

Udskriftsdato: 16. december 2025

BEK nr 65 af 16/01/2019 (Gældende)

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet

Ministerium: Erhvervsministeriet

Journalnummer: Erhvervsmin.,
Nævnenes Hus, j.nr. 18/08583

Bekendtgørelse om behandling af forbrugerklager i Nævnenes Hus samt Forbrugerklagenævnet

I medfør af § 12, stk. 2, § 13, § 22, stk. 1 og 2, § 25, stk. 3, § 27, stk. 3, § 28, stk. 2, § 39, stk. 1, og § 40 i lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) fastsættes:

Kapitel 1

Definitioner

§ 1. Som forbruger anses en person, det hovedsagligt handler uden for sit erhverv. Juridiske personer kan efter omstændighederne også anses som forbrugere.

Kapitel 2

Mediation i Nævnenes Hus

§ 2. Mediationen foretages på grundlag af parternes oplysninger.

Stk. 2. Nævnenes Hus lægger i mediationen særligt vægt på

- 1) at bidrage til at genskabe en god dialog mellem parterne,
- 2) at pege på muligheder, som parterne ikke har tænkt på, og
- 3) at vejlede parterne om de generelle regler på området og at vejlede parterne om Forbrugerklagenævnets praksis.

Stk. 3. Nævnenes Hus og sagens parter kan foreslå en mindelig løsning af sagen.

Stk. 4. Inden parterne accepterer et konkret forslag til en mindelig løsning efter stk. 3, skal de oplyses om

- 1) at de kan vælge, om de vil acceptere løsningen,
- 2) at den foreslåede løsning kan afvige fra udfaldet af en domstolsprøvelse eller en klage ved Forbrugerklagenævnet,
- 3) hvad retsvirkningerne af den foreslåede løsning er, og
- 4) at de har ret til rimelig betænkningstid til at vurdere, om de vil acceptere løsningen.

§ 3. Nævnenes Hus foretager mediation i klager, som ikke hører under et tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, og som indbringes for styrelsen af en forbruger. Prisen for varen eller tjenesteydelser, som klagen vedrører, skal være mindst de beløb, som er fastsat i medfør af stk. 3 og højst 100.000 kr.

Stk. 2. Nævnenes Hus kan i særlige tilfælde se bort fra de i stk. 1 fastsatte undergrænser.

Stk. 3. Undergrænserne for varer og tjenesteydelser som nævnt i stk. 1 reguleres hvert tredje år pr. 1. januar, første gang pr. 1. januar 2019, hvor undergrænsen er 1.050 kr., dog 680 kr. for tøj og sko. Reguleringen sker i overensstemmelse med den sats for det generelle pris- og lønindeks, som er fastsat i finansloven. Beløbene afrundes til nærmeste 10 kr. De til enhver tid gældende undergrænser for varer og tjenesteydelser fremgår af Nævnenes Hus' hjemmeside, www.naevneneshus.dk.

§ 4. En klage skal indgives skriftligt på en formular. Klagen og øvrige oplysninger kan indgives elektronisk via styrelsens hjemmeside eller pr. post.

Stk. 2. Ved modtagelsen af klagen oplyses forbrugeren om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, men at klagegebyret i så fald ikke tilbagebetales.

Stk. 3. Nævnenes Hus underretter snarest parterne om

- 1) at de ikke er forpligtet til at bruge advokat eller en juridisk rådgiver under mediationen, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af sagsbehandlingen, og
- 2) at deltagelse i sagsbehandlingen ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

Stk. 4. Nævnenes Hus sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses af betydning for sagen, og at parterne får rimelige frister til at fremsætte deres synspunkter.

Stk. 5. Nævnenes Hus underretter uden unødigt ophold parterne, når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget.

Stk. 6. Nævnenes Hus vejleder om risiko for udløb af eventuelle forældelsesfrister, når det er relevant.

§ 5. Nævnenes Hus meddeler parterne en begrundelse for resultatet af mediationen. Dette skal ske skriftligt på et varigt medie. Tilsvarende gælder, hvis en klage afvises efter forbrugerklagelovens § 16.

Kapitel 3

Nævnenes Hus som sekretariat for Forbrugerklagenævnet

§ 6. Nævnenes Hus varetager Forbrugerklagenævnets sekretariatsopgaver, jf. § 24 i forbrugerklageloven. Nævnenes Hus udarbejder ved kalenderårets udløb en årsberetning til erhvervsministeren om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt.

Stk. 2. Sekretariatet bistår formandskabet og forretningsudvalget og har i øvrigt til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til Forbrugerklagenævnet og at forberede klagesager til nævnsbehandlingen. Derudover træffer sekretariatet afgørelse om afvisning af klager efter bemyndigelse fra Forbrugerklagenævnet, jf. § 21, stk. 3, i forbrugerklageloven.

Stk. 3. En klage skal indgives skriftligt på en formular udfærdiget af Nævnenes Hus. Formularen kan udfyldes via styrelsens hjemmeside eller pr. post.

Kapitel 4

Forbrugerklagenævnets kompetence

§ 7. Forbrugerklagenævnet kan behandle en klage, når der ikke er fundet en mindelig løsning ved mediation, og forbrugeren indbringer klagen for nævnet, forudsat at prisen for varen eller tjenesteydelsen, som klagen vedrører, er mindst de beløb, som er fastsat i medfør af stk. 3 og højst 100.000 kr. jf. § 22, stk. 2, i forbrugerklageloven.

Stk. 2. Uanset stk. 1, kan Forbrugerklagenævnet i medfør af § 22, stk. 3, i forbrugerklageloven behandle klager, hvor Nævnenes Hus, jf. § 3, stk. 2, har dispenseret fra den fastsatte undergrænse.

Stk. 3. Undergrænserne for varer og tjenesteydelser som nævnet i stk. 1 reguleres hvert tredje år pr. 1. januar, første gang pr. 1. januar 2019, hvor undergrænsen er 1.050 kr., dog 680 kr. for tøj og sko. Reguleringen sker i overensstemmelse med den sats for det generelle pris- og lønindeks, som er fastsat i finansloven. Beløbene afrundes til nærmeste 10 kr. De til enhver tid gældende undergrænser for varer og tjenesteydelser fremgår af Nævnenes Hus' hjemmeside, www.naevneneshus.dk.

Forbrugerklagenævnets sammensætning og habilitet

§ 8. Forbrugerklagenævnet består af en formand, mindst én næstformand og repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser, jf. § 25 i forbrugerklageloven.

Stk. 2. Nævnets formand og næstformænd udnævnes af erhvervsministeren efter indstilling fra Domstolsstyrelsen. Udnævnelsen af formand og næstformænd sker for 4 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse. Formanden og næstformændene skal være dommere og kan være dommere fra de overordnede retter.

Stk. 3. Repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser udnævnes af erhvervsministeren for 3 år ad gangen med mulighed for genudnævnelse. Udnævnelse sker efter indstilling fra forbrugernes og erhvervslivets organisationer, jf. § 25, stk. 2, i forbrugerklageloven. En udnævnelsesperiode løber fra 1. juni til 31. maj. Første udnævnelsesperiode begynder 1. juni 2017. Udnævnelser, der sker i løbet af en udnævnelsesperiode, sker til periodens udløb.

Stk. 4. For at blive udnævnt efter stk. 3 skal en repræsentant for forbrugerinteresser have et bredt kendskab til forbrugerretlige forhold og problemstillinger. En repræsentant for erhvervsinteresser skal have branchekendskab og kendskab til erhvervsmæssige forhold.

Stk. 5. Ministeren fastsætter inden påbegyndelsen af en udnævnelsesperiode et nærmere bestemt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser, der sikrer, at nævnsmøderne i den næste udnævnelsesperiode kan afvikles. Antallet fastsættes på baggrund af beregninger om det forventede antal nævnsmøder for den kommende udnævnelsesperiode. Nævnenes Hus fastsætter nærmere retningslinjer for beregningsgrundlaget for den kommende udnævnelsesperiode. Ministeren kan udnævne yderligere repræsentanter for forbruger- eller erhvervsinteresser, såfremt Nævnenes Hus vurderer, at der er behov herfor.

Stk. 6. Udnævnelsen af erhvervsrepræsentanter sker i forhold til det i stk. 5 fastsatte antal og på baggrund af en fordelingsnøgle, der baseres på en opgørelse af antallet af sager inden for de forskellige sagsområder, der har været behandlet af Forbrugerklagenævnet i den foregående udnævnelsesperiode. Nævnenes Hus fastsætter nærmere retningslinjer for beregningsgrundlaget for den kommende udnævnelsesperiode.

Stk. 7. En udnævnelse som repræsentant for forbruger- eller erhvervsinteresser bortfalder med ophøret af repræsentantens tilhørsforhold til den forbruger- eller erhvervsorganisation, der har indstillet den pågældende, medmindre den respektive organisation ønsker udnævnelsen opretholdt og meddeler Nævnenes Hus dette. Den respektive organisation indstiller i modsat fald en ny repræsentant.

§ 9. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når

- 1) vedkommende 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) vedkommendes ægtefælle eller samlever, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller 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, eller
- 3) der i øvrigt foreligger omstændigheder, som er egnede til at vække tvivl om vedkommendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogen af de i stk. 1 nævnte forhold foreligger, skal omgående underrette nævnets formand, som træffer beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Sagsbehandlingen i Forbrugerklagenævnet

§ 10. Sagsbehandlingen foregår på skriftligt grundlag. Ved klagens modtagelse oplyses forbrugeren om den forventede sagsbehandlingstid. Sekretariatet videresender forbrugers klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når sekretariatet har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for forbrugeren til udtalelse. Sekretariatet sørger for sagens oplysning og fremskaffer af egen drift det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses af betydning for sagens afgørelse, og til sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet til brug for nævnsbehandlingen. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet fastsætter en frist på normalt 14 dage for parterne til at afgive de under stk. 1 nævnte udtalelser. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets afsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis Forbrugerklagenævnet ikke har modtaget en udtalelse fra forbrugeren eller den erhvervsdrivende inden fristens udløb, kan det besluttes, at der kan træffes en afgørelse i sagen på det i øvrigt foreliggende grundlag.

Stk. 3. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 4. Sagen kan søges forligt mellem parterne af sekretariatet.

Stk. 5. Sekretariatet kan afvise sagen, jf. § 21, stk. 2 og 3, i forbrugerklageloven.

Stk. 6. Sekretariatet forelægger sager for nævnet, der ikke er blevet afsluttet i medfør af stk. 3 eller 5. Tilsvarende gælder for forlig, der ikke er blevet opfyldt, og som ikke opfylder betingelserne for tvangsfuldbyrdelse eller for at kunne indbringes for domstolene.

Stk. 7. Sekretariatet vejleder om risiko for udløb af eventuelle forældelsesfrister, når det er relevant.

§ 11. Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Hvis et nævnsmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme det tilstedeværende nævnsmedlem, der repræsenterer henholdsvis erhvervs- eller forbrugerinteresser. Nævnet er beslutningsdygtigt, når et medlem af formandskabet og mindst to medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede.

Stk. 2. Nævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling med henblik på indhentelse af yderligere oplysninger. Sagkyndige kan tilkaldes til nævnsbehandlingen.

Stk. 3. De tilstedeværende medlemmer af nævnet skal deltage i afgørelsen, jf. dog § 9.

Stk. 4. Sekretariatets medarbejdere har adgang til at forelægge sagen for nævnet og til at deltage i sagens drøftelse uden stemmeret.

§ 12. Nævnet træffer afgørelse og tager stilling til spørgsmål om betaling af gebyrer på det grundlag, som er tilvejebragt af sekretariatet.

Stk. 2. Afgørelser træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

Stk. 3. Afgørelser og forlig skal være skriftlige. Afgørelserne og forligene skal være ledsaget af en begrundelse.

Stk. 4. Det fremgår af nævnsafgørelsen, hvilken formand, der har medvirket ved afgørelsen. Hvis en nævnsafgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallets stilling begrundes i afgørelsen.

Stk. 5. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 6. Hvis den erhvervsdrivende skal betale et gebyr for sagens behandling, jf. § 27, stk. 1, skal dette fremgå af afgørelsen. Sekretariatet vil herudover sørge for opkrævning af de nævnte gebyrer.

Stk. 7. Der fastsættes en frist på 30 dage til opfyldelse af afgørelsen.

Stk. 8. Parterne modtager en kopi af afgørelsen, ligesom de underrettes om reglerne for indbringelse af sagen for domstolene, jf. § 35 i forbrugerklageloven.

Stk. 9. Hvis forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, sørger sekretariatet for, at afgørelsen bliver forkyndt for den erhvervsdrivende, og at der oplyses om indholdet af §§ 32-34 i forbrugerklageloven, jf. § 31 i forbrugerklageloven.

Stk. 10. Sekretariatet vejleder forbrugeren om mulighederne for at få gennemført kravet ved fogedretten eller ved et sagsanlæg, samt om mulighederne for at få dækket omkostningerne ved et sagsanlæg gennem en eventuel retshjælpsforsikring eller efter §§ 36-38 i forbrugerklageloven.

§ 13. Nævnets formand kan beslutte, at en sag, hvori nævnet 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 behandlingen - må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En erhvervsdrivende, der ønsker at få genoptaget en sag, hvor forbrugeren har fået helt eller delvis medhold, skal indgive skriftlig anmodning herom inden 30 dage fra forkyndelsen af afgørelsen. En anmodning indgivet inden denne frist har opsættende virkning, jf. § 33 i forbrugerklageloven. Efter udløbet af denne frist kan sagen ikke genoptages.

§ 14. Sekretariatet kan beslutte, at en sag, hvori sekretariatet har truffet afgørelse, eller forlig er indgået, 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 behandlingen - må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. Hvis sekretariatet har afvist at genoptage sagen, kan spørgsmålet på forbrugerens eller den erhvervsdrivendes anmodning forelægges nævnets formand til afgørelse.

Stk. 3. Træffes der beslutning om at genoptage sagen, skal sagen forelægges nævnet, medmindre den bortfalder, forbrugerens trækker den tilbage eller parterne indgår forlig.

§ 15. Nævnets formand kan bemyndige en næstformand eller Nævnenes Hus til at handle på sine vegne.

Forretningsudvalget

§ 16. Nævnenes Hus nedsætter et forretningsudvalg for nævnet bestående af nævnets formand og 4 repræsentanter blandt nævnets medlemmer, således at forbruger- og erhvervsrepræsentanter er ligeligt fordelt, jf. § 22, stk. 1, i forbrugerklageloven. Nævnets formand fungerer som formand for forretningsudvalget. Forretningsudvalgets medlemmer udnævnes af ministeren. Udnævnelsesperioden er 4 år for forretningsudvalgets formand og 3 år for de øvrige medlemmer med mulighed for genudnævnelse.

§ 17. Forretningsudvalget fastlægger retningslinjerne for sekretariatets kompetence til at træffe afgørelser efter § 21, stk. 3, i forbrugerklageloven.

Stk. 2. Forretningsudvalget udtaler sig om generelle spørgsmål vedrørende sagers behandling i Forbrugerklagenævnet.

Stk. 3. Forretningsudvalget indkaldes af sekretariatet efter aftale med formanden efter behov. Et medlem af udvalget har mulighed for at anmode om, at Forretningsudvalget indkaldes.

Omkostningsdækning i forbindelse med forbrugersager ved domstolene

§ 18. Nævnenes Hus kan på baggrund af en ansøgning meddele en forbruger, der har fået helt eller delvis medhold i Forbrugerklagenævnet eller et godkendt privat tvistløsningsorgan, og som ikke har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostningerne ved retssagen, omkostningsdækning efter reglerne i § 36 i forbrugerklageloven.

Stk. 2. Er der kun opnået delvis medhold i sagen, og ønsker forbrugerens at anlægge en sag, der ligger udover det, der er fastsat i nævnets afgørelse eller forliget, kan der kun opnås omkostningsdækning til den del af kravet, som svarer til nævnets afgørelse eller forliget.

Stk. 3. Vedrører ansøgningen en afgørelse fra eller et forlig indgået for et godkendt privat tvistløsningsorgan, skal afgørelsen eller forliget vedlægges ansøgningen. Ansøgningen skal tillige indeholde oplysning om, at den erhvervsdrivende skriftligt har meddelt nævnet, at denne ikke ønsker at være bundet af afgørelsen, jf. § 32 i forbrugerklageloven.

Stk. 4. En ansøgning om omkostningsdækning skal indgives, inden sagen indbringes for domstolene. 1. pkt. finder ikke anvendelse, hvis sagen indbringes af den erhvervsdrivende.

Stk. 5. Er sagen anlagt af den erhvervsdrivende, og er der allerede udvekslet stævning, svarskrift og eventuelt andre processkrifter i sagen, skal disse vedlægges ansøgningen. Ansøgningen skal indgives, inden retssagen afsluttes ved retten ved, at sagen hovedforhandles eller forliges.

Stk. 6. Ansøgeren skal oplyse, om der er en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostningerne ved sagen. Hvis forsikringsselskabet har givet afslag på retshjælpsdækning, skal der vedlægges kopi af afslaget.

Stk. 7. Hvis betingelserne for omkostningsdækning er opfyldt, sender Nævnenes Hus tilsagnet til den ret, der behandler eller skal behandle sagen og orienterer ansøgeren herom.

§ 19. Nævnenes Hus kan på baggrund af en ansøgning yde en forbruger, som har en retshjælpsforsikring eller anden forsikring, der dækker omkostninger ved retssagen, godtgørelse for den del af omkostningerne, der overstiger forsikringens maksimum, efter reglerne i § 37 i forbrugerklageloven.

Stk. 2. § 18, stk. 2, og § 18, stk. 3, 1. pkt., finder tilsvarende anvendelse. Er der udvekslet stævning, svarskrift eller andre processkrifter i sagen, skal disse vedlægges ansøgningen.

Stk. 3. En ansøgning kan indsendes, når det viser sig, at omkostningerne ikke vil kunne holdes inden for forsikringens maksimum. Ansøgning kan indsendes, mens retssagen verserer eller efter, at retssagen er afsluttet. Er retssagen afsluttet, skal ansøgningen indgives snarest herefter.

Stk. 4. Hvis betingelserne for godtgørelse er opfyldt, sender Nævnenes Hus snarest sagen til den ret, der har behandlet eller behandler sagen, jf. § 37, stk. 3, i forbrugerklageloven.

Stk. 5. Ansøgningen skal til brug for rettens vurdering af sagen vedlægges en opgørelse over sagens udgifter samt en begrundelse for, at omkostningerne ikke har kunnet holdes inden for maksimum.

§ 20. Nævnenes Hus kan på baggrund af en ansøgning yde en forbruger godtgørelse af en eventuel selvrisk i henhold til en retshjælpsforsikring, der dækker omkostninger ved en retssag, jf. § 37, stk. 4, i forbrugerklageloven.

Stk. 2. Godtgørelse ydes mod fremsendelse af dokumentation for de afholdte udgifter.

Stk. 3. Nævnenes Hus kan forlods afholde en forbrugers udgift til en retsafgift, der som følge af en selvrisk ikke er dækket af en retshjælpsforsikring.

Stk. 4. En advokat, der har påtaget sig at føre en retssag for en forbruger, jf. stk. 1, kan for så vidt angår selvriskoen få dækket dette beløb hos Nævnenes Hus i stedet for hos forbrugeren.

Stk. 5. Pålægges modparten at betale sagsomkostninger, og får forbrugeren derved dækket udgiften til en selvrisk, som Nævnenes Hus forud for sagens afslutning har godtgjort forbrugeren, tilfalder dette beløb Nævnenes Hus. Dette gælder tilsvarende en eventuel retsafgift, jf. stk. 3. Forbrugeren har pligt til at meddele til Nævnenes Hus, såfremt sådanne forhold foreligger.

§ 21. Nævnenes Hus kan på baggrund af en ansøgning godtgøre en forbruger 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, jf. § 38 i forbrugerklageloven.

Stk. 2. Godtgørelse kan kun ske mod fremsendelse af dokumentation for, at udgifterne er afholdt og ikke har kunnet inddrives hos den erhvervsdrivende. Dokumentation vil kunne bestå i udskrift fra fogedretten.

§ 22. Ansøgning, der indgives i medfør af §§ 18, 19, 20 eller 21, skal indgives på en særlig formular.

Kapitel 5

Information og offentliggørelse

§ 23. Nævnenes Hus offentliggør information og statistik om forskellige forhold inden for forbrugerklageområdet, herunder nævnets afgørelser, jf. § 40 i forbrugerklageloven. Offentliggørelsen sker elektronisk med angivelse af de erhvervsdrivendes navne, forretningssted mv.

§ 24. Nævnenes Hus offentliggør elektronisk en liste kaldet Firmatjek over erhvervsdrivende, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser.

Stk. 2. Offentliggørelse efter stk. 1 kan ske, når

- 1) afgørelsen ikke er efterlevet inden for den i § 12, stk. 7, fastsatte frist på 30 dage, og
- 2) sekretariatet skriftligt efter udløbet af fristen i nr. 1 udtrykkeligt har informeret 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 efter stk. 1.

Stk. 3. Hvis en sag er indbragt for retten, kan offentliggørelse efter stk. 1 ikke ske, før endelig afgørelse fra retten foreligger.

Stk. 4. Offentliggørelse af den erhvervsdrivendes navn kan på den erhvervsdrivendes anmodning udsættes, hvis afgørelsens efterlevelse afventer rettens afgørelse af en tilsvarende problemstilling, der kan få

betydning for den omhandlede afgørelse. I så fald kan offentliggørelse først ske 30 dage efter rettens afgørelse.

Stk. 5. Hvis der er sket offentliggørelse af navnet på en erhvervsdrivende, og afgørelsen efterfølgende efterleves, skal Nævnenes Hus slette oplysningerne om den erhvervsdrivende fra listen.

Stk. 6. Oplysninger om en afgørelse kan ikke fremgå af listen i mere end 1 år.

Kapitel 6

Gebyrer og omkostninger

§ 25. Forbrugeren skal betale et gebyr på 100 kr. for Nævnenes Hus' mediation af en klage, jf. forbrugerklagelovens § 12, stk. 1. Gebyret tilbagebetales ikke, medmindre klagen falder uden for forbrugerklagelovens anvendelsesområde eller bliver afvist efter lovens § 16.

Stk. 2. Betaling af gebyr skal ske som elektronisk indbetaling i det elektroniske system, som Nævnenes Hus anvender til anmeldelse af klager.

§ 26. Forbrugeren skal betale et gebyr på 400 kr. til Nævnenes Hus for behandlingen af en klage ved Forbrugerklagenævnet, jf. § 27 i forbrugerklageloven.

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

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

Stk. 3. Nævnenes Hus kan i særlige tilfælde undlade at opkræve gebyret i stk. 1, jf. § 22, stk. 4, i forbrugerklageloven.

Stk. 4. Betaling af gebyr skal ske som elektronisk indbetaling i det elektroniske system, som Nævnenes Hus anvender til anmeldelse af klager.

§ 27. En erhvervsdrivende skal betale et gebyr på 6.000 kr. til Nævnenes Hus for styrelsens udgifter til sagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, jf. § 28 i forbrugerklageloven.

Stk. 2. En erhvervsdrivende skal, jf. § 28 i forbrugerklageloven, betale et gebyr på 1.000 kr. til Nævnenes Hus for styrelsens udgifter til klagens behandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis klagen forliges i det væsentligste til forbrugerens fordel.

Stk. 3. Nævnenes Hus kan i særlige tilfælde undlade at opkræve gebyret i stk. 1, jf. § 22, stk. 4, i forbrugerklageloven.

Stk. 4. Betaling af gebyr skal ske som elektronisk indbetaling i det elektroniske system, som Nævnenes Hus anvender til anmeldelse af klager.

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

Rykker- og inkassogebyr

§ 29. Nævnenes Hus opkræver et rykkergebyr på 85 kr. for særlige ekspeditioner ved for sen betaling af de i § 27 nævnte gebyrer.

Stk. 2. For overgivelse af manglende betaling af gebyrer til inkasso opkræves et beløb på 100 kr.

Kapitel 7

Ikrafttrædelse

§ 30. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. februar 2019.

Stk. 2. Bekendtgørelse nr. 1152 af 30. september 2015 om behandling af forbrugerklager i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen samt Forbrugerklagenævnet ophæves.

Stk. 3. Klager, som er indgivet forud for ikrafttrædelsestidspunktet i stk. 1, behandles efter den hidtil gældende bekendtgørelse. Klager, som genoptages efter ikrafttrædelsestidspunktet i stk. 1, behandles også efter den hidtil gældende bekendtgørelse, hvis den oprindelige klage blev indgivet inden 1. februar 2019.

Erhvervsministeriet, den 16. januar 2019

RASMUS JARLOV

/ Christian Lützen