessary, of providing the board with proposals to bring about amicable settlements of consumer disputes. The members of the consumer committee representing the interests of consumers and businesses respectively draw up separate lists of persons suitably qualified to act as rapporteur for a period of two years. The director for competition, consumer affairs and fraud prevention in the département also draws up a list of persons not belonging to any business or consumers' organisation who could act as rapporteur. On the basis of these proposals, the consumer committee prepares a definitive list of rapporteurs on the CRLC.

Responsibilities: The task of the CRLC is to facilitate the amicable settlement of consumer disputes within two months of a complaint being filed.

Task and sphere of intervention of the CRLC: The CRLC receives, with a view to achieving a negotiated settlement, complaints arising from the sale of goods or the provision of services by businesses to natural persons for their private use. The CRLC looks at complaints not falling explicitly within the remit of any other

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

specialised conciliation body because of the nature of the dispute or the area of activity concerned. The competent CRLC is that located in the département where the consumer is resident.

Referral of complaints to specialised conciliation bodies: Complaints falling within the remit of another specialised conciliation body at local, regional or national level because of the nature of the dispute or the area of activity concerned must be passed on without delay by the chairman of the CRLC – possibly acting on a proposal from a rapporteur appointed to investigate the matter. The CRLC's secretariat keeps a list of such bodies drawn up by the National Consumer Council (Conseil National de la Consommation). The complainant is notified of the referral of his case and is told the address of the specialised body concerned. When a case can only be referred by a consumer association, the CRLC's secretariat provides complainants with a list of consumer associations so that they can refer the matter to the association of their choice.

Relinquishment of jurisdiction: If legal proceedings are instituted with regard to a matter referred to the CRLC, the law requires that it must relinquish jurisdiction as soon as it learns of such proceedings if a situation arises involving both contentious and non-contentious proceedings between the same parties for the same cause in law. Jurisdiction is relinquished by the chairman acting on a reasoned proposal from the rapporteur responsible for handling the case.

Procedure – Decisions and their enforcement:

Referral of complaints: Complaints are submitted to the chairman of the CRLC. The secretariat registers these and notifies the parties which rapporteur is in charge of the case.

Appointment of rapporteurs to investigate complaints: For each complaint received, the chairman appoints a rapporteur, whose task is to try to bring about an amicable settlement between the parties within a period of two months. The rapporteurs are appointed using the procedure described above. Before a rapporteur is appointed, the chairman must satisfy himself that the consumer was able to contact the customer complaints department of the company concerned. The rapporteur deals with the case while acting under the authority of the chairman. The chairman may, subject to the agreement of the two regular assessors, relieve a rapporteur of his duties if there are serious and justifiable reasons for such a step. The rapporteur draws up a brief report on each case being handled, stating the nature of the complaint, the names of the parties, their arguments and proposals for a negotiated settlement of the dispute. In the course of his investigation, the rapporteur may, subject to the prior approval of the chairman, use a simplified procedure. Where necessary, the chairman requests the assessors' opinion on the proposal for a settlement drawn up by the rapporteur. If the rapporteur uses this procedure and a proposed settlement is submitted to the parties for their signature, they must be informed that the CRLC has given its prior approval. The parties must also be informed that use of the simplified procedure will enable the CRLC to draw up a conciliation report if the rapporteur merely sends on the agreement signed by them. If the simplified procedure is not used, the rapporteur submits his report to the CRLC's secretariat and asks for it to be put on the agenda of a future meeting of the CRLC.

Meeting of the CRLC and notification of the parties: Meetings of the board are called by the chairman. The secretariat informs the parties at least two weeks before the date scheduled for the meeting that their case is to be heard by the board. The

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

letter of notification sent to the parties must indicate the date, place and time of the meeting, and must invite them to attend in person if possible. The parties are also informed that they may, if they wish, nominate a person of their choice to assist them at the meeting, or appoint a duly authorised representative. The secretariat must also provide the parties with a list of accredited consumer associations and inform them that they may use the services of these organisations if they consider that this would be useful.

Proceedings before the CRLC: Settlement reached – The CRLC issues a notice of conciliation in the form of a document signed by the parties during the meeting whenever they or their representatives are present. If the settlement relates only to part of the dispute, the conciliation report must specify the points on which there is still disagreement. Parties not present or represented by proxies at the meeting may give their approval for a settlement by means of a separate written declaration to that effect. In this case, the CRLC officially records the settlement and draws up a corresponding report indicating the form in which the parties have given their approval. If a settlement is reached under the simplified procedure described above, the CRLC prepares a conciliation report on the basis of the agreement signed by the parties. The rapporteur then sends a copy of this report to the board.

No settlement reached – If the rapporteur is unable to propose a settlement, or the settlement is only partial, the CRLC then proposes a final attempt at conciliation. If this is unsuccessful, the CRLC informs the parties that a record of their failure to reach agreement may be sent to them by the secretariat on request. If necessary, the CRLC informs the parties that they are entitled to institute legal proceedings, and provides them with any information that may be of use. This information may also be provided in the event of only a partial settlement having been reached.

Cost: No costs are incurred by the consumer.

Forsikringsklager i Frankrig

Klageinstansen: Le Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances
BP 290 75425 Paris Cedex 09 Tel. + (00 33) 1 45 23 40 71, Fax + (00 33) 1 45 23 27 15. E-mail: le.mediateur@mediation-assurance.org.

På grund af de mange klageordninger er der stillet en fælles postboks for samtlige forsikringsselskaber i Frankrig til rådighed for offentligheden, som kan skrive til Boîte Postale Médiation Assurance, BP 907, 75424 Paris Cedex 09. Henvendelse til Médiateur de la Fédération Française des Sociétés d'Assurances (FFSA) kan ske på fransk og engelsk.

2. I hvilket omfang er: (a) finansieringsinstitutter, (b) finansielle produkter og (c) mæglere omfattet af klageordningen?

Ad. a. Médiateur de la FFSA kan træffe afgørelser i tvister, der vedrører medlemmer af foreningen, som har underskrevet ombudsmandsaftalen (Charte de la médiation), og som har valgt denne som ombudsmand. Seks selskaber eller koncerner har oprettet interne klageordninger.

Ad. b. Ordningen omfatter kun forsikringspolicer i forbindelse med tvister mellem en forsikringstager eller tredjemand og et forsikringsselskab.

Ad. c. Tvister mellem forsikringsmæglere og mellem mæglere og forsikringsselskaber ligger uden for ombudsmandens kompetence.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Tyskland

Bodies in the Federal Republic of Germany

A. Arbitration boards in civil cases

1. Bavaria

1.1. Arbitration boards in civil cases at the Bavarian Amtsgerichte (Local Courts) – Arbitration board at the Munich Amtsgericht Maxburgstraße 4, Zimmer 106. Tel: (089) 55 97-37 00 – Arbitration board at the Würzburg Amtsgericht Ottostraße 5, Zimmer 8.

Tel: (09 31) 3 81-2 13 – Arbitration board at the Traunstein Amtsgericht Herzog-Otto-Straße 1, Zimmer 115. Tel: (08 61) 5 62 38 – Arbitration board at the Regensburg Amtsgericht Augustenstraße 3, Zimmer 422. Tel: (09 41) 20 03-5 43.

Powers The arbitration boards provide help in achieving the out-of-court settlement of civil disputes which, if they became the subject of legal proceedings, would come before the ordinary courts. They do not take action where mandatory provisions rule out the conclusion of a settlement in respect of the subject of the dispute. The services of the arbitration board are available to everyone.

2. Lower Saxony

2.1. Municipal arbitration boards

Powers The boards carry out the arbitration procedure in civil disputes concerning pecuniary claims which do not come under the jurisdiction of the Arbeitsgerichte (Labour Courts). The arbitration board in whose district the defendant is resident has jurisdiction. The arbitrator may reject an application for an arbitration procedure if the matter in dispute is objectively and legally difficult to assess. There is no limit on the value of the dispute. The arbitrator will not take action if the procedure concerns a matter for which trade associations or other similar bodies have set up arbitration, conciliation or settlement boards.

3. Rhineland-Palatinate

3.1. Arbitration boards governed by the arbitration regulations

Particulars of the body: Arbitration boards are found in every municipality, whether part of an association or not, every major town in a district and every urban district. Powers The arbitrator attempts to achieve conciliation in civil disputes concerning pecuniary claims. However, he will refuse to do so in cases where any legal proceedings brought would come under the jurisdiction of the Regional Court, or if the matter appears in fact or in law to be too complex.

4. Saxony

4.1. Municipal arbitration boards

Particulars of the body The arbitration boards are located in towns and municipalities in the Free State of Saxony, although there is no comprehensive network.

Powers The arbitration boards carry out the arbitration procedure in civil disputes concerning pecuniary claims which do not come under the jurisdiction of the Labour Courts. The arbitration board in whose district the defendant is resident has jurisdiction. The board may reject a request for an arbitration procedure if the matter in dispute is, in fact or in law, difficult to assess. There is no limit on the value of the dispute.

4.2. Arbitration board for consumer complaints at the Industrie-und Handelskammer Lüneburg-Wolfsburg (Lüneburg-Wolfsburg Chamber of Industry and Commerce).

Particulars of the body Industrie- und Handelskammer Lüneburg-Wolfsburg, Am

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Sande 1, 21335 Lüneburg. Tel: (0 41 31) 7 42-1 22. Fax: (0 41 31) 7 41-1 80. E-Mail: evers@lueburg.ihk.de.

Powers: The arbitration board may be used by private final consumers to settle disputes with businesses belonging to the Chamber about goods purchased or non-craft-trade services. Complaints about prices are not dealt with. Coverage is throughout the Chamber's district.

There are no other conditions of access or limits on the value of the dispute.

4.3. Arbitration board for consumer complaints at the Industrie-und Handelskammer Stade (Stade Chamber of Industry and Commerce) for the Elbe-Weser area Particulars of the body Industrie- und Handelskammer Stade für den Elbe-Weser-Raum, Am Schäferstieg 2, 21680 Stade. Tel: (0 41 41) 5 14-1 44. Fax: (0 41 41) 5 14-1 11. E-Mail: recht@stade.ihk.de.

Powers The arbitration board is responsible for dealing with complaints from private final consumers about goods purchased or commercial services received, with the aim of achieving an out-of-court settlement. This does not include complaints about prices or complaints about craft trade or equivalent services provided by firms belonging to Chambers of Craft Trades, even if they are also members of the Chamber of Industry and Commerce.

The board has jurisdiction throughout the district covered by the Chamber. There are no other conditions of access or limits on the value of the dispute.

5. North Rhine-Westphalia

5.1. Arbitration board for consumer complaints at the Industrie-und Handelskammer Lippe zu Detmold (Lippe zu Detmold Chamber of Industry and Commerce) Particulars of the body Postfach 19 61, 32709 Detmold. Tel: (0 52 31) 76 01-0. Fax: (0 52 31) 76 01-57. E-Mail: IHK@detmold.ihk.de. Internet: <http://www.detmold.ihk.de>.

Powers Complaints by private final consumers about goods purchased or commercial services provided in the area covered by the Lippe zu Detmold Chamber of Industry and Commerce.

5.2. Arbitration board for consumer complaints at the Industrie-und Handelskammer Dortmund (Dortmund Chamber of Industry and Commerce).

Particulars of the body 44127 Dortmund. Tel: (02 31) 54 171-11/23. Fax: (02 31) 54 171-05/09. E-Mail: wiechert@dortmund.ihk.de. Internet: <http://www.ihk.de/dortmund>.

Powers Complaints by final consumers about goods purchased and/or commercial services provided, not including craftsmen's services, in the area covered by the Dortmund Chamber of Industry and Commerce.

5.3. Arbitration board for consumer complaints at the Industrie-und Handelskammer Wuppertal-Solingen-Remscheid (Wuppertal-Solingen-Remscheid Chamber of Industry and Commerce).

Particulars of the body Elberfelder Straße 49, 42853 Remscheid. Tel: (0 21 91) 3 68-4 55. Fax: (0 21 91) 3 68-4 89.

Powers Civil disputes with a firm belonging to the Chamber relating to goods purchased or non-craft-trade commercial services provided.

5.4. Arbitration board for consumer complaints at the Industrie-und Handelskammer Wuppertal-Solingen-Remscheid (Wuppertal-Solingen-Remscheid Chamber of Industry and Commerce).

Particulars of the body Kölner Straße 8, 42651 Solingen. Tel: (02 21) 22 03-3 55. Fax: (02 21) 22 03-3 89.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Powers Civil disputes with a firm belonging to the Chamber relating to goods purchased or non-craft-trade commercial services provided.

5.5. Arbitration board for consumer complaints at the Industrie-und Handelskammer Wuppertal-Solingen-Remscheid (Wuppertal-Solingen-Remscheid Chamber of Industry and Commerce).

Particulars of the body Postfach 13 01 52, 42028 Wuppertal. Tel: (02 02) 24 90-4 05. Fax: (02 02) 24 90-4 99. E-Mail: l.benda@wuppertal.ihk.de.

Powers Civil disputes with a firm belonging to the Chamber relating to goods purchased or non-craft-trade commercial services provided.

6. Rhineland-Palatinate

6.1. Industrie- und Handelskammer zu Koblenz (Koblenz Chamber of Industry and Commerce) Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden (Arbitration board for consumer complaints). Postfach 10 09, 56010 Koblenz. Tel: (02 61) 39 82 02. Fax: (02 61) 39 89 83.

6.2. Industrie- und Handelskammer Trier (Trier Chamber of Industry and Commerce) Schlichtungsstelle für Verbraucherbeschwerden (Arbitration board for consumer complaints): Postfach 22 40, 54212 Trier. Tel: (06 51) 9 77 70. Fax: (06 51) 9 77 71 53.

Powers The boards deal with complaints about craft trade services and prices and neglect of duty in connection with a works or work supply contract.

7. Saxony

7.1. Industrie- und Handelskammer zu Leipzig (Leipzig Chamber of Industry and Commerce), Arbitration board for consumer complaints.

Trade/Competition Section, Commerce/Services/Transport Department. Mr Sirko Werner Goerdelerring 5, 04109 Leipzig. Tel: (03 41) 12 67-3 02. Fax: (03 41) 12 67-4 23. E-Mail: Werner@Leipzig.IHK.de. Internet: <http://www.leipzig.ihk.de>.

Powers The arbitration board is responsible for dealing with complaints by final consumers about goods purchased or commercial services received from firms which are members of the Chamber, with the aim of achieving an out-of-court settlement. This does not include complaints about craftsmen's services, except those relating to the supply of movable goods. Complaints about prices are also not covered.

7.2. Industrie- und Handelskammer Dresden (Dresden Chamber of Industry and Commerce): Niedersedlitzer Str. 63, 01257 Dresden. Tel: (03 51) 2 80 21 94. Fax: (03 51) 2 80 21 12. E-Mail: langhof@dresden.ihk.de. Internet: <http://www.dresden.ihk.de>.

7.3. Industrie- und Handelskammer zu Leipzig (Leipzig Chamber of Industry and Commerce): Commerce, Services and Transport Dept. Trade/Competition Section Contact person: Mrs Sandig Goerdelerring 5, 04109 Leipzig. Tel: (03 41) 12 67-3 11. Fax: (03 41) 12 67-4 23. E-Mail: sandig@leipzig.ihk.de. Internet: <http://www.leipzig.ihk.de>.

7.4. Industrie- und Handelskammer Südwestsachsen (South-West Saxony Chamber of Industry and Commerce).

Regionalkammer Chemnitz (Chemnitz Regional Chamber) Straße der Nationen 25, 09111 Chemnitz. Tel: (03 71) 69 00-0. Fax: (03 71) 64 30 18. Internet: <http://www.chemnitz.ihk.de>.

7.5. Industrie- und Handelskammer Südwestsachsen (South-West Saxony Chamber of Industry and Commerce): Regionalkammer Plauen (Plauen Regional Chamber) Friedenstraße 32, 08523 Plauen. Tel: (0 37 41) 21 40 or 21 43 39. Fax: (0 37 41) 21 42 60. E-Mail: seit@pl.chemnitz.ihk.de.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

7.6. Industrie- und Handelskammer Südwestsachsen (South-West Saxony Chamber of Industry and Commerce): Regionalkammer Zwickau (Zwickau Regional Chamber) Äußere Schneeberger Straße 34, 08056 Zwickau. Tel: (03 75) 81 40. Fax: (03 75) 81 41 25.

Powers The role of the arbitration board is to attempt to reach an out-of-court settlement in competition disputes. It aims to resolve such disputes simply and cheaply without recourse to the courts. Under § 27(a)(3) of the Law against unfair competition (UWG) in conjunction with §§ 13, 13(a) UWG, the arbitration board is responsible for dealing with civil disputes under competition law (Law against unfair competition, Rabattgesetz (Law on discounting), Zugabeverordnung (Regulation on bonuses)). It will always take action in cases of breaches of competition affecting transactions with final consumers. It may take action on other breaches of competition provided that the defendant agrees (§ 27(a)(3), second sentence, UWG). The board has jurisdiction if the defendant has a commercial establishment or, failing that, is resident in the district covered by the Chamber (§§ 27(a)(4) and (24) UWG).

C. Arbitration boards for consumer complaints

1. Baden-Württemberg

1.1. Arbitration board for textile cleaning damage at the Verbraucherzentrale Baden-Württemberg e. V. (Baden-Württemberg Consumers Association):

Particulars of the body Paulinenstr. 47 70178 Stuttgart. Tel: (07 11) 66 91-10. Fax: (07 11) 66 91-50. E-Mail: info@verbraucherzentrale.de. Internet: <http://www.verbraucherzentrale.de>.

Powers The arbitration board is responsible for dealing with disputes between final consumers and textile cleaning firms in Baden-Württemberg concerning damage to goods during cleaning.

2. Saarland

Arbitration board for rent disputes relating to housing and commercial premises in Saarbrücken.

Particulars of the body Institutions responsible: Deutscher Mieterbund, Landesverband Saar e. V. (German Tenants Federation, Saarland Association) and Verband der Haus-, Wohnungs- und Grundeigentümer des Saarlandes e. V. (Saarland Association of Houseowners, Landlords and Landowners) Egon-Reinert-Straße 4 - 6 , 66111 Saarbrücken. Tel: (06 81) 9063 - 274. Fax: (06 81) 9063 - 200.

Powers The out-of-court settlement of rent disputes between landlords and tenants relating to housing and commercial premises.

Geographical jurisdiction Saarland

3. Saxony

3.1. Arbitration board for textile cleaning claims - Office – Particulars of the body Barbarastraße 46, 01129 Dresden.

Structure: The arbitration board comprises one representative each from the Verbraucherzentrale Sachsen e. V. (Saxony Consumers Association) and the Textilreiniger-Innung (Textile Cleaning Guild) of the Dresden Chamber district and one independent, publicly appointed and sworn expert. The expert is nominated by the Deutscher Textilreinigungsverband – Regionalverband Ost – e. V. (German Textile Cleaning Association – Eastern Region) and acts as chairman of the board.

Powers: The role of the arbitration board is to establish responsibility and liability, out of court, in complaints in the textile cleaning sector (dry cleaning, carpet cleaning, leather and fur cleaning, laundry, dyeing and similar services). The geo-

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

graphical area covered is the Free State of Saxony. There is no threshold for the value of the dispute.

D. Banking

1. Arbitration board at the Deutsche Bundesbank for the credit transfer system. Particulars of the body Deutsche Bundesbank Schlichtungsstelle Postfach 10 06 02 60006 Frankfurt a. M. Tel: (0 69) 95 66-40 50. Fax: (0 69) 95 66-40 56.

Powers: The board is initially only responsible for dealing with customers' complaints relating to crossborder credit transfers from Germany to the EU/EEA area; from 1 January 2002 this will be extended to include internal and other bank transfers.

2. Ombudsman procedure in private banks

Particulars of the body Kundenbeschwerdestelle beim Bundesverband deutscher Banken (Customer complaints office of the Federal Association of German Banks) Postfach 04 03 07 10062 Berlin. Tel: (0 30) 16 63-0. Fax: (0 30) 16 63-13 99. Internet: www.bdb.de. or Kundenbeschwerdestelle beim Verband deutscher Hypothekenbanken (Customer complaints office of the Association of German Mortgage Banks) Postfach 12 06 40 53048 Bonn. Tel: (02 28) 9 90 20. Fax: (02 28) 9 59 02 44. Internet: www.hypverband.de.

Powers: The ombudsmen have jurisdiction throughout national territory for dealing with any dispute between a consumer and a private bank or a private mortgage bank. If the process in dispute concerns a cross-border payment the ombudsman will also help companies and selfemployed workers. There is no threshold for the value of the dispute.

3. Baden-Württemberg Baden region

3.1. Badischer Sparkassen-und Giroverband (Baden Savings Banks and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Karl-Ludwig-Str. 28 – 30 68165 Mannheim.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

4. Baden-Württemberg Württemberg region

4.1. Württembergischer Sparkassen- und Giroverband (Württemberg Savings Banks and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Am Hauptbahnhof 2 70173 Stuttgart.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

5. Bavaria

5.1. Sparkassenverband Bayern (Bavarian Savings Bank Association) – Arbitration board. Particulars of the body Karolinenplatz 5 80333 München.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

6. Berlin

6.1. Sparkassenverband Berlin (Berlin Savings Bank Association) – Arbitration board. Particulars of the body Bundesallee 171 10715 Berlin.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

7. Brandenburg

7.1. Ostdeutscher Sparkassen- und Giroverband (East German Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Otto-Braun-Straße 90 10249 Berlin.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

8. Bremen

8.1. Die Sparkasse in Bremen (Bremen Savings Bank) – Beschwerdemanagement (complaints management).

8.2. Städtische Sparkasse Bremerhaven (Bremerhaven City Savings Bank) – Beschwerdemanagement (complaints management) Am Brill 1 – 3 28195 Bremen
Bürgermeister-Schmidt-Straße 24-30 27568 Bremen.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

9. Hamburg

9.1. Hamburger Sparkasse (Hamburg Savings Bank) – Manager responsible for customer complaints. Particulars of the body Ecke Adolphsplatz/Gr. Burstah 20457 Hamburg.

Procedure: The procedure may be carried out orally or in writing. Customers are not required to appear in person, and may be represented or advised by third parties. It is a requirement for using the services of the arbitration board that the customer must first have approached his bank in order to try to resolve the dispute.

10. Hesse

10.1. Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen (Hesse-Thuringia Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Bonifaciusstr. 15 99084 Erfurt.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

11. Mecklenburg-Western Pomerania

Particulars of the body Ostdeutscher Sparkassen- und Giroverband Otto-Braun-Straße 90 - Schlichtungsstelle – 10249 Berlin.

12. Lower Saxony

12.1. Niedersächsischer Sparkassen- und Giroverband (Lower Saxony Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Schiffgraben 6 – 8 30159 Hannover.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

13. North Rhine-Westphalia Rheinland region

13.1. Rheinischer Sparkassen- und Giroverband (Rhineland Savings Banks and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Kirchfeldstraße 60 40217 Düsseldorf.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

14. North Rhine-Westphalia Westphalia-Lippe region

14.1. Westfälisch-Lippischer Sparkassen-und Giroverband (Westphalia-Lippe Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Prothmannstraße 1 48159 Münster.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

15. Rhineland-Palatinate

15.1. Arbitration board of the Rhineland Palatinate savings banks.

Particulars of the body Dr. Christian Roßkopf Schandainstraße 25, 67346 Speyer. Tel: (0 62 32) 7 83 52. Fax: (0 62 32) 2 47 17.

Powers: The arbitrator can mediate between a customer and a savings bank in the event of a difference of opinion, irrespective of the value of the dispute and whether it concerns a private or business transaction.

15.2. Sparkassen-und Giroverband Rheinland-Pfalz (Rhineland-Palatinate Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Große Bleiche 41 – 45 55116 Mainz.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

16. Saarland

16.1. Sparkassen- und Giroverband Saar (Saar Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Ursulinenstraße 46 66111 Saarbrücken.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

17. Saxony

17.1. Ostdeutscher Sparkassen- und Giroverband (East German Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Otto-Braun-Straße 90 10249 Berlin.

18. Saxony-Anhalt

18.1. Ostdeutscher Sparkassen- und Giroverband (East German Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Otto-Braun-Straße 90 10249 Berlin.

19. Schleswig-Holstein

19.1. Sparkassen-und Giroverband für Schleswig-Holstein (Schleswig-Holstein Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Faluner Weg 6 24109 Kiel.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

20. Thuringia

20.1. Sparkassen- und Giroverband Hessen-Thüringen (Hesse-Thuringia Savings Bank and Giro Association) – Arbitration board. Particulars of the body Bonifaciusstr. 15 99084 Erfurt.

Powers: The arbitration boards deal with all disputes arising from relations between customers and savings banks. The jurisdiction of each regional board is limited to disputes with savings banks established in their Land or region.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Grækenland

Commissions for the Settlement of Disputes.

Particulars of the body: Pursuant to Article 11 of Act 2251/94 on consumer protection, each department in Greece has a »commission for out-of-court amicable settlement of disputes« (see Annex 1 for commissions' addresses and telephone numbers).

Powers: The commission deals with all consumer-related disputes pitting consumers, or consumer associations, against suppliers. The competent commission is that with jurisdiction for the department in which the supplier provided the good/service to the consumer or in which it was agreed that it should be provided.

Banking Ombudsman: Particulars of the body: Hellenic Banking Ombudsman, Karagiorgi Servias 12-14, 105 62 Athens. Tel: + 30 1 337 67 00. Fax: + 30 1323 88 21. E-mail: contact@bank-omb.gr. Website: www.bank-omb.gr.

Powers: The Banking Ombudsman examines complaints about the provision of banking services provided by affiliated banks to private parties (other than legal persons), provided these complaints concern activity in the course of business. There are no limits as to the financial amount at stake in the dispute.

The Banking Ombudsman does not examine disputes which: have been or currently are under court review. Concern events which took place before 15 March 1999, i.e. the date the institution started operations have not been examined by the bank's customer service. Are submitted more than three (3) months following the event which triggered the complaint, and at all events not later than one (1) year. Concern criminal offences which are prosecuted ex officio. concern the bank's decisions on loans or general banking policy. Concern decisions by the bank acting as executor of a testament or trust or as a trustee of property. Concern general information pertaining to the banks and the services they provide.

Forsikringsklager i Grækenland

(1) Klageinstansen. Ministry of Development, Commerce Secretariat General, Directorate of Insurance Enterprises/Unit 1, Caningos Square, GR – 10181 Athens. Tlf. +30.1.384.27.55. Fax +30.1.382.77.34. E-mail: ethomo@gge.gr.

(2) I hvilket omfang er (a) finansieringsinstitutter, (b) finansielle produkter og (c) formidlere omfattet af klageordningen? (ad.a) Alle de forsikringsselskaber, der er etableret i Grækenland samt deres filialer (ad.b) Alle forsikringsprodukter (ad.c) Forsikringsmæglere.

Irland

Electricity Supply Board Consumer Complaints Arbitrator (ELCOM), 39 Merrion Square, Dublin 2, Ireland. Tel: 1850 321 325 (within Ireland only). Tel: + 353 1 702 65 35. Fax: + 353 1 661 90 34. E-mail: complaints.com@esb.ie.

Powers: The Arbitrator provides an independent and impartial voice on unresolved complaints relating to the Electricity Supply Board's service to its customers.

The Chartered Institute of Arbitrators – Irish Branch Arbitration Scheme for Tour Operators and the Consumer.

Particulars of the Body: The Chartered Institute of Arbitrators – Irish Branch is the principal professional association established in Ireland to resolve disputes out of court. It's membership numbers in excess of 560 members drawn from a wide variety of professions. The Irish Branch is run by a Committee elected by the members, who in turn elect a Chairman. The principal object of the Chartered Institute of Arbitrators is the promotion primarily of Alternative Dispute Resolu-

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

tion with the emphasis on arbitration and mediation. The Irish Branch in achieving these objectives promotes schemes one of which is »the Holiday Scheme« to resolve disputes between consumers and tour operators. For contact see details below.

Arbitration Scheme for Holiday Disputes:

Powers: The service covers any dispute arising from any travel services provided by Tour Operators who are members of the Scheme. The disputes cover both claims arising from breach of contract and personal injury. The arbitrator will normally hold a hearing at which the consumer can appear in person with or without legal representation but if the parties otherwise decide the dispute can be resolved on documents only without an oral hearing.

For further information contact: The Chartered Institute of Arbitrators, 8 Merrion Square, Dublin 2. Tel: + 353 1 662 78 67. Fax: + 353 1 662 78 91. E-mail: ciarb@arbitration.ie. Website: www.arbitration.ie

The Chartered Institute of Arbitrators – Irish Branch have a brochure and information leaflet on the nature and conduct of Arbitration in Ireland.

The Ombudsman for Credit Institutions, 8 Adelaide Court, Dublin 2. Tel: + 353 1 478 37 55. Fax: + 353 1 478 01 57.

Powers: The Ombudsman can award up to IR£ 30,000 in any one case. In addition, he can direct a credit institution to take whatever action he deems necessary in order to do justice in a particular case. The Ombudsman's remit covers all kinds of complaints against Banks, Building Societies and certain other Finance Houses concerning services which have been provided within the Republic of Ireland. In addition, the Ombudsman is the recognised redress person for disputes arising from cross-border credit transfers within the EU under Directive 97/5/EC.

Centre for Dispute Resolution.

Particulars of the body: Geoffrey Corry, Centre for Dispute Resolution, 95 Stillorgan Wood, Stillorgan, Co Dublin. Tel: + 353 1 288 41 90. Fax: + 353 1 278 34 53. Mobile: + 353 87 235 17 92. E-mail: corry@indigo.ie.

Powers: The mediation of business, commercial, workplace and consumer disputes of any value within the Republic of Ireland.

Insurance Ombudsman of Ireland

Particulars of body: 32 Upper Merrion St., Dublin 2. Tel: + 353 1 662 08 99. Fax: + 353 1 662 08 90. E-mail: enquiries@ombudsman-insurance.ie.

Powers: Provides independent settlement of disputes between personal policy holders and their insurance company. All member companies of the Insurance Ombudsman Scheme. Current threshold IR£ 100,000 – and increase is under review. The Advertising Standards Authority for Ireland (ASAI).

Particulars of body: IPC House, 35-39 Shelbourne Road, Ballsbridge, Dublin 4. Tel: + 353 1 660 87 66. Fax: + 353 1 660 81 13. E-mail: info@asai.ie. Web: www.asai.ie.

Powers: The Committee is responsible for considering and dealing with complaints about commercial advertising in Irish media and sales promotions submitted by the public, by another member of ASAI, by a Government Department or by any person or body. It deals with commercial advertising in any Irish media- print, outdoor broadcast cinema and electronic. Complaints from Irish Consumers about advertising in media originating in Other Member States are dealt with under the cross-border complaints procedure of the European Advertising Standards Alliance, based in Brussels, of which the ASAI is a member.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Italien

Ombudsman of the Italian Banking Association

Particulars of the body: The banking ombudsman was set up in 1993 under an interbank agreement of 1992. The headquarters are in Rome, Via delle Botteghe Oscure 46. The telephone number is 06-6767236; the fax number is 06-6767400.

Powers: The ombudsman has the power to settle any dispute concerning banking or financial transactions by credit institutions up to a value of ITL 10 000 000 (since 1 December 1998). The previous limit was ITL 5 000 000.

Conciliation services run by the Chambers of Commerce, Industry and Craft Trades
Particulars of the body: The Chambers of Commerce are entitled to set up conciliation services. So far they have been established in Milan, Rome and a few other places.

Powers: The services are empowered to deal with disputes between consumers and companies, but at the moment the cases concern mainly disputes between consumers and providers of work, small-scale craft traders. The services also deal with the tourism business: disputes concerning travel. Under Law No 92 of 18 June 1998, they also deal with disputes concerning subcontracting relationships.

Telecom Italia : Conciliation and Arbitration Committees

Particulars of the body: In 1991, Sip, now Telecom Italia, set up conciliation and arbitration committees on an experimental basis in two regions (Lombardy and Sicily); in 1992 they were extended to all regions. They are housed in the Telecom offices in the 20 regional capitals. The European Community has been funding this scheme for a number of years.

Powers: The committee is empowered to settle disputes between Telecom and consumers. There are no rules on geographical coverage so, via the association nominated, the customer can have recourse to any of the 20 committees in the regional capitals.

Luxembourg

Commission de surveillance du secteur financier (CSSF) (Financial Sector Supervisory Committee).

Particulars of body: 110 route d'Arlon, 2991 Luxembourg. Tel: + 352 26 25 1. E-mail: directionssf@cssf.lu.

Jurisdiction: Under Article 58 of the Financial Sector Act of 5 April 1993, the CSSF is competent to receive complaints from clients of the persons subject to its supervision and to take action vis-à-vis these persons with a view to reaching an amicable settlement of the dispute.

ACA / ULC – Mediator in insurance disputes.

Particulars of the body: ACA – Association des Compagnies d'Assurances (Association of Insurance Companies) 3, rue Guido Oppenheim L-2263 Luxembourg. Tel: + 352 44 21 441. Fax: + 352 44 02 89. E-mail: aca@pt.lu.

ULC – Union luxembourgeoise des consommateurs (Luxembourg Consumer Association) 95, rue des Bruyères L-1274 Howald. Tel: + 352 49 60 221. Fax: + 352 49 49 57. Telex: 2966 ulc lu.

Responsibilities: The organisation's main purpose is to seek a settlement between the parties in insurance disputes. Information form on the out-of-court bodies responsible for resolving consumer disputes. Arbitration office of the Fédération des Garagistes du Grand-Duché de Luxembourg (Fegarlux). Address Fegarlux 2, Cir-

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

cuit de la Foire Internationale L-1016 Luxembourg. Tel: 42 45 11 - 1. Fax: 42 45 25. Internet address: <http://www.fegarlux.lu>. E-mail address: info@fegarlux.lu. Powers: The Fegarlux arbitration office for car repair shops is responsible for settling or ruling on disputes between customers and car repair shops affiliated to Fegarlux. These disputes may relate to: a) the necessity of the repairs b) performance, according to the rules of good practice for repair shops c) the price of the repairs. It also rules, in the context of Fegarlux's terms and conditions for repairs, on the insufficiency of guarantees. The arbitration office does not deal with disputes concerning workshops for utility vehicles whose total weight exceeds 3.5 t or concerning the sale of new or used cars. Neither does it intervene in disputes which have already been brought before the courts, unless it is called on to issue a ruling in accordance with Fegarlux's terms and conditions for repairs.

Portugal

Associação Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Vale do Ave/Tribunal Arbitral

Particulars of the body: Associação Centro De Arbitragem De Conflitos De Consumo Do Vale Do Ave / Tribunal Arbitral (consumer dispute arbitration centre association, Vale Do Ave / Arbitration Tribunal) Rua Capitão Alfredo Guimarães, n° 1, P-4800-019 Guimarães. Tel: + 351 53 511 385. Fax: + 351 53 518 719.

Powers: Consumer disputes as defined in Article 2 of Law 24/96 of 31 July 1996.

Geographical coverage: all municipalities belonging to the association of the municipalities of Vale do Ave – Fafe, Vieira do Minho, Guimarães, Póvoa do Lanhoso, Vila Nova de Famalicão, Santo Tirso, Vila do Conde and Póvoa do Varzim. Maximum value of dispute: PTE 500 000.

Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto (Porto arbitration and consumer information centre) Rua Damião de Góis, 36 - Loja 6 - 4050 Porto. Tel: + 351 2 550 83 49 / 502 97 91. Fax: + 351 2 502 61 09. E-mail: cicap@mail.telepac.pt.

Powers: The Centre has the power to settle consumer disputes where the following requirements are met: The dispute must be connected with the supply of goods, provision of services or transfer of rights, intended for non-professional use, by a natural or legal person exercising, in a professional capacity, an economic activity for remuneration, or by public service bodies, public legal persons, publicly owned enterprises, or those in which the state, autonomous regions or local authorities have a majority holding, and concessionaires providing public services (type of dispute). The dispute must arise from the purchase of goods or services in the city of Porto (geographical coverage). The value of the dispute may not exceed PTE 500 000 (maximum value).

Disputes arising from services provided by the liberal professions are excluded, along with those involving intoxication, injury or death or where there is evidence of a criminal offence.

Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa (Lisbon centre for the arbitration of consumer disputes) Rua dos Douradores, n.º 114-2.º 1100-207 LISBOA. Tel: (+351) 21 888 35 35. Fax: (+351) 21 888 37 67. E-mail: lis.arbitragem@ip.pt. Opening hours: from 11.00 to 19.00, Monday to Friday.

Powers: In accordance with Article 5 of the tribunal's regulations (enclosed), the Centre considers all disputes where: they arise from the supply of goods or the provision of services to consumers for private use by natural or legal persons

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

exercising an economic activity of a professional nature for remuneration (type of dispute). Value does not exceed PTE 500 000 (maximum value). Goods have been supplied or the services provided within the city of Lisbon (geographical coverage). Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Coimbra e Figueira da Foz (Centre for the arbitration of consumer disputes, Coimbra and Figueira Da Foz) Arco de Almedina, 20-22, 3000-422 Coimbra. Tel: + 351 39 821 690 / 821 289. Fax: + 351 39 821 690. E-mail: tribarb@esoterica.pt.

Powers: Type of dispute dealt with: In accordance with the rules for voluntary arbitration (established by Law No 31/86 of 29 August 1986), the Centre is authorised to resolve consumer disputes (as defined in Law No 24/96 of 31 July 1996) of a civil nature (excluding disputes resulting from claims connected with the exercise of a liberal profession and disputes connected with civil liability for physical injury or death or involving criminal offences).

Geographical coverage: Disputes arising within the territories of the municipalities of Coimbra and Figueira da Foz. (In the near future, it is planned to extend the coverage to the 17 municipalities of the district of Coimbra).

Maximum value: The value of the claim must not exceed the maximum value that can be considered by a court of first instance (PTE 750 000 = EUR 3 740.984).

Centro de Arbitragem do Sector Automóvel (Arbitration Centre for the Motor-vehicle Sector) Av. da República, 44, 3º Esq. 1050 - 194 - Lisbon - Portugal. Tel: + 351 1 795 16 96. Fax: + 351 1 795 21 22.

Powers: The Centro de Arbitragem do Sector Automóvel is authorised to resolve disputes arising from the provision of services connected with motor-vehicle repair, maintenance and assistance, the sale of fuel and the purchase and sale of vehicles, through arbitration or through mediation and conciliation. The Centre has national coverage, but has already settled some cross-border disputes. There is no limit on the value of the dispute.

Form for the notification of bodies for the out-of-court settlement of disputes

General data: Mediation and Complaints Unit of the Securities Market Board, Av. Fontes Pereira de Melo, No 21, 1056-801 Lisbon Portugal. Tel: + 351 21 317 70 00 + 351 21 317 71 75. Fax: + 351 21 353 70 77. E-mail: cmvm@cmvm.pt.

Powers: Its Action Programme presents the Mediation and Complaints Unit of the CMVM as an instrument for protecting non-institutional investors vis-à-vis financial intermediaries, independent consultants, management bodies or issuing houses in the securities market, by providing a model for the out-of-court settlement of disputes based on the conciliation of the parties. Its aim is to complement the educational and preventive work already being done through an investor's support service. This body also has specific competence for matters to do with the financial market, in relation to disputes on questions involving securities.²

2. Oplysninger om andre klagenævn på andre udvalgte områder i Portugal, se nærmere EU-kommissionens hjemmeside: www.europa.eu.int.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Spanien

Consumer Arbitration System - Consumer Arbitration System

A: covers Autonomous Community

P: covers province

Junta Arbitral Nacional de Consumo (National Consumer Arbitration Board) Príncipe de Vergara, 54. 28006 Madrid. Tel: + 34 91 431 82 25. Fax: + 34 91 578 03 69.

1. Andalucía

Sevilla (A) Avda. República Argentina, 25, 2º. 41071 Sevilla. Tel: + 34 95 434 90 80. Fax: + 34 95 434 90 89.

Córdoba (Manuel María de Arjona, 2, bajo. 14001 Córdoba P). Tel: + 34 957 48 28 95. Fax: + 34 957 49 01 84.

Granada (P) Avda. del Sur, 3 Diputación Provincial, 6ª planta. 18071 Granada. Tel: + 34 958 24 75 42. Fax: + 34 958 24 75 38.

Jaén (P) Carretera de Madrid, s/n. 23009 Jaén. Tel: + 34 953 28 00 22. Fax: + 34 953 28 09 50.

Local authorities:

Almería Plaza de la Constitución, s/n. 04071 Almería. Tel: + 34 950 21 00 83. Fax: + 34 950 26 19 63.

Cádiz Zaragoza, 1. 11003 Cádiz. Tel: + 34 956 22 24 28. Fax: + 34 956 21 36 01.

Córdoba Avda. Gran Capitán, 6-1º. 14071 Córdoba. Tel: + 34 957 49 99 00 (Ext. 134 - 135). Fax: + 34 957 49 99 97.

Granada Gran Capitán, 20, bajo. 18002 Granada. Tel: + 34 958 20 62 91. Fax: + 34 958 20 69 42.

Huelva Alonso Sánchez, 4. 21003 Huelva. Tel: + 34 959 21 05 02. Fax: + 34 959 21 01 85.

Jaén Joaquín Tenorio, s/n. 23001 Jaén. Tel: + 34 953 23 50 20. Fax: + 34 953 23 73 17.

Jerez de la Frontera c/Ancha, 3. 11404 Jerez de la Frontera. Tel: + 34 956 33 02 00. Fax: + 34 956 33 76 81.

Málaga Plaza General Torrijos, s/n. Edif.Hospital Noble, 1ª. 29016 Málaga. Tel: + 34 95 213 51 07. Fax: + 34 95 213 51 45.

Sevilla Almansa, 23. 41001 Sevilla. Tel: + 34 95 459 05 80. Fax: + 34 95 459 07 59.

2. Aragón

Zaragoza (A) Dirección Gral. de Consumo. Paseo María Agustín, 4-6. Edif.Ebrosa., 1º. 50004 Zaragoza. Tel: + 34 976 46 94 31. Fax: + 34 976 46 94 34.

Local authorities:

Zaragoza San Jorge, 1-2ª planta. 50001 Zaragoza. Tel: + 34 976 39 61 50. Fax: + 34 976 20 13 54.

3. Asturias

Oviedo (A) General Elorza, 35, planta 1ª. 33001 Oviedo. Tel: + 34 98 510 65 31. Fax: + 34 98 510 65 34.

District authority:

Valle del Nalón Vicente Vallina, 10. 33950 Sotrondio. Tel: + 34 98 567 23 39. Fax: + 34 98 567 27 48.

Local authorities:

Avilés San Bernardo, 3, 3º -C. 33400 Avilés. Tel: + 34 98 552 11 55. Fax: + 34 98 552 14 30.

Gijón Plaza Mayor, 1. 33201 Gijón. Tel: + 34 98 518 11 11. Fax: + 34 98 518 11 82.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

4. Balears

Palma de Mallorca (A) Sant Gaietà, 3. 07012 Palma de Mallorca. Tel: + 34 971 17 62 62. Fax: + 34 971 17 62 52.

Local authority:

Maó (Menorca) Plaza de la Constitución, 1. 07701 Maó (Menorca). Tel: + 34 971 36 98 00. Fax: + 34 971 35 42 04.

5. Canarias

Las Palmas de Gran Canaria (A) Francisco Gourie, 65, 4ª planta 35002 Las Palmas de Gran Canaria. Tel: + 34 928 30 69 08. Fax: + 34 928 30 69 45.

6. Cantabria

Santander (A) c/Federico Vial, 2. 39009 Santander. Tel: + 34 942 20 76 59. Fax: + 34 942 20 76 86.

7. Castilla-La-Mancha

Toledo (A) Berna, 1, 4ª Edif. Iberdrola. 45071 Toledo. Tel: + 34 925 28 45 33. Fax: + 34 925 22 62 06.

8. Castilla y León

Valladolid (A) Avda. Jesús Rivero Meneses, s/n. 47071 Valladolid. Tel: + 34 983 41 13 89. Fax: + 34 983 41 14 60.

Local authorities:

Ávila Plaza de la Victoria, 1. 05001 Ávila. Tel: + 34 920 25 09 71. Fax: + 34 920 22 56 97.

Burgos Parque del Dr. Vara, 1. 09003 Burgos. Tel: + 34 947 28 88 28. Fax: + 34 947 28 88 18.

León Ordoño II, 10, planta 3ª. 24001 León. Tel: + 34 987 89 55 00. Fax: + 34 987 89 55 76.

Miranda de Ebro Plaza. de España, 8. 09200 Miranda de Ebro (Burgos). Tel: + 34 947 34 91 00. Fax: + 34 947 34 91 11.

Palencia Calle Mayor, 7. 34001 Palencia. Tel: + 34 979 71 81 43. Fax: + 34 979 71 81 18.

Salamanca Plaza Mayor, 1. 37002 Salamanca. Tel: + 34 923 27 91 55. Fax: + 34 923 27 91 14.

Segovia Marqués del Arco, 22. 40003 Segovia. Tel: + 34 921 46 05 43. Fax: + 34 921 46 05 44.

Soria Plaza. Mayor, 8. 42071 Soria. Tel: + 34 975 23 41 00. Fax: + 34 975 23 41 50.

Valladolid García Morato, 11 bis 47007 Valladolid. Tel: + 34 983 42 62 08 (Ext. 7716/7724).

Zamora Plaza. San Esteban, s/n 49006 Zamora. Tel: + 34 980 53 61 37. Fax: + 34 980 53 42 87.

9. Catalunya

Barcelona (A) Gran Vía Carlos III-105 I. 08028 Barcelona. Tel: + 34 93 490 51 00. Fax: + 34 93 330 64 01.

Local authorities:

Badalona Avda. Martí Pujol, 86-3ª planta. 08911 Badalona. Tel: + 34 93 483 27 43. Fax: + 34 93 389 46 72.

Barcelona Ferran, 34, 1r. 08002 Barcelona. Tel: + 34 93 402 77 39. Fax: + 34 93 402 77 36.

L'Hospitalet Digoine, 34. 08901 L'Hospitalet. Tel: + 34 93 261 26 23. Fax: + 34 93 338 46 99.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Lleida Plaça de Sant Joan, 10, 1e-2a. 25007 Lleida. Tel: + 34 973 23 97 78. Fax: + 34 973 23 51 59.
Sabadell Rambla, 22. 08201 Sabadell. Tel: + 34 93 745 31 44. Fax: + 34 93 745 31 49.
Terrassa IMSAV. Carrer de la Unió, 36 08221 Terrassa. Tel: + 34 93 788 55 55. Fax: + 34 93 789 00 31.
Vilafranca del Penedés Cort, 14. 08720 Vilafranca del Penedés. Tel: + 34 93 892 03 58. Fax: + 34 93 892 11 66.

10. Extremadura
Mérida (A) Consejería de Bienestar social. Paseo de Roma, s/n . 06800 Mérida. Tel: + 34 924 38 53 86. Fax: + 34 924 38 56 08.
Local authority:
Badajoz Antonio Cuéllar Grajera, 15. 06003 Badajoz. Tel: + 34 924 25 28 26. Fax: + 34 924 25 34 95.

11. Galicia
Santiago de Compostela (A) Plaza. de Europa, 10-2 A. 15703 Santiago de Compostela. Tel: + 34 981 54 45 12. Fax: + 34 981 54 45 99.
Local authority:
Vigo Praza do Rei, s/n. 36202 Vigo. Tel: + 34 986 81 01 00. Fax: + 34 986 81 01 72.

12. Madrid
Madrid (A) Ventura Rodríguez, 7, 4ª. 28008 Madrid. Tel: + 34 91 580 33 19. Fax: + 34 91 580 33 39.
Local authorities:
Alcobendas Libertad, 6, 3ª. 28100 Alcobendas. Tel: + 34 91 652 12 00. Fax: + 34 91 654 50 76.
Getafe Madrid, 10, 1º-A. 28901 Getafe. Tel: + 34 91 682 64 11. Fax: + 34 91 695 56 29.
Leganés Avda. Gibraltar, s/n bajo. 28912 Leganés. Tel: + 34 91 516 07 10. Fax: + 34 91 516 07 12.
Madrid Mayor, 83, 2º. 28013 Madrid. Tel: + 34 91 588 83 71. Fax: + 34 91 588 83 58.

13. Murcia
Murcia (A) Isidoro de la Cierva, 10, 2ª. 3000 Murcia. Tel: + 34 968 22 20 46. Fax: + 34 968 21 66 90.

14. Navarra
Pamplona (A) Blas de la Serna 1-5ª planta. 31005 Pamplona. Tel: + 34 948 42 77 58. Fax: + 34 948 42 35 87.

15. Basque Country
Vitoria (A) Deptº. Comercio, Consumo y Turismo. Duque de Wellington, 2. 01010 Vitoria. Tel: + 34 945 18 99 36. Fax: + 34 945 18 99 31.
Local authorities: Irún San Marcial, 1. 20304 Irún. Tel: + 34 943 64 92 61. Fax: + 34 9436315 52.
Vitoria Cuesta de San Vicente, s/n. 01001 Vitoria. Tel: + 34 945 16 16 70. Fax: + 34 945 16 12 51.

16. La Rioja
Logroño (A) Portales, 46. 26071 Logroño. Tel: + 34 941 29 12 04. Fax: + 34 941 29 13 38.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

17. Comunidad Valenciana

Valencia (A) Francisco Cubells, 3. Edif. Puerto Mediterráneo. 46011 Valencia. Tel: + 34 96 386 53 63. Fax: + 34 96 386 54 66.

Alicante (P) Ingeniero Lafarga, 2-6° B. 03002 Alicante. Tel: + 34 96 520 24. Fax: + 34 96 520 54 1669.

Castellón de la Plana (P) Plaza Mayor, 1. 12001 Castellón de la Plana. Tel: + 34 964 35 52 26. Fax: + 34 964 35 52 80.

Ministry of Health and Consumer Affairs – National Institute for Consumer Affairs (Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial. C/o Conde de Peñalver, 52-1° D 28006 Madrid. Tel: + 34 91 309 66 37. Fax: + 34 91 402 98 24. E-mail: autocontrol@aap.es.

Sverige

Allmänna Reklamationsnämnden (ARN)

Uppgifter om instansen: Allmänna Reklamationsnämnden Postadress: Box 174, SE -101 23 Stockholm Gatadress: Klarabergsgatan 35, Stockholm. Tel: + 46 8 783 17 00. Fax: + 46 8 783 17 01. E-post: arn@arn.se. Webbplats: www.arn.se.

Behörighet: Nämnden har till uppgift att: Pröva tvister mellan konsumenter och näringsidkare som rör en vara, tjänst eller annan nyttinghet som tillhandahållits huvudsakligen för enskilt bruk (konsumenttvister) samt ge en rekommendation om hur tvisten bör lösas. Yttra sig i konsumenttvister på begäran av domstol Stödja den kommunala konsumentverksamhetens medling i konsumenttvister genom bl.a. utbildning, rådgivning och information Informera konsumenter och näringsidkare om nämndens praxis.

Nederlandene

Foundation for Consumer Complaints Board Postal address Postbus 906002509 LP Den Haag The Netherlands Visiting address Bordewijklaan 462591 XR The Hague The Netherlands. Tel: + 31 70 310 53 10. Fax: + 31 70 365 88 14. Website: <http://www.sgc.nl>.

Powers: The competence of a Complaints Board is based in the terms and conditions of supply employed by the members of the trade associations participating in the Complaints Board. Such terms and conditions include the stipulation that consumers can submit a dispute with a supplier to a Complaints Board instead of to an ordinary court. Besides, suppliers have the possibility to be registered in order to solve disputes through a Complaints Board. In general, there are only two important categories of disputes that cannot be dealt with by a Complaints Board: Disputes regarding the non-payment of an invoice that are not based on a substantive complaint; disputes that pertain to death, physical injury or illness.

Of course, Complaints Boards cannot deal with matters that have already been submitted to an ordinary court.

Geographically, the jurisdiction of the Complaints Boards encompasses the whole of the Netherlands. This means that disputes involving people residing abroad can also be dealt with inasmuch as they have entered into an agreement with suppliers whose registered offices are in the Netherlands.

Overview of jurisdictions of the various Complaints Boards:

Automobiles: Complaints about garages with regard to purchase of new/used automobiles; repairs/maintenance; inspections/valuations.

Particulars – no guarantee complaints with respect to new cars – on purchase of

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

used car provided BOVAG guarantee applies. Complaints about Whom BOVAG members.

Banking Matters: Complaints about all services obtained from banks Privacy disputes Maximum claim of € 60,000; not equity, option and financial forward transactions, and not credit registration. Complaints about Whom: Members of Dutch Bankers' Association (NVB).

Central Aerial System: Complaints about service by cable operators Complaints about Whom Members of VECAI who employ model terms and conditions.

Code Of Conduct For Mortgage Financing: Complaints about actions/negligence contrary to the Code of conduct for mortgage financing Complaints about Whom Suppliers of mortgage financing who subscribe to code.

Computers: Complaints about articles sold by computer suppliers, such as printers, scanners, screens, modems, etc. Complaints about Whom Members of SCC.

Dating Agencies: Complaints regarding services by dating agencies. Maximum € 2268,90. Complaints about Whom Complaints about Whom: Registered Dating agencies.

Dry-cleaning and Laundry Services. Complaints about dry cleaner's and laundry services. Complaints about Whom Members of NETEX. Complaints about Whom Members, retailers and repairers of UNETO-VNI.

Electrical Goods: Complaints about purchases and repairs of (domestic) appliances.

Funeral Services. Complaints about services/goods by suppliers of funeral services.

Complaints about Whom: Members of NUVU or NVU.

Gardening: Complaints about creation and maintenance of gardens as well as goods supplied. Complaints about Whom Members of NVT and VHG.

General Complaints Board. Complaints about glass, china and crockery. Complaints about Whom: Members of GEBRA within the sector GPA.

Handymen. Complaints about work done and materials supplied. Complaints about Whom: Members of VLOK.

Home Furnishings: Complaints about the supply of home furnishings, kitchen, parquet floorings, bathroom/toilet. Complaints about Whom: Members of CBW.

Hospitals: Complaints regarding material and/or personal injury in hospitals. Maximum of € 4537,80 Also injury. Complaints about Whom: Registered hospitals.

Installation Technicians: Complaints about installation/sale of central heating installations, boilers, floor heating, plumbing, sanitary facilities. Not concerning maintenance or service subscriptions Complaints about Whom: Members of VNI.

Legal profession: Complaints about lawyers, concerning the quality of the service, the amount of the declaration and claims for damages. Maximum of € 9076,-. Complaints about Whom: Registered lawyers and lawyers who ad hoc agree so with their clients.

Leisure: Complaints against suppliers of leisure services and tourist information offices (VVV's). Complaints about Whom: Members of ANVV, RECRON or ANWB acknowledged companies.

Mail Order business: Complaints about mail-order deliveries and privacy disputes. Not regarding insurances taken out through a mail order company Complaints about Whom Members of NTO.

Opticians: Complaints about opticians and optometrists regarding spectacles, sunglasses, contact lenses, etc. Also about injuries. Complaints about Whom: Members of NUVO.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Painting, Glazing and Plastering: Complaints against painters, glaziers and plasterers. Complaints about Whom: Companies acknowledged by STAF and ESA.

Parquet Floorings: Complaints regarding suppliers of (parquet) floorings Complaints about Whom: Members of VPL.

Post: Complaints regarding post sent and street post-boxes (which have not been installed in accordance with regulations). Post sent: the complainant is the sender!

Post-box: the complainant is the addressee. A maximum of € 4537,80, unless parties agree on a higher amount. Complaints about Whom: TPG Post.

Public Transport: Complaints about rail, city and regional transportation (bus, tram, metro). Not concerning railway police; in the case of city/regional transport: loss due to injury up to € 3403,35 is dealt with. Complaints about Whom: Members of MOBIS.

Public Utility Companies: Complaints about Public Utility Companies (gas, electricity, water, district heating). Maximum € 4537,80, unless parties agree otherwise; not hire of geyser, etc. Possibility of speedy proceedings in the case of debt settlement arrangement. Complaints about Whom: Members of VEWIN and EnergieNed.

Removal Companies: Complaints regarding removals and storage. Complaints about Whom: Members of SAVAM.

Telecommunications: Complaints about subscriptions for regular phones and mobile phones and about KPN concerning semaphones. Not regarding peripheral equipment itself. Maximum of € 4537,80, unless a higher amount has been agreed on. Complaints about Whom: Subscribed Telecom companies.

Textiles: Complaints about purchases in fashion shops. Complaints about Whom: Complaints about Whom Members of MITEX.

Travel: Complaints about tour operators and booking offices regarding holiday trips. Not about airlines and insurance companies. Complaints about Whom: Members of ANVR.

Water Sports: Complaints regarding purchase/hire/ acceptance of ship, rental of berth/ storage space, yacht agents/architects/ experts. Purchase of ship/engine only with HISWA guarantee. Maximum of € 13613,50, unless a higher amount is agreed on. Complaints about Whom: Members of HISWA.

Nederlandenes forsikringsankennævn og forsikringsombudsmand

Klachteninstituut Verzekeringen

including: The Dutch Insurance Ombudsman The Dutch Insurance Supervisory Board Bordewijklaan 10 Postbus 93560 NL - 2509 AN Den Haag. Tel: + 31 70 333 89 99. Fax: + 31 70 333 89 00. Website: www.klachteninstituut.nl. E-mail: info@klachteninstituut.nl.

England

National Association of funeral directors

Information form for notifying out-of-court bodies responsible for resolving consumer disputes.

Particulars of the body: Chartered institute of arbitrators. The International Arbitration & Mediation Centre 12 Bloomsbury Square London WC1A 2LP.

Named contact: Gregory Hunt, Manager of Dispute Resolution Services. Tel: 020 7421 7436. Fax: 020 7269 8939. E-mail: GHunt@arbitrators.org. Website: www.arbitrators.org.

Powers: The scheme is designed to deal with claims for general compensation

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

arising from alleged breaches of contract and/or negligence. The scheme cannot be used for disputes concerning personal injury, illness, nervous shock, death or the consequences of any of these. There are no prescribed thresholds as regards the value of a dispute, though the registration fees payable by the consumer (see »costs«) increases according to the amount claimed. Complainants need not be UK consumers. All claims for compensation under this Scheme must specify the currency in which a successful monetary award must be made.

UK Organisations that meet the principles of the Commission's recommendation on the out-of-court settlement of consumer disputes.

Estate agency/housing.

Ombudsman for Corporate Estate Agents

Powers: Complaints covered: Complaints that the estate agency has infringed the complainant's legal rights, treated him or her unfairly or been guilty of maladministration (including inefficiency or undue delay), in a way that results in financial loss or inconvenience. Claims are limited up to £ 100000. Complainants can be individuals and groups of individuals who are actual or potential buyers or sellers of residential property through a member estate agency.

For further information contact: The Ombudsman for Corporate Estate Agents Beckett House, 4 Bridge Street, Salisbury, SP1 2LX. Tel: + 44 1722 33 33 06. Fax: + 44 1722 33 22 96. E-Mail: admin@oea.co.uk. Website: www.oea.co.uk. Publications: Annual Report, Leaflets.

Independant Housing Ombudsman

Powers: The scheme covers all complaints about the duties and services provided by landlords, such as disrepair, harassment, transfers, and how rent and service charges have been decided. The Ombudsman can order compensation for financial loss, distress, inconvenience, time and trouble. There is no maximum amount and can order the payment of interest on an award.

For further information contact: Roger Jefferies, Independent Housing Association Norman House, 105-109 Strand, London, WC2R 0AA. Tel: + 44 207 836 36 30. Fax: + 44 207 836 39 00. E-mail: ombudsman@ihos.org.uk.

The Scheme's main leaflet is available in 10 minority languages, in Braille and on audio tape. Subsidiary leaflets are available on the schemes mediation, arbitration and formal inquiry services. As well as it's Annual report, the Ombudsman provides a quarterly digest on reports considered.

Finance

The Financial Ombudsman Service

The following UK ombudsman and dispute-resolution schemes ceased to exist from 30 November 2001: The Office of the Banking Ombudsman The Office of the Building Societies Ombudsman The Personal Investment Authority Ombudsman Bureau The Insurance Ombudsman Bureau Financial Services Authority dispute resolution scheme.

They were replaced from 30 November 2001 by the Financial Ombudsman Service.

Powers: The Financial Ombudsman Service is a statutory scheme established under the Financial Services and Markets Act 2000. It replaces a number of former ombudsman and dispute-resolution schemes in the UK - some of which were statutory, and some voluntary - including the Banking and Building Societies Ombudsman schemes, the Personal Investment Authority Ombudsman Bureau and the Insurance Ombudsman Bureau. The Financial Ombudsman Service can deal with most financial complaints that involve firms regulated by the Financial Services Authority

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

– including banks, building societies, financial advisers, insurance companies, investment firms, stockbrokers and fund managers.

For further information contact: The Communications Team (020 7964 1400) Financial Ombudsman Service South Quay Plaza, 183 Marsh Wall, London, E14 9SR
Consumer complaints line: UK only - 0845 080 1800 outside UK: +44 207 964 14 00. E-Mail: enquiries@financial-ombudsman.org.uk. Website: www.financial-ombudsman.org.uk. Publications: Annual report, monthly newsletters (Ombudsman News), consumer leaflets, technical briefing notes etc. All publications available in other languages and formats (Braille, large print audio-tape etc.) Phone-based simultaneous interpreting service available. TextType subscriber for people with hearing loss.

The Office of the Banking Ombudsman – please see Financial Ombudsman Service.
Building Societies Ombudsman – please see Financial Ombudsman Service.

Consumer Credit Trade Association Arbitration Scheme (CCTA).

Powers: The scheme provides an inexpensive and informal method of resolving by arbitration disputes between members of the CCTA and their customers arising out of credit or hire agreements with individuals for other than business purposes within the financial limits of the Consumer Credit Act 1974 whether regulated by that act or not.

For further information contact: Keith Mather, Director General Suite 8, The Wool Exchange, 10 Hustlergate, Bradford, BD1 1RE. Tel: + 44 1274 390 380. Fax: + 44 1274 729 002. E-mail: info@ccta.co.uk. The CCTA publishes its code of practice and rules of the arbitration scheme

Finance and Leasing Association (FLA) Imperial House 15-19 Kingsway London WC2B 6UN. Tel: +44 207 836 65 11. Fax: +44 207 420 96 00. E-mail: info@fla.org.uk. Website: www.fla.org.uk.

The FLA is the main UK representative body for the consumer credit (including motor finance) and asset finance industry. The FLA Code of Practice sets out standards of good practice, compliance with which is a condition of full membership, for the industry and is intended to assure all who obtain finance from full members that they are doing business with reputable organisations. The FLA publishes its Code of Practice and Rules of the Arbitration Scheme.

Powers: The scheme applies to all credit or hire agreements made by customers with members of the FLA, whether they are regulated by the Consumer Credit Act 1974 or not. The Scheme does not apply to agreements entered into for business purposes.

Financial Services Authority – please see Financial Ombudsman Service.

The National Consumer Credit Federation.

Powers: The arbitrator's decision is final and binding on the parties, and enforceable through the courts by either party. The Federation's code requires members to deal with complaints promptly. If this fails the complaint is referred to the Management Committee of the Federation, which will give advice and provide a conciliation service. Arbitration is offered if this process fails to resolve the dispute. For further information contact: The National Consumer Credit Federation 98/100 Holme Lane, Sheffield, S6 4J1W. Tel: + 44 114 234 81 01. Fax: + 44 114 234 81 01. E-Mail: nccf@talk21.com. A leaflet outlining the Federation's code and complaint handling procedures is available.

Word and Bond Limited The Global Loyalty Standard PO Box 18399 London EC1N 8FD Chief Executive: Martin Odams de Zylva. Tel: +44 207 209 93 69. Fax:

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

+44 207 681 14 35. E-mail: modz@wordandbond.com. Website: www.wordandbond.com.

Powers: All nature of disputes treated, with no prescribed thresholds as regards the value of a dispute. W&B licence holders need not be UK businesses, and complainants need not be UK consumers.

Floor covering & furniture

British Carpet Technical Centre: Cleaning & Maintenance Research & Services Organisation Arbitration's Service (BCTC).

Powers: The scheme provides an arbitration service for complaints arising within the UK solely concerned with carpet manufacturing defects (other complaints may be resolved through the mediation service). Complaints about carpets must be based on one or more of: lines/stripes; tuft loss/snagging of loops; appearance change (e.g. flattening, matting, pilling etc); shading/pile reversal; colour change/fading; dimensional problems (shrinkage, rucking, pattern distortion, etc); wear.

For further information contact Mr. M Nunney: BCTC-CAMRASO, West Park Ring Road, Leeds, LS16 6QL. Tel: + 44 113 259 19 99. Fax: +44 113 278 03 06.

E-mail: mike.nunney@bttg.co.uk. BCTC provide a leaflet including a standard complaints form, as well as the scheme's terms of reference.

Qualitas

Powers: Covers all disputes related to purchase of furniture and floor covering.

For further information contact: Qualitas Conciliation Service Qualitas Furnishing Standards, Maxwell Road, Stevenage, SG1 2EW. Tel: + 44 1438 777 777. Fax: + 44 1438 777 780. E-mail: qualitas@fira.co.uk.

Publishes variety of leaflets. Reports annually to the Office of Fair Trading

Funerals

Funerals Ombudsman

Powers: Complaints covered: Complaints about any aspect of the funeral service provided, including the marketing, management and administration of funerals and funeral planning services. This includes, providing the funeral company member agrees, a complaint about any other matter in conjunction with funerals for which there is no other Ombudsman with equivalent powers.

The scheme is open to any consumer who uses a company who is a member of the scheme. About half the industry are members.

For further information contact: The Funeral Ombudsman 26-28 Bedford Row, London, WC1R 4HE. Tel: + 44 207 430 11 12. Fax: + 44 207 430 10 12. E-mail: fos@dircon.co.uk.

Leaflets: 'Your Questions Answered', 'Complaints Procedure', plus Annual Report

Local administration

Commissioner for Local Administration in Scotland

Powers: The scheme covers all complaints of injustice that has been caused by maladministration (or administrative failures by the following authorities in Scotland: local authorities and their joint boards and committees; licensing boards; Scottish Homes; and, Strathclyde Passenger Transport Authority. There is no restriction on the complainant's place of residence and no maximum on the amount of compensation that it can recommend.

For further information contact: The Commissioner for Local Administration in Scotland 23 Walker Street, Edinburgh, EH3 7HX. Tel: + 44 131 225 53 00. Fax: + 44 131 225 94 95. E-mail: commissioner@ombudslgscot.org.uk.

Publications: Annual Report, Leaflets about the scheme.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Commissioner for Local Administration in Wales

Local Government Ombudsman for Wales

Powers: The scheme covers all complaints of injustice that has been caused by maladministration (or administrative failures) by the following authorities in Wales; County and County Borough Councils; National Park Authorities; Police Authorities (but not the police); The Land Authority for Wales; The Environment Agency (flood defence only); joint authorities and joint boards of local authorities; and, Education Appeal Committees. There is no restriction on the complainant's place of residence and no maximum on the amount of compensation that it can recommend. For further information contact: Local Commissioner Commissioner for Local Administration in Wales Derwen House, Court Road, Bridgend, CF31 1BN. Tel: + 44 1656 66 13 25. Fax: + 44 1656 65 83 17. E-mail: Igombudsmanwales@btinternet.com. The Ombudsman produces a brief guide, which includes a complaint form, and publishes its Annual Reports. Both publications are available in English and Welsh.

The Personal Investment Authority Ombudsman Bureau – please see Financial Ombudsman Service.

Insurance Ombudsman Bureau – please see Financial Ombudsman Service.

Legal disputes

The Legal Services Ombudsman for England and Wales (LSO).

Powers: The terms of the scheme are laid down in the Courts and Legal Services Act 1999. The LSO deals with allegations about the handling by the legal profession of complaints about lawyers, and, in certain circumstances, with the matters to which those complaints relate. There is no limit on the monetary value of complaints or allegations. The LSO covers the four main legal professional organisations in England and Wales, and their members: the Law Society; the General Council of the Bar, the Council for Licensed Conveyancers, and the Institute for Legal Executives. Practitioners must come within the jurisdiction of England and Wales. There is no restriction on the complainant's place of residence.

For further information contact: The Legal Services Ombudsman for England & Wales, 3rd Floor, Sunlight House, Quay Street, Manchester, M3 3JZ. Tel: + 44 161 839 72 62 Lo-Call Tel (UK Only): 0845 60 10 794. Fax: + 44 161 832 54 46. E-mail: lso@oslo.gsi.gov.uk. Website: www.olso.org. The LSO publishes a leaflet containing general information, an Annual Report and a summary of the Annual Report. Synopses of two cases are published in the Law Society's Gazette each month.

Scottish Legal Services Ombudsman

Powers: Complaints about the way in which the Law Society of Scotland, the Faculty of Advocates and the Scottish Conveyancy & Executry Services Board have handled investigations into complaints against practitioners who are members of their bodies. Being 'handling' complaints value is not a relevant factor.

For further information contact: Garry Watson Scottish Legal Services Ombudsman 17 Waterloo Place, Edinburgh, EH1 3DL. Tel: + 44 131 244 30 55. Fax: + 44 131 244 30 54. E-mail: ombudsman@slso.org.uk. Website: slso.org.uk. Publications: Annual Report, Information brochure.

Mail order disputes

The Mail Order Traders' Association (MOTA)

Powers: Members of MOTA subscribe to a code of practice and are expected to abide to the code both by the letter and in spirit. Members are obliged to provide

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

clear instructions on the handling of disputes and to examine problems speedily and sympathetically and take decisive action whenever they can.

For further information contact: Mail Order Traders' Association, PO Box 1023, Liverpool, L69 2WS, United Kingdom. Tel: 0151 227 9456. All members are obliged to state their membership to the code of practice within their mail order catalogues. The code of practice is available on request.

Motor trade

The Scottish Motor Trade Association (SMTA)

Powers: Complaints covered: purchase of a second-hand vehicle; repair of vehicle; servicing; warranty on used vehicle; MOT Test.

For further information contact: The Scottish Motor Trade Association 3 Palmerston Place, Edinburgh, EH12 5AF. Tel: + 44 131 225 36 43. Fax: + 44 131 220 04 46. E-Mail: info@smta.co.uk. Website: www.smta.co.uk. Publishes Annual Report, Guidance Notes, Complaints form.

Pensions

Pensions Ombudsman

Powers: Complaints must generally relate to the injustice caused by maladministration and concern pension schemes in the legal jurisdiction of England, Wales, Scotland, Northern Ireland and the Isle of Man. There are no restrictions on the nationality or place of residence of the complainant. There is no formal maximum limit for awards.

For further information contact: The Pensions Ombudsman 6th Floor, 11 Belgrave Road, London, SW1V 1RB. Tel: + 44 207 834 91 44. Fax: + 44 207 821 00 65. Occupational pension schemes must by law inform their members of the existence of the Ombudsman. The Ombudsman publishes an Annual Report and scheme booklet.

Travel

Arbitration Scheme for the Association of British Travel Agents Ltd. (ABTA)

Powers: The Service covers any dispute arising from any travel services provided by ABTA companies. This includes everything from the provision of information and counter services by travel agents to the quality of the holiday and accommodation provided by tour operators. The maximum claim that the Scheme will consider is £ 5,000 per person or £ 15,000 per booking. There is a review mechanism to a senior arbitrator. Claims for personal injury and illness are also covered up to £ 1,000.

For further information contact: 68-71 Newman Street, London, W1T 3AH. Tel: + 44 207 637 24 44. Fax: + 44 207 637 07 13. E-Mail: abta@abta.co.uk. Website: www.abta.com. You can also go to the website for the Chartered Institute of Arbitrators where on-line applications can be made ABTA produces a leaflet, general information sheets, for exhibitions and mailings, as well as their annual report. It is also a requirement of all ABTA members to include their ABTA number in all their advertisements for travel business in the press, on teletext and any computer advertising e.g. via the internet.

Information form for notifying out-of-court bodies responsible for resolving consumer disputes (commission recommendation 98/257/ec).

Particulars of the body: National Association Of Funeral Directors, 618 Warwick Road, SOLIHULL, West Midlands B91 1AA. Named Contact: Gail Jordan, Scheme Administrator. Tel: 0121 711 1636. Fax: 0121 711 1351. E-mail: fas@nafed.org.uk. Website: www.nafed.org.uk.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

Powers: A complaint under the FAS must be made within twelve months of the date of the funeral. The Funeral Director is bound, as a condition of membership of the NAFD, to comply with a client's wishes to proceed to conciliation or arbitration under the scheme. Claims cannot be made where the amount claimed exceeds £ 10,000. Complainants need not be UK consumers. The Funeral Director may be subject to disciplinary action by the NAFD if it has clearly been shown that any infringement of the Code of Practice has occurred.

EEA Countries

Island

Information form on the out-of-court bodies responsible for resolving consumer disputes - Notification from the Clearing House in Iceland.

Particulars of the body: The Consumer's Association's, the Icelandic House owner's Association, the Federation of Icelandic Industries and the Icelandic Carpenter's Association out-of-court dispute settlement committee.

Secretariat: Neytendasamtökin (The Consumers Association) Síðumúla 13 P.O.box: 8160 128 Iceland. Tel: +354 545 1200. Fax: +354 545 1212. E-mail: embla@ns.is.

Powers: The dispute settlement committee handles and gives decisions in disputes between consumers concerning purchase of products and/or service from members belonging to the Federation of Icelandic Industries or the Icelandic Carpenter's Association.

Island banker og værdipapireris-b/s

(1) Navn og adresse på klageinstansen.

Úrskurðarnefnd um viðskipti við fjármálafyrirtæki Banking and Securities Complaints Committee Fjármálaeftirlitið (The Financial Supervisory Authority). Sudurlandsbraut 32 IS 108 Reykjavík. Tlf. +354.525.2700. Fax +354.525.2727. E-mail: urskfjarm@fme.is.

(2) I hvilket omfang er a) institutter, b) finansielle produkter og c) formidlere omfattet af klageordningen:

(ad.a) Alle finansieringsselskaber og institutter inden for de forskellige foreninger i afsnit 3 a) nedenfor.

(ad.b) Klageinstansen behandler retlige tvister vedrørende alle produkter, der sælges af finansieringsselskaber og institutter, der indgår i ordningen og deres datterselskaber, såfremt der foreligger en kontraktlig forpligtelse mellem parterne. Klageinstansen behandler også klager vedrørende grænseoverskridende transaktioner, uanset om finansieringsselskabet er underordnet klageinstansen.

(ad.c) Klageinstansen behandler klager over et finansieringsselskab eller et institut, uanset om produktet blev solgt gennem en formidler.

Island forsikringsvirksomhed

(1) Navn og adresse på klageinstansen.

Úrskurðarnefnd í váttryggingamálum Committee for decision in insurance complaints. Váttryggingaefitirlitio Sudurlandsbraut 6 IS – 108 Reykjavík. Tlf. +354.525.2700. Fax +354.525.2727. E-mail: urskurðarnefnd@fme.is. Henvendelse kan ske på islandsk og engelsk.

(2) Hvad er omfattet af klageadgangen: (a) finansieringsinstitutter, (b) finansielle produkter, (c) andre finansielle formidlere:

(ad.a) Alle forsikringsselskaber i foreningen af islandske forsikringsselskaber. Det islandske ankenævn har også på anmodning behandlet tvister vedrørende udenlandske forsikringsselskaber.

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

(ad.b) Alle produkter, der udbydes af forsikringsselskaber, for så vidt der rejses erstatningskrav, og hvor tvisterne vedrører ansvarsplaceringen.

(ad.c) Nævnet behandler klager over et forsikringsselskab, uanset om produktet er blevet solgt gennem en forsikringsmægler eller ej. Nævnet behandler ikke klager, der vedrører en forsikringsmæglers ansvar.

Norge

Consumer Disputes Committee

(Forbrukertvistutvalget) P.O.Box 4596, Nydalen N-0404 Oslo. Phone: + 47 23 40 06 80. Fax : + 47 23 40 06 80.

Powers: The Committee has a mandate to handle · disputes concerning purchases of goods · disputes concerning services that the seller or others have undertaken to provide to the purchaser in connection with the purchase of goods, · disputes concerning craftsmen's services (which fall under the Act relating to Craftsmen's Services) · disputes concerning right of withdrawal in connection with distance selling and sales outside ordinary sales outlets.

The Committee can not handle disputes concerning other services than those mentioned, or real estate. There are no thresholds as regards the value of the dispute. The Committee does not take up disputes that have already been settled by court judgement, or that are being dealt with by a Court of Law, unless the Courts resolves to halt proceedings in the case. Neither will the Committee handle a dispute if it is not possible to bring actions against the opposing party before Norwegian Courts of Law. The Committee shall reject a case if it finds that a decision is dependent on oral statements from the parties or testimony of witnesses. Arbitration clauses do not prevent a case from being brought to the Committee.

Board for Disputes concerning erection and purchase of new dwellings

P.O.Box 7186, Majorstua, N- 0307 Oslo. Phone: +47 23 08 75 00. Fax : +47 23 08 76 21. E-mail: boligtvistnemnda@bnl.no.

Powers The Board has a mandate to handle disputes between members of the associations party to the agreement, and consumers, concerning · purchases of new dwellings, including building sets, which may include property, · contracts for erection of dwellings · services performed in relation to the erection of dwellings The Board may also deliver general statements on issues that have been brought forward in the Board's handling of disputes. There are no thresholds as regards the value of the dispute. The Board does not take up disputes that have previously been settled by court judgement, or that are being dealt with by a Court of Law.

Board for Disputes concerning supply of electricity

P.O.Box 7184 Majorstuen N- 0307 Oslo. Phone: +47 23 08 89 00. Fax : +47 23 08 89 01. E-mail: solfrid.lie@ebl.no.

Powers: The Board has a mandate to handle disputes arising from the contractual relationship between a consumer and an electricity supply undertaking. The Board may also deliver general statements on issues brought about in the handling of disputes. There are no thresholds as regards the value of the dispute. The Board does not take up disputes that have previously been settled by court judgement, or that are being dealt with by a Court of Law.

The Board shall reject the complaint if · the nature of the case implies that it cannot be adequately handled without oral statements from the parties · the case implies

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

questions of evidence that are not likely to be clarified · the case implies legal questions to which the Board can not reasonably be expected to take a position.

Board on Disputes concerning Photography Works

c/o The Norwegian Association of Photographers Rådhusgt. 20, N-0151 Oslo.
Phone: +47 22 33 21 15. Fax : +47 22 33 21 14. E-mail: nffoto@online.no.

Powers: The Board has a mandate to handle disputes between consumers and photographers, and discuss matters of general interest in this field. The Board may reject a case if it finds that a decision is dependent on oral statements from the parties or testimony of witnesses. There are no thresholds as regards the value of the dispute.

Board on Disputes concerning Package Tours

P.O.Box 2924, Solli N-0230 Oslo. Phone: +47 22 54 60 02. Fax : +47 22 54 60 01.

Powers: The Board has a mandate to handle complaints from consumers concerning package tours and travel agency services related to package tours. The Board only handles package tours rendered by travel agencies or tour operators that are ordinary members of the Norwegian Travel Trade Association, or were members at the time the contract for the package tour was concluded, or the complaint from the consumer is handled. A package tour sold abroad may be handled if it concerns a Norwegian tour operator and the departure is from a Norwegian location. The Board may also handle cases concerning non-members of the Norwegian Travel Trade Association, if the cases are considered to be of principal interest. The chairman may reject a case if it is considered unfit for handling by the Board. A case may be rejected if it requires oral statements from the parties.

Board on Disputes relating to Electrical Home Appliances

P.O.Box 6112 Etterstad, N-0602 Oslo. Phone: +47 23 06 07 55. Fax : + 47 23 06 07 51.

Powers: The Board has a mandate to handle disputes between consumers and suppliers of electrical home appliances concerning contracts on purchase, rent or service to a value exceeding NOK 200.

Board on Disputes relating to Laundry and Cleaning Services

c/o Norsk Renseri- og vaskeriforbund P.O.Box 5487 Majorstua, N-0305 Oslo.
Phone: +47 23 08 78 00. Fax : +47 23 08 78 24.

Powers: The Board has a mandate to handle disputes concerning damage that objects have suffered as a result of a laundry or cleaning service, carried out by members of the two associations that are party to the agreement. There are no thresholds as regards the value of the dispute.

Board on Disputes concerning the valuation of dwellings

c/o Boligsalgsrapportens klagenemnd, sekretariatet P.O.Box 155 Sentrum , N-0102 Oslo. Phone: +47 22 41 61 33. Fax : +47 23 09 31 76.

Powers: The Board has a mandate to handle complaints from consumers concerning disputes relating to the reports elaborated for the sale of a dwelling. The Board can handle complaints from other afflicted consumers than he/she who is party to the contract, e.g. persons that have placed bids for the estate in question. The Board may also evaluate whether the appraiser's conduct complies with principles of good business practices. The Board may also take up complaints from professionals, given that the case is not predominantly related to their professional activities. The Board shall reject cases that are brought before or have been decided by the ordinary courts of justice. The chairman may reject cases that are not deemed fit for

Bilag 4: Oversigt over klagenævn og ombudsmænd i EU

handling. The case may be rejected if a decision cannot be made without oral presentations by the parties.

Forsikringsklager i Norge

Forsikringsklagekontoret, (Norwegian bureau for insurance disputes) Bygdøy allé 19 N-0262 Oslo. Tlf.: +47 23 13 19 60. Fax: +47 23 13 19 70. E-mail: firmapost@forsikringsklagekontoret.no. Der kan klages over alle norske forsikringsselskaber, forsikringspolicer, som tegnes af virksomhederne i ordningen. Ordningen omfatter ikke tvister mellem formidlere og forsikrede, men hvis formidleren er et firma, f.eks. et rejsebureau, der sælger rejseforsikringer, er forsikringsgiveren ansvarlig i henhold til loven om forsikringskontrakter, og ordningen dækker tvisten mellem forsikringsgiver og forsikret.

Board on disputes relating to scheduled planes

P.O.Box 2924, Solli N-0230 Oslo. Phone: + 4722546002. Fax: +4722546001. E-mail: ingvill.floistad@reklamasjonsnemnda.com.

Powers: The Board has a mandate to handle complaints from consumers concerning scheduled planes rendered by the three air companies that are parties to the agreement, and related services that are rendered by travel agencies that are members of »Norsk Reiselivsforum«.

The chairman may reject a case if it is considered unfit for handling by the Board.

A case may be rejected if it requires oral statements from the parties.

Board on Disputes concerning telephone bills P.O.Box 4594 Nydalen N-0404 Oslo.

Phone: + 47 23 40 05 81. E-mail: britt.eva.haaland@forbrukerradet.no.

Powers: The Board has a mandate to handle complaints from consumers claiming that a telephone company, that is party to the agreement, has claimed excessive payment for the use of telephone (including mobile phones) and/or excessive fees. The Board may also take up complaints from professionals, given that the bill is predominantly related to personal purposes. Furthermore, the Board may give general statements based on the considerations and decisions given by the Board. The chairman may reject cases that are not deemed fit for handling. The case may be rejected if a decision cannot be made without oral presentations by the parties.

Litteraturliste

(Der henvises også til fodnoterne)

- Gomard, Bernhard*: Civilprocessen, 5. rev. udg. 2000
Kristoffersen, Sonny og Klavs G. Gravesen: Forbrugerretten, civil- og markedsføringsretlige aspekter, 2002
Kristoffersen, Sonny: De nye forbruger købsregler og standardvilkår, 2002
Kristoffersen, Sonny: Best Practice for private ankenævn, Projektrapport, Økonomi- og Erhvervsministeriet, juli 2003
Kristoffersen, Sonny: Forbrugerbeskyttelse – ved køb af løseøre og tjenesteydelser, erhvervelse af fast ejendom, kreditaftaler og betalingsmidler, 2004
Lookofsky, Joseph: International privatret på formuerettens område, 3. udg., 2004
Madsen, Palle Bo & Anne-Dorte Bruun Nielsen: Dansk Forbrugerret, 1986
Pedersen, Wendler: Lov om Forbrugerklagenævnet, 1982
Sørensen, Ivan: Forsikringsret, 4. udg., 2005

Love og andre retsnormer

Aftaleloven

§ 38a, stk. 2 350

§ 38d 342

Direktiver og konventioner

Direktivet (93/13/EØF) om urimelige kontraktvilkår 342

Rdir 94/47 om beskyttelse af køber ved kontrakter om brugsret til fast ejendom på timeshare-basis 345

Fjernsalgsdirektiverne (97/7/EF og 2002/65/EF) 343

Direktiv 98/27/EF, (forbuds-direktivet) 316

Forbrugerkøbsdirektivet (99/44/EF) 343

Direktiv 2000/31/EF om elektronisk handel 322

EF-Domskonventionens artikel 13-15 351

Romkonventionens artikel 5 341

Forbudsloven

§ 2 335, 339

§ 3 335

§ 3, stk. 2 338

§ 5, stk. 1 339

§ 5, stk. 2 340

Forsikringsaftaleloven

§ 24 24, 115

§ 29 24

§ 34b 349

§ 34e, stk. 1, nr. 11 344

§ 37, stk. 1 114

§ 37, stk. 2 113

Hundeloven

§ 7 34

Kemikalieloven

§ 10, stk. 3 310

Kreditaftaleloven

§ 1 350

Købeloven

§ 4a 350

§ 87 343

Lov om en Rejsegarantifond

§ 1, stk. 2 190

§ 2, stk. 1 199

§ 5 199

Lov om finansiel virksomhed

§ 43 293

Lov om forbrugerbeskyttelse ved erhvervelse af fast ejendom

§ 3 163

§ 4 stk. 1 164

Lov om forbrugerklager

§ 1 21

§ 2 355

§ 2, stk. 2 23, 103

§ 3, stk. 1 23

§ 3, stk. 2 25

§ 3, stk. 3 23

§ 4, stk. 2 28

§ 5 21, 50

§ 5, stk. 1 30

§ 6, stk. 1 32

§ 10 21

§ 10, stk. 1 38

§ 10, stk. 2 34

§ 10, stk. 3 38

§ 10, stk. 4 38

§ 12 39

Love og andre retsnormer

§ 12, stk. 2	40
§ 12, stk. 4	40
§ 13	40
§ 14	38
§ 14, stk. 1	40
§ 14, stk. 2	41
§ 14, stk. 3	41
§ 14, stk. 4	41
§ 14, stk. 5	41
§ 15	44, 57
§ 16, stk. 2	48
§ 16, stk. 3	50
§ 17, stk. 1	48
§ 17, stk. 3	50
§ 17, stk. 4	50, 177, 179
§ 17, stk. 5	50

Lov om internationale løsørekøb

§ 1, stk. 2	345
-------------	-----

Lov om omsætning af fast ejendom

§ 1, stk. 5	134, 350
§ 15	135

Lov om visse betalingsmidler

§ 6	306
§ 18	305
§ 19	306
§ 21	305

Lov om visse forbrugeraftaler

§ 3, stk. 1	344, 350, 351
§ 3, stk. 2	351
§ 6, stk. 1	349
§ 6, stk. 2, nr. 3	349
§ 13, stk. 1, nr. 6	341
§ 27	343

Markedsføringsloven

§ 1	294
§ 2	294
§ 2, stk. 1	299
§ 5	299
§ 6	294, 299
§ 6 a	303
§ 7	294
§ 8	294
§ 9	294, 299, 300
§ 10	299

§ 13	298
§ 14, stk. 1	337
§ 15, stk. 1	294
§ 15, stk. 2	295
§ 15, stk. 3-5	295
§ 16	295
§ 16, stk. 2	295
§ 17	296
§ 19	298
§ 20	301
§ 21	298
§ 22	299

Renteloven

§ 7, stk. 1	350
-------------	-----

Retsplejeloven

§ 237	349
§ 238, stk. 2	349
§ 244	349, 355
§ 245, stk. 2	23, 350
§ 246, stk. 1	350, 355, 356
§ 257	32
§ 330	29
§ 339, stk. 4	106
§ 343	157
§ 344, stk. 2	106
§ 361	25, 26, 106, 110, 189, 193, 209, 213, 253
§ 478, stk. 1	27
§ 535, stk. 1	336
§ 651	338
§ 781	304
§ 804, stk. 1	304

Straffeloven

§ 51, stk. 3	301
§ 80	302
§ 84, stk. 1	302
§ 279	294

Varmeforsyningsloven

§ 20, stk. 6	166
--------------	-----

Værgemålsloven

§ 42	32
------	----

Ægteskabsretsvirkningsloven

§ 11	23
------	----

Doms- og kendelsesregister

Andre domme

Sø- og Handelsrettens dom af 14. marts 2005, jf. j.nr. M0001000 - HAF 305
Sø- og Handelsrettens dom i sag nr. V003000S-KS af 15. juni 2005 295
Utrykt dom af 3. april 1995. Retten i Ballerup 302
Utrykt dom af 24. november 1999. Retten i Horsens 2. afd 302
Utrykt dom af 20. april 2001 afsagt af Sø- og Handelsretten 302

Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

j.nr. R-025-01 220
j.nr. R-028-01 219
j.nr. R-029-01 219
j.nr. R-032-01 221
j.nr. R-002-02 220
j.nr. R-004-02 218
j.nr. H-005-02 220
j.nr. R-005-02 218
j.nr. H-006-02 206
j.nr. A-008-02 217
j.nr. H-009-02 218
j.nr. R-012-02 222
j.nr. A-013-02 217
j.nr. R-013-02 222
j.nr. A-014-02 217
j.nr. R-027-02 206
j.nr. R-028-02 217
j.nr. R-032-02 218
j.nr. R-033-02 218
j.nr. R-001-03 218
j.nr. H-003-03 218
j.nr. R-005-03 218
j.nr. A-009-03 217
j.nr. R-012-03 219
j.nr. R-016-03 219

j.nr. A-030-03 206
j.nr. H-001-04 206
j.nr. H-002-04 206
j.nr. H-004-04 206
j.nr. A-008-04 206, 216

Ankenævnet for Huseftersyn

j.nr. 023-00 158
j.nr. 030-00 156
j.nr. 030-01 158
j.nr. 131-01 162
j.nr. 132-01 162
j.nr. 153-01 154
j.nr. 291-01 158
j.nr. 296-01 159
j.nr. 086-02 155
j.nr. 103-02 155
j.nr. 2157 155
j.nr. 2237 158
j.nr. 3144 156
j.nr. 3188 155
j.nr. 3209 157
j.nr. 3215 161
j.nr. 3224 163
j.nr. 3248 155
j.nr. 4044 154
j.nr. 4050 160
j.nr. 4084 155
j.nr. 4092 160
j.nr. 4103 155
j.nr. 4132 159
j.nr. 4162 162
j.nr. 4181 155
j.nr. 4195 158
j.nr. 4237 155
j.nr. 4280 149
j.nr. 4284 164
j.nr. 4291 164
j.nr. 5159 149

Doms- og kendelsesregister

Ankenævnet for Investeringsforeninger

j.nr. 1/2002 HE/NH 88
j.nr. 2/2002 HD/NH 96
j.nr. 3/2002 HE/HO 95
j.nr. 2/2003 HD/HO 88

Ankenævnet for Køreundervisning

j.nr. 565 258
j.nr. 566 258
j.nr. 567 259
j.nr. 568 259
j.nr. 569 258
j.nr. 570 262
j.nr. 571 259
j.nr. 572 262

Ankenævnet på Energiområdet

j.nr. 3/1920-0101-0029 167
j.nr. 3/1920-0101-0087 168
j.nr. 3/1920-8901-0004 166
j.nr. 3/1920-8901-0006 167

Byggeriet Ankenævn

j.nr. 2000-01-069-1 277
j.nr. 2000-09-573-2 269
j.nr. 2000-10-617-2 269
j.nr. 2000-10-649-2 264
j.nr. 2001-01-1-0055 275
j.nr. 2001-05-1-0331 277
j.nr. 2001-09-2-0603 270
j.nr. 2002-03-4-0197 271
j.nr. 2002-04-1-0246 268
j.nr. 2002-10-1-0638 269
j.nr. 2002-10-1-0644 268
j.nr. 2002-10-1-0656 267, 282
j.nr. 2003-10-2-0560 282
j.nr. 2004-02-1-0089 282

Forbrugerklagenævnet

Forbrugerklagenævnets Årsberetning,
1977, s. 68 33
Forbrugerklagenævnets Årsberetning,
1980, s. 84 33
Forbrugerklagenævnets Årsberetning,
1982, s. 21 34
Forbrugerklagenævnets Årsberetning,
1983, s. 66 34
Forbrugerjura 2004, afsnit 3.6.1 22
Forbrugerjura 2004, afsnit 6.16.2 22

Forbrugerjura 2004, afsnit 6.16.3 36

Juridisk Årbog, 1990, s. 84 34

Juridisk Årbog, 1991, s. 115 34

Forsikringsankenævnet

j.nr. 39.935 117
j.nr. 52.043 118
j.nr. 52.263 117
j.nr. 52.432 115
j.nr. 53.369 117
j.nr. 54.744 120
j.nr. 56.569 114
j.nr. 57.808 115
j.nr. 59.751 120
j.nr. 59.959 120
j.nr. 60.173 120
j.nr. 61.028 217
j.nr. 64.187 216
j.nr. 65.737 105
j.nr. 65.828 105

Klagenævnet for Ejendomsformidling

j.nr. 10200198 135
j.nr. 10200263 140
j.nr. 10200322 140
j.nr. 10300084 140
j.nr. 10300211 134
j.nr. 10300327 135
j.nr. 10400007 135
j.nr. 10400134 140
j.nr. 10400146 134
j.nr. 10400187 135
j.nr. 10400188 134
j.nr. 10400194 134
j.nr. 10400195 135
j.nr. 10400306 135

Pengeinstitutankenævnet

j.nr. 14/1989 78
j.nr. 525/1990 78
j.nr. 170/1994 75
j.nr. 296/1994 75
j.nr. 360/1994 74
j.nr. 505/1994 78
j.nr. 59/1995 76
j.nr. 299/1995 83
j.nr. 507/1995 82
j.nr. 599/1995 77
j.nr. 66/1996 75

Doms- og kendelsesregister

j.nr. 230/1996 74
j.nr. 244/1996 75
j.nr. 328/1996 74
j.nr. 75/1997 75
j.nr. 144/1997 77
j.nr. 333/1997 74
j.nr. 19/1998 76
j.nr. 169/1998 78
j.nr. 137/1999 77
j.nr. 231/1999 75
j.nr. 272/1999 74
j.nr. 69/2000 74
j.nr. 178/2000 74
j.nr. 271/2002 75
j.nr. 301/2003 76
j.nr. 356/2003 76
j.nr. 406/2003 75
j.nr. 467/2003 76
j.nr. 25/2004 75
j.nr. 42/2004 76
j.nr. 88/2004 76

Realkreditankenævnet

j.nr. 200102011 128
j.nr. 20204032 124
j.nr. 20207045 123
j.nr. 20311055 129
j.nr. 20501002 122
j.nr. 20503012 123

Rejseankenævnet

j.nr. 13/04 188
j.nr. 282/04 194
j.nr. 312/04 193
j.nr. 319/04 188

j.nr. 352/04 194
j.nr. 32/05 188

Ugeskrift for Retsvæsen

U 1976.214/1 V 25
U 1976.214/2 V 26
U 1976.411 V 29
U 1976.783/1 Ø 25
U 1977.362/2 V 22, 25
U 1978.154 H 23, 26
U 1988.72 V 27
U 1988.945 V 34
U 1990.8 Ø 349
U 1990.540 V 346
U 1991.733 V 23
U 1993.631 SH 300
U 1996.209 H 302
U 1996.1131 SH 303
U 1996.1541 Ø 303
U 1997.1264 V 26
U 1999.1152 Ø 78
U 1999.1594 H 301
U 1999.1906 Ø 28
U 1999.2053 SH 301
U 2000.699 V 28
U 2000.1947 H 24, 104
U 2000.2064 SH 301
U 2001.1902/1 V 28
U 2002.689 Ø 25
U 2002.1071 V 352
U 2002.2770 Ø 157
U 2003.736 V 28
U 2003.827 H 300, 302
U 2004.1141 SH 304
U 2004.2856 Ø 28

Stikordsregister

A

Adcitation 66
ADR (Alternativ Dispute Resolution) 321
Advokatnævnet 36
Advokatrådet 36
Advokatsamfundet 36
Afbestilling 220
Afbrydelse af forældelse 103
Afhjælpningsret 277
Afskrivningsregler 114
Aftalefrihed 113
Arbejdsskader 122
Arbejdsskadestyrelsen 122

B

Begravelsesarrangement 221
Begunstiget 103
Beskikkede bygningssagkyndige 145
Boardingafvisning 201
Boligretten 167
Brugte genstande 115
Bryllupsarrangement 217
Bygningssagkyndiges ansvar 164

C

Civilretlige forbrugerbegreb 344
Civilretsdirektoratet 66
Clearing Houses 323

D

Danmarks Statistik 47
Dansk Ejendomsmæglerforening 134, 143, 144
Dansk international privarret 341
Dansk Kørelærer-Union 252
Dansk Kørelærer-Unions garanti-fond 252
Danske Fondsmæglerforening 96
Datarådet 69

Datatilsynet 69
Deltagerbevis 199
Depositum 220
Direkte kundeforhold 166
Dækningstilsagn 116

E

ECC-Network (netværks-samarbejde mellem europæiske informations-kontorer) 323
EEJ-Net - (European Extra-Judicial Network) 323
EEJ-Net (netværkssamarbejde om klager på tværs af grænserne) 323
Egentlig bevisførelse, 103
Ejerskifteforsikringen 153
Ejerskifteforsikringsselskabet 155
Energimærkning af apparater 167
Energiselskab 166
Energitilsynet 166, 171
Erhvervs- og Byggestyrelsen 153
EU Kommissionen 322
European Consumer Centres Network 323

F

Fastsættelsen af erstatningen 113
Filialværnetinget 349
Finanstilsynet 130, 132, 307
FIN-NET 326
Flyafgangen aflyses 201
Flybillet 199
Fogedretten 338
Fondsmæglerselskabet 97
Forbruger Europa 323
Forbrugerklagenævnets Forretnings-udvalg 41
Forbrugernes Principssager 81
Forbrugerombudsmanden 293

Stikordsregister

Forbrugerombudsmandens forhandlingsprincip 295
Forbrugerombudsmandens forhåndsbesked 298
Forbrugerombudsmandens forhåndsorientering 297
Forbrugerombudsmandens påbud 298
Forbrugerrådet 29, 46, 62
Forbrugerrådets Retshjælpsordning 29, 81, 129, 141
Forbrugerstyrelsen 18
Forbrugerværnet 349, 352
Forbud 298
Force majeure 203
Foreløbige forbud 299
Forhandlingsprincippet 63, 64
Forsikring & Pension 102, 151
Forsikringer mod arbejdsløshed 111
Forsikrings- og pensionsforhold 102
Forsikringsaftale 103
Forsikringsforhold af erhvervsmæssig karakter 104
Forsikringsgaranti 271
Forsikringsselskab, 102
Forsikringstager 102
Forsinkelse af flyafgange 202
Forældelsesfristens afbrydelse 103
Fremleje af hvidevarer 168
Fri proces 28

G

Garantiordningen for Bygningsisolering 179, 186
Garderobeansvar 216
Garderobebevis 217
Gaver 113
Genanskaffelsesprisen 114
God ejendomsmæglerskik 135
Grundejernes Landsorganisation 134
Gruppesøgsmålsadgang 301
Grænseoverskridende ulovlig markedsføring 339

H

Handel over Internettet 347
Horesta's garantifond 213
Hotelovernatning 206
Hovedintervenieret 295
Huseftersynsordningen 145, 146

Husforsikringen 153
Huslejenævnet 167
Håndhævelsesudvalget. 313

I

ICPEN (International Consumer Protection and Enforcement Network) 317, 319
Illoyal konkurrence 294
Indbogenstande. 113
Indbrudstyveri 115
International Marketing Supervision Network 319
Internationale Kodeks for Reklame Praksis 309
Investeringsforeninger 87
InvesteringsForeningsRådet 87
IT- og Telestyrelsen 313

K

Klage mod den beskikkede bygnings-sagkyndige 145
Klage over dinér transportable 206
Klage over varmeregnskabet for en ejerlejlighed 167
Klageberettiget 103
Klagenævnet for Domænenavne 36
Klager over arbejdsmarkeds-pensioner 111
Klager over ejerskifteforsikringer 111
Klager over grønlandske og færøske pengeinstitutter 74
Klager over isoleringsarbejde 180
Klager over køb og levering af el, gas og varme 166
Klager over livsforsikringer 111
Klager over sen fakturering 170
Klagerådgiveren 73
Kollektive forsyningsselskab 166
Kollektive investeringsordninger 87
Konfirmationsarrangement 222
Konkurrencestyrelsen 171, 174, 306, 307
Konkurs 252
Kontant erstatning 114

L

Leje af feriebolig 199
Levering af fyringsolie 167

Lovtidende 334
Lovvalgsaftale 342
Lægemiddelskadeankenævnet 36
Lægemiddelstyrelsen 311

M

Mandatarer 339
Markedsføring 292
Markedsføringsudvalget 308
Miljøstyrelsen 311
Mistet overtøj i garderobe 206
Momspligtig aktivitet 265
Motorkøretøjsforsikring 104

N

Nationalbanken 115
Nedsat anvendelighed 114
Nedslag i prisen 223
Netværksgrupper 339
Næringsbrevsindehaveren 214

O

ODR (On-line Dispute Resolution) 321
OECD 318
Officialmaksimen 63, 64, 156
Officielle udlånsrente 115
Overdragelse af rejse til en anden 188

P

Passivitet 267
Patientklagenævnet 37
Personskadeerstatning 252
Pludselig skade 116
Policen 115
Privat energiforsyning 169
Private kundeforhold 75
Privatlivets forsikringsforhold 104
Præceptive regler 342
Præmiekonkurrencer 299
Psykolognævnet 312

R

Realdebitors bopæl 345
Realkreditrådet 122, 133
Referat og beslutningsprotokol 150
Refusion af flybilletens pris 202
Regningsklager 170
Rejsearrangøren er gået konkurs 200
Rejsegarantifonden 188, 199

Reparation af genstanden 115
Reservationsaftaler om hotel-
værelser 206
Reservationsaftaler om selskabs-, kursus-
og konferencearrangementer 206
Reservationsgebyr 220
Retsafgifter 340
Retshjælpsforsikring, 66
Retsplejerådet 25, 301
Rettigheder over for flyselskabet 201
Rigsadvokaten 309
Rykkergebyr 179

S

Salg af flaskegas 168
Seat only 201
Sikret 103
Skadelidte 103
Skadevolders ansvarsforsikrings-
selskab 103
Socialministeriet 312
Sort arbejde 265
Statsamtet 66
Statsaut. ejendomsmæglere 134
Sundhedsstyrelsen 312
Syns- og skønsmændene 150
Sø- og Handelsretten 298

T

Taksator 115
Taksatorrapport 154
Tavshedspligt 91, 126
Terrorhandling og hjemtransport 201
Tilgift 299
Tilstandsrapporter 145
Toplevel-domæne 347
Transaktionsformål 344
Transportkontrakter 354
Tyveri af smykker 115

U

Udenlandsk hjemmeside 321
Udenlandske filialer af danske
realkreditinstitutter 122
Udpantningsret 20, 62, 177, 179
Ulykkesdefinitioner 111
Uorganiserede erhvervsdrivende 62

Stikordsregister

V

VIASAT-sagerne 295

Vildledende markedsføring 294

Voldgiftsklausul 23

Voldgiftsret 209

Værdiforringelseserstatning 115

Værdipapirhandel 96

Værnetingsklausul 23