

menter og til at afgive svar digitalt i sagen. Systemet skal samtidig fungere som en vejviser for forbrugerne, således at de kan få hjælp til at blive henvist til det rette klagenævn, hvis klagen ikke hører under Forbrugerklagenævnets kompetenceområde.

Der er i de senere år gennemført regler i retsplejeloven om behandlingen af sager om mindre krav (lovens kapitel 39) og sager om betalingspåkrav (lovens kapitel 44 a), der blandt andet letter en forbrugers adgang til at føre retssager mod en erhvervsdrivende. En forbruger, der opfylder de økonomiske betingelser herfor i retsplejeloven, kan endvidere få fri proces til en retssag mod en erhvervsdrivende, når den pågældende har fået helt eller delvist medhold i Forbrugerklagenævnet eller et godkendt, privat klage- eller ankenævn, medmindre det er åbenbart, at den pågældende ikke kan få medhold under retssagen, jf. retsplejelovens §§ 325 og 327. Hertil kommer, at mange har en retshjælpforsikring, der dækker omkostningerne ved, at en forbruger fører retssag mod en erhvervsdrivende.

Uanset disse muligheder i lovgivningen finder regeringen, at der som supplement til de foreslåede regler om adgang til tvangsfuldbyrdelse af klagenævnsafgørelser bør etableres en ordning, der yderligere styrker forbrugerens muligheder for bistand i forbindelse med en retssag.

Regeringen vil på den baggrund foreslå en ordning, der indebærer, at Forbrugerstyrelsen sikrer, at en eventuel retssag mod en erhvervsdrivende kan føres for forbrugeren, således at det blandt andet undgås, at en forbruger af økonomiske årsager afholder sig fra at føre sagen. Den nærmere udformning af en sådan ordning, herunder ordningens samspil med de ovennævnte regler i retsplejeloven, er for øjeblikket under overvejelse i regeringen.

Et lovforslag herom vil derfor blive fremsat i folketingssamlingen 2009/2010 med henblik på ikrafttræden samtidig med dette lovforslag.

2. Gældende ret

2.1. Klagenævns sammensætning og behandling af sager

I dag behandler Forbrugerklagenævnet klager fra forbrugere over erhvervsdrivende vedrørende varer og arbejds- og tjenesteydelser, som ikke hører under et godkendt, privat klage- eller ankenævn. Der findes i dag følgende 18 private klage- eller ankenævne, som er godkendt af økonomi- og erhvervsministeren efter forbrugerklageloven:

- * Ankenævnet for Bedemandsbranchen
- * Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

- * Ankenævnet for Dyrlæger
- * Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber
- * Ankenævnet for Forsikring
- * Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme
- * Ankenævnet for Huseftersyn
- * Ankenævnet for Investeringsforeninger
- * Ankenævnet for Køreundervisning
- * Ankenævnet for Tekniske Installationer
- * Ankenævnet på Energiområdet
- * Byggeriets Ankenævn
- * Håndværkets Ankenævn
- * Klagenævnet for Ejendomsformidling
- * Pakkerejse-Ankenævnet
- * Pengeinstitutankenævnet
- * Realkreditankenævnet
- * Teleankenævnet.

Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse i klagesager på møder, der ledes af en formand, som er dommer, med deltagelse af et lige antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. Nævnsbehandlingen sikrer, at en sag afgøres, efter at der har været reel mulighed for en meningsudveksling med deltagelse af nævnsmedlemmer med såvel juridisk erfaring som forbruger- og brancheviden. Der opnås derved en afbalanceret vurdering af parternes indbyrdes rettigheder og forpligtelser samt af de kvalitetskrav, der med rimelighed kan stilles til en bestemt vare eller ydelse.

De godkendte, private klage- eller ankenævne træffer afgørelse efter lignende principper.

Lov om forbrugerklager stiller i dag alene krav om, at Forbrugerklagenævnets formand og næstformand skal være dommere. Loven indeholder ikke tilsvarende krav i forhold til de godkendte, private klage- eller ankenævne. I vejledningen om godkendelse af private klage- eller ankenævne er der fastsat bestemmelser om, at formanden og eventuelle næstformænd skal være jurist og som udgangspunkt være dommere. Formand og næstformænd i de godkendte, private klage- og ankenævne er i dag som hovedregel dommere.

Den indledende sagsbehandling i både Forbrugerklagenævnet og de godkendte, private klage- eller ankenævne varetages af nævnens sekretariater, der bl.a. sørger for, at der skaffes det fornødne grundlag for, at der kan træffes afgørelse i en sag.

2.2. Forbrugerklagenævnets sekretariatsafgørelser

Forbrugerstyrelsen har som sekretariat for Forbrugerklagenævnet – i modsætning til, hvad der gælder for de godkendte, private klage- eller ankenævne – efter forbrugerklagelovens § 14, stk. 5, en bemyndigelse til på nævnets vegne at afvise klager, der ikke skønnes egnet til behandling, eller klager, hvor det må anses