

Erhvervsministeriet
Att.: Amalie Elisabeth Klausen
Sendt per email til amakla@em.dk og
dsg@naevneneshus.dk

Den 3. november 2023

Høring - Specialudvalget for konkurrenceevne, vækst og forbrugerspørgsmål vedr. EU-Kommissionens forslag til "alternative dispute resolution for consumer disputes".

Dansk Erhverv har ved mail af 19. oktober 2023 modtaget ovenstående i høring og jeg skal hermed komme med Dansk Erhvervs bemærkninger.

Generelle bemærkninger

Dansk Erhverv bakker op om EU-Kommissionens ønske om et velfungerende system for Alternativ Tvistbilæggelse og er af den opfattelse, at Danmark med Forbrugerklagenævnet og en række private ankenævner allerede har et endog meget velfungerende forbrugerklagesystem. Systemet suppleres af en forbrugerombudsmandsinstitution, der håndterer sager, hvor der ikke nødvendigvis er et direkte økonomisk mellemværende mellem forbrugerne og den erhvervsdrivende, men tale om en generel overtrædelse af for eksempel markedsføringsloven.

Udvidelse af anvendelsesområdet

Med det nye direktivudkast lægger Kommissionen op til en væsentlig udvidelse af anvendelsesområdet for "ATB-direktivet" og Dansk Erhverv finder det u hensigtsmæssigt, hvis de enkelte ATB-enheder skal til at håndtere sager, hvor der ikke er indgået en aftale mellem forbrugeren, der klager og den virksomhed, der klages over. Det er vores klare opfattelse, at den type af sager bør håndteres af Forbrugerombudsmanden eller andre relevante tilsynsmyndigheder alt efter produktets/tjenestens type.

Dansk Erhverv kan derfor ikke støtte den foreslåede udvidelse af anvendelsesområdet.

For såvel forbrugere som erhvervsdrivende er det vigtigt, at sagerne kan håndteres hurtigt og let og en udvidelse af anvendelsesområdet vil med stor sandsynlighed føre til en markant stigning i antallet af sager og dermed også en længere sagsbehandlingstid, hvis ikke der tilføres ekstra ressourcer til nævnene.

Virksomheder udenfor EU

I forhold til forslaget om at lade virksomheder udenfor EU frivilligt underlægge sig et klagenævns kompetence, skal det bemærkes, at Dansk Erhverv gerne ser, at virksomheder, der er etableret udenfor EU, men som målretter deres aktiviteter mod forbrugeren indenfor EU, underlægges de samme regler som virksomheder i EU.

Dansk Erhverv bakker derfor op om muligheden for, at virksomheder udenfor EU kan acceptere, at sager mod dem kan køre ved ATB-enheder i EU. Vi ser dog også visse udfordringer ved en sådan løsning. For nok kan ATB-enheten behandle sagen, men forbrugerne kan fortsat opleve store problemer i forhold til at få tvangsfuldbyrdet en eventuel afgørelse, hvis inddrivelsen skal ske i et land udenfor EU. Der er derfor en betydelig risiko for, at de enkelte ATB-enheder kommer til at bruge ressourcer på at behandle sager, hvor forbrugerne efterfølgende ikke kan få inddrevet deres tilgodehavende.

Mange af de køb europæiske forbrugere foretager hos virksomheder udenfor EU sker gennem handelsplatforme/markedspladser og i de tilfælde, hvor handelsplatformen/markedspladsen er etableret i et EU-land, bør forbrugerne kunne indbringe sagerne mod handelsplatformen/markedspladsen i det land, hvor de handelsplatformen/markedspladsen er etableret også selvom den reelle sælger af produktet er etableret udenfor EU. I de tilfælde, hvor handelsplatformen/markedspladsen er etableret udenfor EU, bør sagerne kunne anlægges mod handelsplatformen/markedspladsens juridiske repræsentant i EU.

Specifikke bemærkninger

Artikel 1, nr. 1 – udvidelse af anvendelsesområdet

Med denne bestemmelse foreslår EU-Kommissionen en væsentlig udvidelse af anvendelsesområdet for det eksisterende ATB-direktiv. Udvidelsen betyder blandt andet, at det ikke længere er et krav, at der er indgået en aftale mellem den klagende forbruger og den virksomhed, som forbrugeren klager over.

Det fremgår ikke klart af direktivteksten, hvorvidt der skal være et økonomisk krav fra klageren. Af præambelbetragtning 4 fremgår dog følgende: *It is, therefore, necessary to clarify that contractual disputes arising from the sale of goods or services include digital content and digital services, and to extend the scope of Directive 2011/13/EU, beyond such disputes so that consumers are also able to seek redress for practices harming them at a pre-contractual stage, irrespective of whether they later become bound by a contract. (mine fremhævelser).*

Det må umiddelbart læses således, at forbrugerne skal have lidt et økonomisk tab som følge af den erhvervsdrivendes eventuelle overtrædelse og at der ikke kan anlægges sager, hvor forbrugerne ikke har et økonomisk krav, men alene ønsker, at virksomheden ophører med en given annoncering eller brugen af et konkret aftalevilkår.

Uanset, hvordan bestemmelsen i direktivet og præambelbetragtning 4 må tolkes, finder Dansk Erhverv det u hensigtsmæssigt, at de enkelte ankenævner hver især skal sidde og træffe afgørelser om potentielle overtrædelser af for eksempel markedsføringsloven eller reglerne om geoblocking. Dansk Erhverv ser hellere, at den type af sager behandles af Forbrugerombudsmanden således, som det allerede sker i dag. På den måde sikres der også en ensartet tolkning af reglerne.

Hvis ikke der ændres på direktivudkastet, vil en udvidelse af anvendelsesområdet alt andet lige betyde, at de enkelte nævner skal behandle flere sager og da det er vigtigt for både forbrugere og erhvervsdrivende, sagsbehandlingstiden holdes nede på et rimeligt niveau, bør det sikres, at for eksempel Forbrugerklagenævnet tilføres yderligere ressourcer således, at sagsbehandlingstiderne ikke stiger.

Artikel 1, nr. 3 – virksomheder fra lande udenfor EU

Kommissionen ønsker at gøre det muligt for forbrugere at få behandlet sager mod virksomheder, der ikke er etableret i et EU-medlemsland og derfor skal medlemslandene sikre, at ATB-enhederne også har kompetence til at behandle sager mod virksomheder udenfor EU, hvis disse virksomheder frivilligt accepterer, at sagerne kan behandles af ATB-enheden.

I mange af de tilfælde, hvor europæiske forbrugere køber produkter fra virksomheder udenfor EU, sket købet gennem en handelsplatform/markedsplads, der kan være etableret både i og udenfor EU. For handelsplatforme/markedspladser etableret indenfor EU bør det være et krav, at forbrugere, der oplever problemer med produkterne kan indbringe sagerne mod platformen i det land, hvor platformen er etableret - også i de tilfælde, hvor den reelle sælger er etableret udenfor EU.

Med venlig hilsen

Bo Dalsgaard
Chefkonsulent