

Susanne Maria Bager

Det danske klagesystem i lyset af ADR

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Agenda

1. Introduktion
2. Danske ønsker og udfordringer/utmaningar
3. Nyt offentligt forbrugerklagesystem
4. Mægling/mekling
5. Mæglingsmodel for forbrugerklagesager
6. Forbrugerklagenævnet
7. Tanker om fremtiden

Danske ønsker og udfordringer/utmaningar

- Politisk ønske om et fremtidssikret, moderne og strømlinet forbrugerklagesystem med hurtig, billig og effektiv sagsbehandling
- Forbrugerbeskyttelsen skal fortsat være i top
- Fuld dækning for alle brancher – 45 nye sagsområder
- ADR direktivets sagsbehandlingsfrister
- Gebyrer for forbrugere og næringsdrivende
- Driftsomkostninger

Nyt offentligt forbrugerklagesystem

Center for **Klageløsning**

Klagegebyr forbruger kr. 100

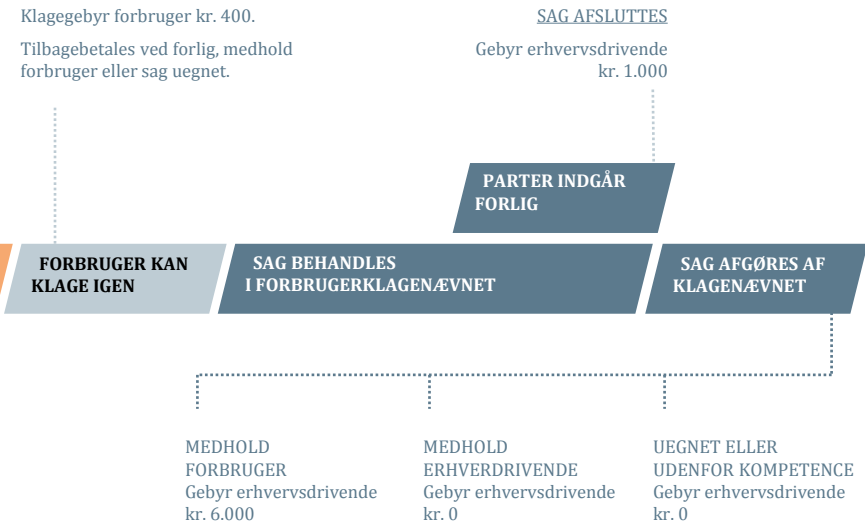
Tilbagebetales ikke.



Forbruger**klagenævnet**

Klagegebyr forbruger kr. 400.

Tilbagebetales ved forlig, medhold forbruger eller sag uegnet.



Mægling/mekling

- Obligatorisk mæglingsfase i det danske offentlige forbrugerklagesystem fra 1. oktober 2015
- Implementerer ADR direktivet
- Formål – opnå en mindelig løsning
- Den lovgivningsmæssige ramme
- Studiebesøg hos Forbrukerrådet i Norge
- Intern og ekstern konsulentbistand

Mæglingsmodel for forbrugerklagesager

- Center for Klageløsning
- Forbrugeren sendes automatisk tilbage med klageformular til den næringsdrivende, så de selv kan løse konflikten
- Elementer af nudging
- Fire faser i selve mæglingen
- Minder om retsmægling og forligsmægling
- Ikke en juridisk afgørelse
- *"En god løsning, er en løsning, der er god for dig"*

Forbrugerklagenævnet

- Fase to i det offentlige forbrugerklagesystem
- En juridisk afgørelse
- Nævnets sammensætning
- Afgørelsen er under visse betingelser bindende for den næringsdrivende
- Rimelig balance mellem gebyrer og driftsudgifter
- *"Afgørelser som skaber forbrugerretten i Danmark"*

Tanker om fremtiden

- Forventning om, at 2/3 sager på sigt løses ved mægling/mekling
- Færre sager i Forbrugerklagenævnet
- Rimelig balance mellem gebyrer og driftsomkostninger
- De "rigtige" afgørelser til Forbrugerklagenævnet
 - Principielle sager
 - Ny praksis på forbrugerområdet
 - Praksis til brug for mægling



KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN





KONKURRENCE- OG FORBRUGERSTYRELSEN

Tak for jeres opmærksomhed

Kontaktperson:

Susanne Maria Bager

Tlf.nr.: 41 71 52 86

E-mail: smb@kfst.dk