



Lovtidende A

2015

Udgivet den 1. oktober 2015

30. september 2015.

Nr. 1151.

Bekendtgørelse om godkendelse af private tvistløsningsorganer

I medfør af § 6, stk. 3, i lov nr. 524 af 29. april 2015 om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven) fastsættes:

Kapitel 1

Anvendelsesområdet

§ 1. Bekendtgørelsen fastsætter nærmere regler om betingelser, som private tvistløsningsorganer skal opfylde for at blive godkendt efter forbrugerklageloven.

Generelle vilkår for godkendelse

§ 2. Private tvistløsningsorganer, der behandler klager fra forbrugere over erhvervsdrivende inden for et bestemt kompetenceområde omfattet af forbrugerklageloven, kan søge om godkendelse af erhvervs- og vækstministeren.

Stk. 2. Et privat tvistløsningsorgan skal være stiftet af organisationer, der repræsenterer henholdsvis erhvervslivets og forbrugernes interesser inden for det pågældende område. Et privat tvistløsningsorgan skal som udgangspunkt være branchedækkende for at blive godkendt.

§ 3. En godkendelse gives for en 3 årig periode, men kan tidsbegrænses og tilbagekaldes, hvis forudsætningerne for godkendelse ikke længere er til stede.

Stk. 2. En godkendelse indebærer, at tvistløsningsorganet registreres på den officielle liste over alternative tvistløsningsorganer omfattet af loven, som Erhvervs- og Vækstministeriet anmelder til Europa-Kommissionen i medfør af § 4, stk. 3, i forbrugerklageloven. Et tvistløsningsorgan, der er registreret på listen, vil blive omfattet af OTB-forordningen (forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013).

Ansøgningens indhold og indlevering

§ 4. En ansøgning om godkendelse som privat tvistløsningsorgan skal indgives til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. Ansøgningen skal indgives af de stiftende erhvervs- og forbrugerorganisationer. Ansøgningen skal være vedlagt vedtægter, der indeholder bestemmelser for tvistløsningsorganet, som opfylder kravene efter kapitel 2 - 8.

Stk. 2. Ansøgningen skal indeholde følgende:

- 1) Tvistløsningsorganets navn og kontaktoplysninger, herunder e-mailadresse og webadresse.
- 2) Oplysning om tvistløsningsorganets struktur og finansiering, og, i det omfang, der foreligger oplysninger

herom på ansøgningstidspunktet, oplysninger om de personer, der medvirker i afgørelsen af klagerne (tvistløsningsorganets medlemmer), hvordan de aflønnes, og hvem de er ansat eller udnævnt af.

- 3) Eventuelle gebyrer for forbrugere og erhvervsdrivende samt beregningsgrundlaget herfor, jf. § 26 og § 27.
- 5) Tvistløsningsorganets gennemsnitlige sagsbehandlingstid, såfremt det er bekendt på ansøgningstidspunktet.
- 6) De sprog klagen og sagsdokumenter kan indsendes på, og hvilket sprog sagsbehandlingen foregår på.
- 7) De afvisningsgrunde, jf. forbrugerklagelovens § 16, stk. 2, som tvistløsningsorganet ønsker at gøre brug af.

Stk. 3. Såfremt de stiftende organisationer bag tvistløsningsorganet ønsker, at godkendelsen af tvistløsningsorganet også skal omfatte tvistløsningsorganets anvendelse af mediation, skal dette fremgå eksplicit af ansøgningen, og vedtægterne skal derudover opfylde betingelserne efter kapitel 4.

§ 5. Sker der ændringer i de i § 4 omhandlede oplysninger i godkendelsesperioden, skal tvistløsningsorganet uden unødigt forsinkelse meddele Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen herom.

Kapitel 2

Krav for godkendelse

Saglig og stedlig kompetence

§ 6. Kompetenceområdet skal fastsættes i vedtægterne, og det skal fremgå klart, hvilke varer eller tjenesteydelser en tvist kan vedrøre, hvilke erhvervsdrivende klagen kan rettes mod, og hvem der kan indgive en klage. Hvis erhvervsdrivende også kan indgive en klage, under forudsætning af at klagen ikke adskiller sig væsentligt fra forbrugerforhold, skal det også fremgå af vedtægterne.

Stk. 2. Et privat tvistløsningsorgan skal som udgangspunkt behandle klager over alle erhvervsdrivende inden for det pågældende område uafhængigt af den erhvervsdrivendes organisatoriske tilhørsforhold. Et privat tvistløsningsorgan skal endvidere behandle både nationale og grænseoverskridende tvister.

Stk. 3. Erhvervs- og vækstministeren kan godkende bestemmelser om, at prisen for en vare eller en tjenesteydelse, eller at det omtvistede beløb, som klagen vedrører, skal ligge under eller over en bestemt beløbsgrænse for, at en klage

kan indbringes for et privat tvistløsningsorgan. Sådanne beløbsgrænser godkendes ud fra en konkret vurdering af beløbsgrænsens rimelighed, hvor der især lægges vægt på, at forbrugernes klageadgang ikke forringes væsentligt.

Afvisning af klagesager

§ 7. Adgangen til at afvise klager efter forbrugerklagelovens § 16, stk. 2, må ikke væsentligt forringe forbrugernes adgang til klagebehandling.

§ 8. Er det utvivlsomt, at sagen falder uden for det private tvistløsningsorgans kompetence, kan tvistløsningsorganets sekretariat afvise klagen. En sådan afgørelse skal kunne indbringes for tvistløsningsorganet på forbrugers anmodning.

Stk. 2. De stiftende organisationer kan bemyndige tvistløsningsorganets formand til på tvistløsningsorganets vegne at afvise sager, som ikke skønnes egnede til behandling ved tvistløsningsorganet i medfør af forbrugerklagelovens § 16, stk. 2.

Stk. 3. En afvisning skal begrundes og forbrugeren skal oplyses om muligheden for at indbringe sagen for domstolene og for at få retshjælp og for at søge fri proces. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om, at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter afvisningen.

Kapitel 3

Tvistløsningsorganets sammensætning

§ 9. Et privat tvistløsningsorgan skal bestå af en formand, samt eventuelt en eller flere næstformænd, som er dommere, samt et ligeligt antal repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser. En næstformand har samme beføjelser, som efter bekendtgørelsen er tillagt formanden.

Stk. 2. Formand og repræsentanter udnævnes af de stiftende organisationer for en 3-årig periode med mulighed for genudnævnelse.

Sekretariatets opgaver

§ 10. Et privat tvistløsningsorgan skal have tilknyttet et sekretariat, der er uafhængigt af de stiftende organisationer.

§ 11. Sekretariatet har til opgave at besvare skriftlige, telefoniske eller personlige henvendelser til tvistløsningsorganet og forberede klagesagerne til behandling i tvistløsningsorganet. En klage skal kunne indgives elektronisk og, hvis elektronisk klageindsendelse ikke er mulig eller rimelig, pr. post. Der kan stilles krav om, at klagen indgives på en formular udfærdiget af sekretariatet.

§ 12. Klager, der indsendes til tvistløsningsorganet, men som henhører under et andet godkendt privat tvistløsningsorgan, under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen eller et lovbestemt tvistløsningsorgan omfattet af forbrugerklageloven, videresendes af sekretariatet hertil. Enhører klagen ikke under et tvistløsningsorgan som anført i 1. pkt., kan forbrugeren henvises til at anlægge sag ved de almindelige domstole. Forbrugeren oplyses i så fald om muligheder for retshjælp og fri proces.

§ 13. Inden sagsbehandlingen påbegyndes skal forbrugeren oplyses om, at klagen til enhver tid kan tilbagekaldes, hvorefter sagen afsluttes. Tvistløsningsorganet er ikke forpligtet til at tilbagebetale klagegebyret, såfremt forbrugeren tilbagekalder klagen.

§ 14. Parterne skal snarest oplyses skriftligt om, at de ikke er forpligtet til at benytte en advokat eller en juridisk rådgiver, men at de kan søge uafhængig rådgivning eller lade sig repræsentere eller bistå af tredjemand i alle faser af proceduren. Parterne skal derudover vejledes om, at behandlingen ved nævnet ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse.

§ 15. 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 er af betydning for sagens afgørelse, og til eventuelle skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet af sekretariatet. Sekretariatet vejleder i fornødent omfang parterne om deres retsstilling.

Stk. 2. Sekretariatet skal fastsætte en rimelig frist for parterne til at afgive de førnævnte udtalelser. En frist skal som minimum være 14 kalenderdage. Fristen regnes fra datoen for sekretariatets fremsendelse af anmodning til parterne om en udtalelse. Hvis den erhvervsdrivende eller forbrugeren ikke er fremkommet med en udtalelse inden fristens udløb, kan sekretariatet afgive sagen til behandling i tvistløsningsorganet, der kan beslutte at træffe afgørelse på det foreliggende grundlag.

Stk. 3. Når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget, herunder eventuelle sagkyndige erklæringer, meddeles parterne straks herom.

Stk. 4. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne. Ved fremsættelse af forligsforslag skal det fremgå, at sagen er behandlet af sekretariatet, og at den kan kræves forelagt tvistløsningsorganet.

Stk. 5. Sekretariatet skal til hvert møde, som tvistløsningsorganet afholder, fremlægge en oversigt over de sager, hvor der siden sidst afholdte møde er indgået forlig med sekretariatets medvirken samt en kort angivelse af forligets indhold.

Stk. 6. Sekretariatet afslutter sagen, hvis den erhvervsdrivende under sagens forberedelse opfylder forbrugers krav. Det samme gælder, hvis forbrugeren frafalder sin klage.

Stk. 7. Sekretariatet forelægger sager, der ikke er blevet afsluttet under den forberedende sekretariatsbehandling, for tvistløsningsorganet.

Habilitet

§ 16. For tvistløsningsorganets medlemmer, sekretariat og sagkyndige gælder, at

- 1) der må ikke modtages instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter, og

- 2) aflønningen skal ske på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren.

Stk. 2. For sekretariatet gælder derudover, at udnævnelsen skal være til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at sekretariatet handler uafhængigt, og ikke er i fare for at blive afsat uden gyldig grund.

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

- 1) vedkommende selv har en særlig personlig eller økonomisk interesse i sagens udfald eller tidligere i samme sag har været repræsentant for nogen, der har en sådan interesse,
- 2) vedkommendes ægtefælle, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linje eller i 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 upartiskhed.

Stk. 2. Foreligger et af de i stk. 1 nævnte forhold, skal formanden omgående underrettes herom og herefter træffe beslutning om, hvorvidt den pågældende kan deltage i behandlingen af sagen.

Tvistløsningsorganets afgørelser

§ 18. Tvistløsningsorganet træffer afgørelse i de enkelte sager på et møde ved almindelig stemmeflerhed. Når tvistløsningsorganet træffer afgørelse, skal det bestå af en formand og mindst to medlemmer valgt blandt repræsentanterne for forbruger- og erhvervsinteresser, således at sidstnævnte er ligeligt repræsenteret. Hvis et tvistløsningsorgansmedlem, der repræsenterer erhvervs- eller forbrugerinteresser, er forhindret i at deltage i et møde, tilfalder dette medlems stemme et eventuelt andet tilstedeværende tvistløsningsorgansmedlem, der repræsenterer samme interesser.

Stk. 2. En repræsentant for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har til enhver tid uden stemmeret adgang til at deltage i tvistløsningsorganets møder.

Stk. 3. Tvistløsningsorganet holder møder et passende antal gange om året, så fristerne efter forbrugerklageovens § 17 og § 18 kan overholdes.

§ 19. Tvistløsningsorganet træffer afgørelse på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag, herunder spørgsmål om betaling af gebyrer og omkostninger, jf. § 26 og § 27.

Stk. 2. Sagkyndige kan tilkaldes til tvistløsningsorgansbehandlingen, ligesom parter kan tilkaldes, hvis særlige omstændigheder taler herfor.

Stk. 3. Afgørelsen træffes efter en juridisk bedømmelse af sagens omstændigheder.

§ 20. Afgørelser skal være begrundede og skal udstedes skriftligt på et varigt medie. Det skal fremgå, hvilken formand der har medvirket ved afgørelsen. Der fastsættes en frist på normalt 30 kalenderdage til opfyldelse af afgørelsen. Hvis særlige forhold inden for et tvistløsningsorgans kompetenceområde tilsiger det, kan udgangspunktet efter 2. pkt. fraviges.

Stk. 2. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal mindretallet i afgørelsen begrunde sin stilling.

Stk. 3. Hvis klagegebyret skal tilbagebetales, jf. § 26, skal dette fremgå af afgørelsen.

Stk. 4. Såfremt den erhvervsdrivende skal betale et beløb for sagens behandling, jf. § 25 og § 27, skal dette fremgå af afgørelsen.

§ 21. Begge parter skal underrettes om muligheden for at indbringe sagen for domstolene samt, hvor det er relevant, vejledes om muligheden for tvangsfuldbyrdelse og om muligheden for genoptagelse. Forbrugeren skal derudover, når det er relevant, oplyses om

- 1) adgangen til at få Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at udtage stævning på forbrugeren vegne samt dække visse omkostninger til en retssag,
- 2) mulighederne for retshjælp eller dækning af sagsomkostninger gennem eventuel retshjælpsforsikring, og
- 3) at der kan ske forældelse af kravet, hvis sagen ikke indbringes for domstolene senest et år efter tvistløsningsorganets afgørelse.

§ 22. De stiftende organisationer kan bemyndige formanden til på tvistløsningsorganets vegne at træffe afgørelser i visse klagesager, hvor der foreligger en fast praksis.

§ 23. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen kan til enhver tid anmode om at få tilsendt kopi af det private tvistløsningsorgans afgørelser, herunder dets afvisninger.

Genoptagelse

§ 24. Formanden for et privat tvistløsningsorgan kan beslutte, at en sag, hvori der er 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 i tvistløsningsorganet, må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Stk. 2. En anmodning fra den erhvervsdrivende om genoptagelse af klagesagen, der er indgivet skriftligt til tvistløsningsorganet inden 30 kalenderdage fra forkyndelsen af afgørelsen, har opsættende virkning. Fristen på 30 kalenderdage regnes herefter fra det tidspunkt, hvor anmodningen om genoptagelse er blevet afvist, eller hvor tvistløsningsorganet har truffet afgørelse i genoptagelsessagen.

Stk. 3. Anmodninger om genoptagelse, der indgives af den erhvervsdrivende senere end 30 kalenderdage efter forkyndelsen, afvises.

Gebyrer og omkostninger

§ 25. Ingen af parterne betaler omkostninger ved tvistløsningsbehandlingen til den anden part. Et tvistløsningsorgan, der ikke har adgang til at pålægge gebyrer efter § 27, kan få godkendt bestemmelser om, at en erhvervsdrivende i nærmere bestemt omfang kan pålægges at godtgøre eller afholde udgifter til fx sagkyndige erklæringer, der er nødvendige til sagens behandling.

§ 26. Det er for behandling af en klage ved et privat tvist-løsningsorgan muligt at fastsætte et mindre gebyr, som forbrugeren skal betale. Gebyrets størrelse fastsættes i forbindelse med godkendelsen.

Stk. 2. Ved fastsættelsen af gebyret vil der bl.a. blive lagt vægt på eventuelle eksisterende gebyrer, tvistløsningsorganets driftsomkostninger og hvorvidt tvistløsningsorganet tillige ønsker at anvende mediation og i den forbindelse også opkræve et gebyr herfor, jf. § 34.

Stk. 3. Gebyret skal tilbagebetales til forbrugeren, hvis forbrugeren får medhold i klagen, hvis klagen forliges til forbrugers fordel, eller hvis sagen afvises efter forbrugerklagelovens § 16.

Stk. 4. Et privat tvistløsningsorgan, der anvender sagkyndige i forbindelse med tvistløsningsbehandlingen, kan få godkendt bestemmelser om, at en forbruger skal betale et mindre beløb til hel eller delvis dækning af disse udgifter. En forbruger kan kun pålægges at betale et sådant beløb, hvis

- 1) sagsgenstanden har en høj værdi,
- 2) der har været anvendt en sagkyndig i den konkrete sag, og
- 3) forbrugeren ikke har fået medhold i klagen.

Stk. 5. Beløbet efter stk. 4 fastsættes på baggrund af tvistløsningsorganets oplysninger om de gennemsnitlige udgifter til sagkyndige. Beløbets størrelse beror på en konkret vurdering, hvor der bl.a. lægges vægt på sagsgenstandens gennemsnitlige værdi ved det pågældende tvistløsningsorgan.

§ 27. Et tvistløsningsorgan kan få godkendt gebyrer, som en erhvervsdrivende skal betale for behandling af sagen, hvis

- 1) forbrugeren får medhold i sin klage, eller
- 2) sagen forliges til forbrugers fordel.

Stk. 2. Gebyrerne fastsættes på baggrund af oplysninger fra tvistløsningsorganets estimerede gennemsnitlige udgifter til sagernes behandling.

Stk. 3. Der vil kunne opkræves højere beløb for erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til tvistløsningsorganets drift.

Stk. 4. Hvis beløb fastsat i medfør af stk. 2 - 3, der ikke betales af den erhvervsdrivende, skal kunne inddrives efter gældsinddrivelseslovens §§ 10 og 11, jf. nr. 30 i lovens bilag 1, skal beløbene fastsættes som standardbeløb, som meddeles den erhvervsdrivende allerede ved sagens begyndelse.

Kapitel 4

Mediation

§ 28. Et tvistløsningsorgan, der som en mulig løsning af en tvist omfattet af tvistløsningsorganets kompetence, også ønsker at tilbyde mediation, skal opfylde betingelserne i dette kapitel.

§ 29. Mediation skal foretages af personer, der har den nødvendige viden og kompetence inden for alternativ tvistbilæggelse og forbrugerrettigheder.

Stk. 2. Det er en forudsætning, at personerne

- 1) er udpeget til et mandat af en varighed, som er tilstrækkelig til at sikre, at de handler uafhængigt, og at de ikke er i fare for at blive afskediget uden gyldig grund,
- 2) ikke modtager instrukser fra nogen af parterne eller disses repræsentanter,
- 3) aflønnes på en måde, der ikke er knyttet til resultatet af proceduren, og
- 4) uden unødigt forsinkelse oplyser tvistløsningsorganets leder om ethvert forhold, der kan påvirke eller kan opfattes som påvirkende deres uafhængighed og uvildighed eller give anledning til en interessekonflikt med en af parterne i den tvist, de skal bilægge.

Stk. 3. § 17, stk. 1, finder tilsvarende anvendelse.

Stk. 4. Såfremt et af de i stk. 2 eller stk. 3 nævnte tilfælde foreligger, skal den pågældende person erstattes af en anden person, eller alternativt skal forbrugeren foreslås at indbringe klagesagen til afgørelse for tvistløsningsorganet.

Stk. 5. Personer, der foretager mediation, skal have et særskilt og formålsbestemt budget, der er tilstrækkeligt til at varetage deres opgaver, til deres rådighed.

§ 30. Mediationen foretages på grundlag af parternes oplysninger.

Stk. 2. Under mediationen sikres det, 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 hertil.

Stk. 3. §§ 12, 13 og 14 finder tilsvarende anvendelse under mediationen.

Stk. 4. Parterne underrettes uden unødigt ophold, når alle dokumenter med de relevante oplysninger er modtaget.

Stk. 5. Parterne vejledes om eventuelle forældelsesfrister, når det er relevant.

§ 31. Der skal i mediationen lægges særligt vægt på at vejlede parterne om de generelle regler på området og om tvistløsningsorganets praksis.

Stk. 2. Under mediationen kan såvel parterne som mediatoren foreslå en konkret løsning på sagen.

Stk. 3. Parterne skal sikres rimelig betænkningstid til at vurdere, om de vil acceptere eller afvise en mindelig løsning og oplyses om

- 1) at de kan vælge, om de vil acceptere løsningen,
- 2) at deltagelse i proceduren ikke udelukker muligheden for en domstolsprøvelse eller en prøvelse ved tvistløsningsorganet,
- 3) at den foreslåede løsning kan afvige fra udfaldet af en domstolsprøvelse, og
- 4) hvad retsvirkningerne af en foreslået løsning eller mindelig aftale er.

§ 32. Resultatet af mediationen skal meddeles parterne skriftligt på et varigt medie og ledsages af en begrundelse for mediationens resultat samt retsvirkningen heraf.

§ 33. En forbruger skal have rimelig tid til at indgive en sag, hvor mediationen ikke er lykkedes, for det private tvistløsningsorgan.

Gebyrer ved mediaton

§ 34. For mediering af en klage ved et privat tvistløsningsorgan kan tvistløsningsorganet opkræve et symbolsk gebyr af forbrugeren. Gebyrets størrelse godkendes på baggrund af en konkret vurdering af tvistløsningsorganets samlede udgifter. Gebyret kan maksimalt udgøre 100 kr.

Kapitel 5

Informationskrav i forbindelse med klager indgivet via OTB-plattformen, jf. forordning nr. 524/2013 af 21. maj 2013

§ 35. Et privat tvistløsningsorgan, som har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal snarest underrette parterne og OTB-plattformen om, hvorvidt klagen optages til behandling eller afvises i medfør af forbrugerklagelovens § 14, 15 eller 16.

Stk. 2. Såfremt klagen optages til behandling, jf. stk. 1, underrettes parterne samtidig om tvistløsningsorganets procedureregler og om eventuelle omkostninger, der kan pålægges i medfør af § 26 og § 27.

Stk. 3. Et privat tvistløsningsorgan, som har accepteret at behandle en klage modtaget via OTB-plattformen, skal straks, når sagen er fuldt oplyst, jf. herved forbrugerklagelovens § 18, stk. 2, underrette parterne og OTB-plattformen herom.

Stk. 4. Et privat tvistløsningsorgan, der har modtaget en klage via OTB-plattformen, skal straks efter at sagen er afsluttet, meddele OTB-plattformen om datoen for henholdsvis modtagelsen og afslutningen af klagen såvel som resultatet af behandlingen.

§ 36. Et privat tvistløsningsorgan skal på dets hjemmeside linke til Europa-Kommissionens liste over ATB-instanser, jf. artikel 20, stk. 4, i Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet, og skal, hvis det er relevant, offentliggøre listen på et varigt medie i tvistløsningsorganets lokaler.

Kapitel 6

Årsrapport og oplysningskrav m.v.

§ 37. Et privat tvistløsningsorgan skal udarbejde en årsrapport om aktiviteterne i det forløbne år og administrationen i øvrigt. Årsrapporten skal indeholde oplysninger om

- 1) antallet af modtagne klager og typen af tvister klagerne har vedrørt,
- 2) den procentvise andel af sager, der er indstillet, inden der er nået et resultat,
- 3) den gennemsnitlige sagsbehandlingstid,
- 4) systematiske eller væsentlige problemer, der forekommer hyppigt og fører til tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Sådanne oplysninger kan være ledsaget af anbefalinger til, hvordan sådanne problemer kan undgås eller løses,
- 5) antal afviste klager, herunder den procentvise andel af afviste klager i forhold til hver af de afvisningsmuligheder, som tvistløsningsorganet har fået godkendt,
- 6) andelen af sager, hvor forbrugeren har fået medhold,

- 7) i hvilket omfang afgørelser efterleves, hvis dette vides, og
- 8) oplysning om eventuel deltagelse i netværk, som samarbejder om grænseoverskridende tvister, og en vurdering af effektiviteten af dette.

Stk. 2. Tvistløsningsorganet afrapporterer årligt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Oplysningspligt

§ 38. Tvistløsningsorganet skal oprette og ajourføre en hjemmeside. Hjemmesiden skal på en klar og lettilgængelig måde indeholde følgende oplysninger, der tillige skal gives på varigt medie på forespørgsel, om

- 1) proceduren for tvistløsningen,
- 2) navn på tvistløsningsorganet, postadresse og email-adresse,
- 3) at tvistløsningsorganet er opført på en liste i overensstemmelse med lovens § 4, stk. 3, og artikel 20 i ATB-direktivet,
- 4) de fysiske personer, der er ansvarlige for tvistløsningen, hvordan de er udpeget og for hvor lang tid,
- 5) eventuelt medlemskab af ATB-instanser, der letter grænseoverskridende tvistbilæggelse,
- 6) de former for tvister, som tvistløsningsorganet kan behandle herunder eventuelle værdigrænser,
- 7) de procedureregler, der gælder for bilæggelse af en tvist, og de kriterier, på grundlag af hvilke tvistløsningsorganet kan afvise at behandle en klage,
- 8) de sprog, på hvilke en klage kan indgives, og hvorpå behandlingen foregår,
- 9) eventuelle omkostninger til betaling af sagens behandling, som parterne skal dække,
- 10) tvistløsningens gennemsnitlige varighed,
- 11) retsvirkningen af tvistløsningens resultat, herunder i hvilket omfang, det kan tvangsfuldbyrdes,
- 12) årsrapporter om tvistløsningsorganets virksomhed, og
- 13) udvalgte afgørelser.

Stk. 2. Ved offentliggørelse af afgørelser m.v. skal klagers navn anonymiseres. Offentliggørelse skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler.

§ 39. Det skal være muligt på tvistløsningsorganets hjemmeside at finde oplysninger om de erhvervsdrivende, som ikke efterlever tvistløsningsorganets afgørelser.

§ 40. Enhver kan ved henvendelse til tvistløsningsorganets sekretariat forlange at blive gjort bekendt med tvistløsningsorganets afgørelser, hvis disse kan identificeres. Navne på forbrugerne skal anonymiseres. Videregivelse af oplysninger skal ske i overensstemmelse med persondatalovens regler. Sekretariatet kan enten ved fotokopi eller elektronisk fremsende kopi af afgørelser. Sekretariatet kan til dækning af omkostningerne fastsætte et gebyr for udlevering af fotokopier.

Kapitel 7

*Vedtægtsændringer og opløsning af tvistløsningsorganer**Vedtægtsændringer*

§ 41. Til vedtagelse af ændringer af vedtægter kræves enighed mellem de stiftende organisationer. Vedtægtsændringerne skal godkendes af erhvervs- og vækstministeren.

Opløsning af tvistløsningsorganet

§ 42. De bag tvistløsningsorganet stående forbrugerorganisationer og brancheorganisationer kan med 1 års varsel

opsige aftalen, hvorved tvistløsningsorganet opløses. Der skal fastsættes betryggende vilkår for afvikling af verserende sager m.v.

Kapitel 8

Ikrafttrædelse og overgangsbestemmelser

§ 43. Bekendtgørelsen træder i kraft den 1. oktober 2015.

Stk. 2. Klager, indgivet til et privat tvistløsningsorgan inden godkendelse er meddelt efter denne bekendtgørelse, behandles efter de hidtil gældende vedtægter.

Erhvervs- og Vækstministeriet, den 30. september 2015

TROELS LUND POULSEN

/ Niels Christian Beier