

## Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven)<sup>1)</sup>

VI MARGRETHE DEN ANDEN, af Guds Nåde Danmarks Dronning, gør vitterligt:  
Folketinget har vedtaget og Vi ved Vort samtykke stadfæstet følgende lov:

### Kapitel 1

#### *Lovens formål, anvendelsesområde og definitioner*

§ 1. Formålet med loven er at fastlægge rammerne for alternativ tvistløsning i forbrugerforhold og at sikre forbrugere, som klager over erhvervsdrivende, adgang til en effektiv og smidig klagesagsbehandling.

§ 2. Loven omfatter tvister, der udspringer af en aftale indgået mellem en forbruger og en erhvervsdrivende i forbindelse med køb af en vare eller en tjenesteydelse.

*Stk. 2.* Loven finder ikke anvendelse på

- 1) sundhedsydelser,
- 2) uddannelser udbudt af det offentlige,
- 3) tvister, der er afgjort ved endelig dom, gyldig bindende voldgift eller retsforlig, og
- 4) køb af fast ejendom.

§ 3. I denne lov forstås ved:

- 1) Alternativ tvistløsning: En udenretslig tvistløsning, der opfylder lovens krav.
- 2) Alternativt tvistløsningsorgan: Et udenretsligt klageorgan, som er omfattet af loven, og som er defineret i nr. 3-5.
- 3) Lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan: Et klageorgan, der er oprettet efter anden lovgivning end denne lov, og som behandler civilretlige tvister.
- 4) Godkendt privat tvistløsningsorgan: Et privat klage- eller ankenævn, der er godkendt efter denne lov.
- 5) Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som tvistløsningsorgan: Den tvistløsning, som Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gennemfører, når den foretager mediation efter denne lov.
- 6) Mediation: En alternativ tvistløsning, hvor parterne bringes sammen med det formål at opnå en mindelig løsning, uden at der træffes en afgørelse i sagen.
- 7) Onlineplatformen: Den europæiske platform for online tvistløsning, som er reguleret i Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet.

### Kapitel 2

#### *Information til forbrugere*

§ 4. Erhvervsdrivende skal give forbrugerne information om det alternative tvistløsningsorgan, jf. stk. 3, hvortil forbrugeren kan indbringe en tvist mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren. Informationen

skal indeholde oplysninger om tvistløsningsorganets adresse og hjemmeside. Informationen skal være klar, forståelig og lettilgængelig på den erhvervsdrivendes hjemmeside, hvis en sådan findes, og, hvis det er relevant, i de generelle aftalevilkår.

*Stk. 2.* Opstår der en tvist mellem en forbruger og en erhvervsdrivende, og afviser den erhvervsdrivende helt eller delvis forbrugerens krav, skal den erhvervsdrivende give samme information til forbrugeren som efter stk. 1, 1. pkt. Informationen skal gives skriftligt på papir eller andet varigt medie.

*Stk. 3.* Erhvervs- og Vækstministeriet udarbejder en liste over de alternative tvistløsningsorganer, der er omfattet af loven, og som skal anmeldes til Europa-Kommissionen, jf. artikel 20 i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om ATB på forbrugerområdet.

**§ 5.** En erhvervsdrivende, som sælger varer og tjenesteydelser til forbrugere via internettet og på netbaserede markedspladser, skal klart og tydeligt indsætte et elektronisk link til onlineplatformen på sin hjemmeside og skal derudover angive sin e-mailadresse. Erhvervsdrivende skal samtidig oplyse forbrugere om, at onlineplatformen kan anvendes i forbindelse med behandling af en klage. Informationen skal gives på den erhvervsdrivendes hjemmeside.

*Stk. 2.* Fremsætter en erhvervsdrivende et tilbud til en forbruger i en e-mail, skal e-mailen indeholde et link til onlineplatformen. Hvis det er relevant, skal oplysningerne også være tilgængelige i de skriftlige aftalevilkår mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren.

### Kapitel 3

#### *Godkendte private tvistløsningsorganer*

**§ 6.** Erhvervs- og vækstministeren kan godkende oprettelsen af og vedtægterne for private tvistløsningsorganer, som omfatter bestemte brancher eller andre afgrænsede områder.

*Stk. 2.* Et privat tvistløsningsorgan kan alene godkendes, hvis tvistløsningsorganets vedtægter indeholder bestemmelser om organets sammensætning og sagsbehandling, som er betryggende for parterne, samt bestemmelser om sagkundskab, uafhængighed, habilitet, gebyrer og omkostninger. Det er endvidere en betingelse for godkendelse, at tvistløsningsorganets formand og eventuelle næstformænd er dommere.

*Stk. 3.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om betingelserne for godkendelse efter stk. 1, herunder betingelser for, at private tvistløsningsorganer kan anvende mediation i forbindelse med klagesagsbehandlingen. Ministeren kan endvidere tidsbegrænse eller tilbagekalde en godkendelse, hvis betingelserne herfor ikke længere skønnes at være til stede. Ministeren kan i den forbindelse fastsætte regler om klagegebyrer og regler om, at en erhvervsdrivende skal betale et beløb til et godkendt privat tvistløsningsorgan til dækning af organets udgifter til sagens behandling, hvis forbrugeren får medhold i klagen eller sagen forliges. Ministeren kan endvidere fastsætte regler om, at erhvervsdrivende, der ikke bidrager til organets drift, skal betale et højere beløb end erhvervsdrivende, der bidrager til organets drift.

**§ 7.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan fungere som sekretariat for godkendte private tvistløsningsorganer og oppebære indtægter herved.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler for den i stk. 1 nævnte funktion.

### Kapitel 4

#### *Lovbestemte alternative tvistløsningsorganer*

**§ 8.** Erhvervs- og vækstministeren kan efter forhandling med den relevante ressortminister fastsætte regler om sagsbehandling, som lovbestemte alternative tvistløsningsorganer skal overholde for at kunne anmeldes til Europa-Kommissionen, jf. § 4, stk. 3.

## Kapitel 5

### *Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen*

§ 9. Forbrugere kan indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller en tjenesteydelse, for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. dog § 13, stk. 2, 1. pkt., og § 16.

§ 10. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal foretage mediation i klager, der indbringes for styrelsen, jf. § 9. Mediationen skal foretages på grundlag af parternes egne oplysninger. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal i mediationen lægge særlig vægt på at vejlede parterne om de generelle regler på området og at vejlede parterne om Forbrugerklagenævnets praksis.

§ 11. Konstaterer Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen på baggrund af mediationen, at muligheden for at nå frem til en mindelig løsning ikke er til stede, skal parterne underrettes om, at sagen afsluttes, jf. dog § 18, stk. 1. Forbrugeren skal samtidig orienteres om muligheden for at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, jf. § 19.

§ 12. Forbrugeren skal betale et gebyr for mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Gebyret tilbagebetales ikke, medmindre sagen afvises efter § 16.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om størrelsen og betalingen, herunder om obligatorisk elektronisk indbetaling, af det i stk. 1 nævnte gebyr.

§ 13. Erhvervs- og vækstministeren fastsætter nærmere regler for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens virksomhed efter denne lov.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at klagen ikke kan indbringes for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, når prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde se bort fra den fastsatte undergrænse.

## Kapitel 6

### *Fælles procedureregler for godkendte private tvistløsningsorganer og mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen*

#### *Behandling af klager*

§ 14. Godkendte private tvistløsningsorganer eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal behandle klager efter denne lov over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

*Stk. 2.* En klage over en erhvervsdrivende, der er etableret såvel i Danmark som i et eller flere andre lande, kan afvises, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

*Stk. 3.* Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

§ 15. Så længe en klagesag verserer for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

*Stk. 2.* Er en sag anlagt ved domstolene, og ønsker forbrugeren den indbragt for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, hæver retten sagen og sender den til det relevante tvistløsningsorgan eller til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

*Stk. 3.* Er en sag rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og ønsker forbrugeren at indbringe den for et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af det godkendte private tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

### *Afvisning*

**§ 16.** Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal afvise at behandle en klage, hvis klagen hører under, er under behandling ved eller har været behandlet af et andet privat tvistløsningsorgan, et lovbestemt alternativt tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, et udenlandsk tvistløsningsorgan, som er anmeldt til Europa-Kommissionen, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller en domstol.

*Stk. 2.* Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan afvise at behandle en klage, hvis

- 1) forbrugeren ikke forudgående har reklameret over for den erhvervsdrivende,
- 2) klagen er useriøs eller unødigt,
- 3) prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse fastsat af erhvervs- og vækstministeren efter § 6, stk. 3, eller § 13, stk. 2, 1. pkt., jf. dog § 13, stk. 2, 2. pkt.,
- 4) klagen ikke skønnes egnet til behandling ved et godkendt privat tvistløsningsorgan eller i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller
- 5) behandlingen af klagen i alvorlig grad vil hindre det godkendte private tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i at fungere effektivt.

### *Sagsbehandlingsfrister*

**§ 17.** Er det åbenbart, at klagen ikke kan behandles af et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, skal tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afvise klagen senest 3 uger efter modtagelsen. I andre tilfælde skal tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen afvise sagen hurtigst muligt.

*Stk. 2.* Afvisning efter stk. 1 skal ledsages af en begrundet redegørelse for afvisningen og sendes til begge parter. Forbrugeren skal samtidig oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene.

**§ 18.** Mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller ved godkendte private tvistløsningsorganer, der er godkendt til at anvende mediation, skal afsluttes inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor parterne har haft lejlighed til at afgive deres bemærkninger.

*Stk. 2.* Godkendte private tvistløsningsorganer, der ikke anvender mediation, skal afgøre en klage inden 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst.

*Stk. 3.* I særlige tilfælde kan et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forlænge tidsfristerne efter stk. 1 eller 2. Tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal i disse tilfælde informere parterne om, at tidsfristen forlænges, og samtidig oplyse, hvornår sagen kan forventes henholdsvis afgjort eller afsluttet.

*Stk. 4.* Et godkendt privat tvistløsningsorgan eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Tvistløsningsorganet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en fortsættelse af sagens behandling kan forventes.

## Kapitel 7

### *Forbrugerklagenævnet*

#### *Klager til Forbrugerklagenævnet*

**§ 19.** Forbrugere kan indbringe klager, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller tjenesteydelse, for Forbrugerklagenævnet, jf. § 20.

*Stk. 2.* Er der ikke fundet en mindelig løsning ved mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, og ønsker forbrugeren at indbringe sagen for Forbrugerklagenævnet, skal dette ske, senest 4 uger efter at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har meddelt parterne, at sagen er afsluttet.

**§ 20.** Forbrugerklagenævnet kan behandle en klage, når

- 1) der ikke er fundet en mindelig løsning ved mediationen i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. kapitel 5, og
- 2) prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over bestemte grænser fastsat af erhvervs- og vækstministeren, jf. § 22, stk. 2.

*Stk. 2.* Uanset stk. 1, nr. 2, kan Forbrugerklagenævnet behandle klager, der forelægges for nævnet på Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens initiativ, jf. § 22, stk. 3.

**§ 21.** Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse i klager, som indbringes for nævnet.

*Stk. 2.* Nævnet kan afvise at behandle en klage, hvis klagen er omfattet af § 16. Nævnet kan endvidere afvise at behandle en klage, hvis det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen.

*Stk. 3.* Nævnet kan bemyndige sekretariatet, jf. § 24, til at træffe de i stk. 2 nævnte afgørelser.

**§ 22.** Erhvervs- og vækstministeren fastsætter regler for nævnets virksomhed, herunder regler om etablering af et forretningsudvalg for nævnet og regler om forretningsudvalgets virke.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at klager, hvor prisen for varen eller tjenesteydelsen ligger under eller over en bestemt grænse, ikke kan indbringes for Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 3.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde se bort fra den fastsatte undergrænse som nævnt i stk. 2.

*Stk. 4.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan i særlige tilfælde undlade at opkræve gebyrer, der skal betales af forbrugeren eller den erhvervsdrivende for sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, jf. §§ 27 og 28. Uanset bestemmelsen i 1. pkt. opkræver Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen et gebyr af den erhvervsdrivende, hvis der indgås forlig til forbrugers fordel.

**§ 23.** Betegnelsen Forbrugerklagenævnet er forbeholdt det navn, som er omhandlet i nærværende kapitel.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler, der forbyder andre tvistløsningsorganer at anvende betegnelser, der kan forveksles med den i stk. 1 anførte betegnelse.

#### *Sekretariat for Forbrugerklagenævnet*

**§ 24.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er sekretariat for Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 2.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vejleder erhvervslivet og forbrugerne med henblik på at forebygge klagesager og bistår erhvervslivet i forbindelse med oprettelse af godkendte private tvistløsningsorganer.

#### *Forbrugerklagenævnets sammensætning*

**§ 25.** Forbrugerklagenævnet består af 1 formand og mindst 1 næstformand og repræsentanter for forbrugerinteresser og erhvervsinteresser.

*Stk. 2.* Nævnets medlemmer udnævnes af erhvervs- og vækstministeren. Formanden og næstformanden skal være dommere og kan være dommere fra de overordnede retter. Repræsentanterne for forbrugerinteresser og erhvervsinteresser udnævnes efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer.

*Stk. 3.* Ministeren kan fastsætte regler om nævnets sammensætning og om antallet af repræsentanter og deres udnævnelsesperiode.

**§ 26.** Formanden eller næstformanden deltager ved Forbrugerklagenævnets behandling af en klage. Endvidere deltager mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbrugerinteresser og erhvervsinteresser, således at disse er ligeligt repræsenteret.

#### *Gebyrer og omkostninger ved Forbrugerklagenævnet*

**§ 27.** Forbrugeren skal betale et gebyr for behandling af en klage ved Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 2.* Gebyret i stk. 1 tilbagebetales til forbrugeren, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i klagen,
- 2) sagen forliges,
- 3) sagen afvises som uegnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet, jf. § 21, stk. 2, 1. pkt., eller
- 4) sagen afvises, fordi den ikke er omfattet af Forbrugerklagenævnets kompetence, jf. § 2, § 19, stk. 1, § 21, stk. 2, og § 29.

*Stk. 3.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om størrelsen og betalingen af det i stk. 1 nævnte gebyr, herunder om obligatorisk elektronisk indbetaling.

**§ 28.** En erhvervsdrivende skal betale et gebyr til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for styrelsens udgifter til sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold i sin klage eller sagen forliges.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte nærmere regler om størrelsen og betalingen af det i stk. 1 nævnte gebyr, herunder om obligatorisk elektronisk indbetaling.

#### *Procedureregler for Forbrugerklagenævnet*

**§ 29.** Forbrugerklagenævnet skal behandle klager over erhvervsdrivende, der er etableret i Danmark. En klage mod en erhvervsdrivende, der er etableret i udlandet, kan behandles, hvis sagen har større tilknytning til Danmark end til etableringslandet, eller hvis parterne er enige herom.

*Stk. 2.* En klage over en erhvervsdrivende, der er etableret såvel i Danmark som i et eller flere andre lande, kan afvises, hvis sagen har en større tilknytning til et andet land.

*Stk. 3.* Aftaler om, at tvister skal behandles ved voldgift eller andet særligt forum, udelukker ikke, at klagen kan indgives til Forbrugerklagenævnet.

**§ 30.** Så længe en klagesag verserer for Forbrugerklagenævnet, kan sagens parter ikke anlægge sag ved domstolene om de spørgsmål, som klagen omfatter.

*Stk. 2.* Er en sag anlagt ved domstolene, og ønsker forbrugeren den indbragt for Forbrugerklagenævnet, og er forbrugeren berettiget hertil, jf. § 19, stk. 2, og § 20, hæver retten sagen og sender den til Forbrugerklagenævnet, medmindre det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen, eller sagen ikke skønnes egnet til behandling ved Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 3.* Er en sag rejst ved voldgift eller andet særligt forum, og ønsker forbrugeren at indbringe den for Forbrugerklagenævnet, og er forbrugeren berettiget hertil, jf. § 19, stk. 2, og § 20, skal sagen udsættes, indtil den er behandlet af Forbrugerklagenævnet.

*Stk. 4.* Forbrugerklagenævnet kan i særlige tilfælde udsætte behandlingen af en sag. Forbrugerklagenævnet skal i disse tilfælde informere parterne om, på hvilken baggrund sagen udsættes, og, om muligt, hvornår en genoptagelse af sagen kan forventes.

## Kapitel 8

### *Tvangsfuldbyrdelse og omkostningsdækning for afgørelser truffet af Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan*

**§ 31.** Forbrugerklagenævnet og godkendte private tvistløsningsorganer skal forkynde en afgørelse for den erhvervsdrivende, hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold. Den erhvervsdrivende skal i forbindelse med forkyndelsen have oplysning om indholdet af §§ 32-34.

**§ 32.** Ønsker den erhvervsdrivende ikke at være bundet af den afgørelse, som Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan har truffet, skal den erhvervsdrivende skriftligt meddele dette til nævnet eller tvistløsningsorganet inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen.

**§ 33.** En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til Forbrugerklagenævnet eller det godkendte private tvistløsningsorgan inden udløbet af fristen i § 32, har opsættende virkning. Fristen i § 32 regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor nævnet eller tvistløsningsorganet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

**§ 34.** Forbrugerklagenævnets eller et godkendt privat tvistløsningsorgans afgørelse i klagesagen kan tvangsfuldbyrdes i forhold til den erhvervsdrivende efter udløbet af fristerne i §§ 32 og 33, medmindre den erhvervsdrivende forinden har givet skriftlig meddelelse til Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet om, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

*Stk. 2.* En anmodning til fogedretten om tvangsfuldbyrdelse skal være bilagt den afgørelse, der danner grundlag for anmodningen om tvangsfuldbyrdelse, og en erklæring fra Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet om, at den erhvervsdrivende ikke inden for fristerne i §§ 32 og 33 har meddelt, at den pågældende ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

**§ 35.** Når der er truffet afgørelse i en klagesag, kan hver af parterne indbringe sagen for domstolene.

*Stk. 2.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan på forbrugers anmodning indbringe sagen for domstolene på forbrugers vegne, hvis afgørelser eller forlig ikke efterleves.

**§ 36.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning meddele en forbruger, der helt eller delvis har fået medhold i Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan, og som ikke har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostningerne ved retssagen, omkostningsdækning efter stk. 2 og 3.

*Stk. 2.* Omkostningsdækning kan gives til en retssag i 1. instans, når retssagen er anlagt af forbrugeren til opfyldelse af Forbrugerklagenævnets eller tvistløsningsorganets afgørelse eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet eller af den erhvervsdrivende til ændring af Forbrugerklagenævnets eller tvistløsningsorganets afgørelse eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller tvistløsningsorganet. Omkostningsdækning kan ikke gives, hvis det er åbenbart, at ansøgeren ikke vil få medhold i sagen.

*Stk. 3.* Retsplejelovens §§ 331-335 finder tilsvarende anvendelse. Retsplejelovens § 335, 2. pkt., finder dog kun anvendelse, hvis forbrugeren opfylder de økonomiske betingelser for fri proces, jf. retsplejelovens § 325.

**§ 37.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger, som har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostninger ved retssagen, godtgørelse fra statskassen af den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, såfremt sagens karakter eller omstændighederne i øvrigt kan begrunde, at omkostningerne ikke har kunnet afholdes inden for forsikringens maksimum. § 36, stk. 1 og 2, finder tilsvarende anvendelse.

*Stk. 2.* Omkostninger ved sagen dækkes efter stk. 1, i det omfang statskassen, hvis der havde været meddelt omkostningsdækning efter § 36, ville have ydet dækning efter § 36, stk. 3, jf. retsplejelovens §§ 331, 332 og 334.

*Stk. 3.* Når Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har truffet afgørelse om, at betingelserne i stk. 1 for dækning af den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, er opfyldt, sender Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen sagen til den ret, der behandler eller har behandlet sagen, hvorefter retten fastsætter, hvilket beløb der kan dækkes, jf. stk. 2.

*Stk. 4.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger godtgørelse fra statskassen af en eventuel selvrisiko i henhold til en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostninger ved en retssag som nævnt i § 36, stk. 1 og 2.

**§ 38.** Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan efter ansøgning yde en forbruger godtgørelse fra statskassen for udgifter, som med føje er afholdt i forbindelse med tvangsfuldbyrdelse af en afgørelse truffet af eller et forlig indgået for Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan.

**§ 39.** Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om indholdet af en ansøgning om omkostningsdækning eller godtgørelse efter §§ 36-38, herunder om, at ansøgningen skal indgives inden en bestemt frist, og om de oplysninger, som ansøgeren skal give.

*Stk. 2.* Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens afgørelser efter §§ 36-38 kan ikke indbringes for anden administrativ myndighed.

## Kapitel 9

### *Offentliggørelse og digital kommunikation*

**§ 40.** Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om offentliggørelse af information og statistik om forskellige forhold inden for forbrugerklageområdet, herunder om offentliggørelse af alternative tvistløsningsorganers afgørelser og om, at offentliggørelse sker elektronisk.

**§ 41.** Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at skriftlig kommunikation til og fra Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om forhold, som er omfattet af denne lov eller af regler udstedt i medfør af denne lov, skal foregå digitalt.

*Stk. 2.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om digital kommunikation, herunder om anvendelse af bestemte it-systemer, særlige digitale formater og digital signatur el.lign.

*Stk. 3.* En digital meddelelse anses for at være kommet frem, når den er tilgængelig for adressaten for meddelelsen.

*Stk. 4.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan udstede afgørelser og andre dokumenter efter denne lov eller efter regler udstedt i medfør af denne lov uden underskrift, med maskinelt eller på tilsvarende måde gengivet underskrift eller under anvendelse af en teknik, der sikrer entydig identifikation af den, som har udstedt afgørelsen eller dokumentet. Sådanne afgørelser og dokumenter sidestilles med afgørelser og dokumenter med personlig underskrift.

*Stk. 5.* Erhvervs- og vækstministeren kan fastsætte regler om, at afgørelser og andre dokumenter, der udelukkende er truffet eller udstedt på grundlag af elektronisk databehandling, kan udstedes alene med angivelse af Forbrugerklagenævnet eller Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen som afsender.

## Kapitel 10

### *Henlæggelse af beføjelser*

**§ 42.** Henlægger erhvervs- og vækstministeren sine beføjelser efter loven til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, kan ministeren fastsætte regler om klageadgangen, herunder om, at klager ikke kan indbringes for anden administrativ myndighed.

## Kapitel 11

### *Administrativ rekurs m.v.*

**§ 43.** Afgørelser truffet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i henhold til denne lov eller bestemmelser fastsat i henhold til denne lov kan ikke indbringes for højere administrativ myndighed, jf. dog stk. 2.

*Stk. 2.* Klage over afgørelser truffet af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, jf. stk. 1, kan indbringes for Forbrugerklagenævnets formand.



## Kapitel 12

### *Straf*

§ 44. Med bøde straffes den erhvervsdrivende, der groft eller gentagne gange overtræder §§ 4 eller 5.

*Stk. 2.* I regler, der udstedes i medfør af § 23, stk. 2, kan der fastsættes straf af bøde for overtrædelse af reglerne.

*Stk. 3.* Der kan pålægges selskaber m.v. (juridiske personer) strafansvar efter reglerne i straffelovens 5. kapitel.

## Kapitel 13

### *Ikrafttræden, ændringer i anden lovgivning og overgangbestemmelser*

§ 45. Loven træder i kraft den 1. oktober 2015, jf. dog stk. 2.

*Stk. 2.* § 5 træder i kraft den 9. januar 2016.

*Stk. 3.* Lov om forbrugerklager (forbrugerklageloven), jf. lovbekendtgørelse nr. 1095 af 8. september 2010, ophæves. Klager, som er indgivet forud for ikrafttrædelsestidspunktet i stk. 1, behandles dog efter den hidtil gældende lov, jf. 1. pkt.

§ 46. I postloven, lov nr. 1536 af 21. december 2010, som ændret ved lov nr. 172 af 26. februar 2014, foretages følgende ændring:

1. I § 25, *stk. 2*, ændres »klage- eller ankenævn« til: »tvistløsningsorgan«, og »kapitel 2 i« udgår.

§ 47. I retsplejeloven, jf. lovbekendtgørelse nr. 1308 af 9. december 2014, som ændret ved § 1 i lov nr. 1242 af 18. december 2012, § 3 i lov nr. 176 af 24. februar 2015 og § 2 i lov nr. 270 af 25. marts 2015, foretages følgende ændringer:

1. I § 323, *stk. 4, nr. 4*, ændres »klage- eller ankenævn« til: »tvistløsningsorgan«.

2. I § 328, *stk. 2, nr. 5*, ændres »afgjort ved et« til: »behandlet ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, et«, og »klage- eller ankenævn« ændres til: »tvistløsningsorgan«.

3. I § 361, *stk. 1, 1. pkt.*, ændres »Forbrugerklagenævnet eller et klage- eller ankenævn« til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller et privat tvistløsningsorgan«, »det pågældende nævn« ændres til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller det pågældende godkendte private tvistløsningsorgan«, og »nævnet« ændres til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller det pågældende godkendte private tvistløsningsorgan«.

4. I § 361, *stk. 1, 2. pkt.*, ændres »nævnet« til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller det pågældende godkendte private tvistløsningsorgan«.

5. I § 361, *stk. 2, 1. pkt.*, udgår »om nævnsbehandling«.

6. I § 361, *stk. 3*, ændres »nævnsbehandling« til: »behandling af sagen ved Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan«.

7. I § 361, *stk. 4*, ændres »nævnet« til: »Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan«.

8. I § 478, stk. 1, nr. 8, ændres »§ 4 c i lov om forbrugerklager« til: »forbrugerklagelovens § 34«, og »klage- eller ankenævn« ændres til: »tvistløsningsorganer«.

*Givet på Christiansborg Slot, den 29. april 2015*

Under Vor Kongelige Hånd og Segl

MARGRETHE R.

/ Henrik Sass Larsen

- <sup>1)</sup> Loven indeholder bestemmelser, der gennemfører Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet), EU-Tidende 2013, nr. L 165, side 63.