

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

Att.: Louise Vagner, Tina Madsen
c.c. Lasse Heidemann

Høringssvar om direktivforslag om alternativ tvistbilæggelse

Realkreditforeningen har modtaget specialudvalgshøringen med et direktivforslag om alternativ tvistbilæggelse på forbrugerområdet (ADR) og et forordningsforslag om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (ODR) i høring med frist for bemærkninger 21. december 2011, dog udsat til 3. januar 2012.

Formål

Kommissionen oplyser som begrundelse for forslaget, at forbrugerne ikke udnytter de muligheder, som det indre marked byder på i form af et større udvalg af varer eller mere effektiv konkurrence om pris og kvalitet. Årsagen angives at være, at forbrugerne er bekymrede for, at det kan være vanskeligt at finde en løsning på eventuelle problemer. Tilsvarende oplyses de erhvervsdrivende at være tilbageholdende med handel på tværs af grænser. Med de fremsatte forslag forventer Kommissionen, at forbrugernes tillid til det indre marked vil stige, og at dette vil sætte skub i væksten.

Forskellen på de to initiativer

Direktivforslaget om alternativ tvistbilæggelse (ATB) har til formål at sikre, at der findes ATB-instanser (fx private ankenævn) af høj kvalitet til at behandle kontraktlige tvister, som opstår i forbindelse med erhvervsdrivendes salg af varer og tjenesteydelser. Der skal være klagemulighed i alle lande og for alle typer af varer og tjenesteydelser. Medlemsstaterne skal hjælpe klageren med at finde frem til den relevante klageinstans.

Forordningsforslaget om onlinetvistbilæggelse (OTB) skal give forbrugere og erhvervsdrivende direkte adgang til en onlineplatform, der gennem en ATB medvirker til at bilægge kontraktlige tvister, som opstår på grund af grænseoverskridende online transaktioner. Dette må siges at være en nyskabelse i det danske klagesystem.

Realkreditforeningen forholder sig i nærværende svar især til det overordnede behov for det foreslåede tvistbilæggelsesinstrument.

Hvis et sådant instrument skal fungere over landegrænserne og på tværs af retssystemer, og dog rumme mulighed for at skabe tværgående gen-

2. januar 2012

Finanssektorens Hus
Amaliegade 7
1256 København K

Telefon 3336 1311
Fax 3393 0260

mail@realkreditforeningen.dk
www.realkreditforeningen.dk

Journalnr. 115/77
Dok. nr. 298605-v1

nemsigtighed er det en forudsætning, at det alene er meget enkle tvister, der behandles i dette regi. Ligeledes skal dette system efter vor opfattelse være et supplement til allerede eksisterende systemer, og ikke en erstatning. Dels fordi der i fx Danmark allerede eksisterer velfungerende udenretlige klagemuligheder, og dels fordi det ikke forekommer hensigtsmæssigt at en rent nationalt reguleret aftale skal bilægges efter internationale regler.

Førend man forholder sig til et tværgående tvistbilæggesystem vil det endvidere være hensigtsmæssigt at danne sig et overblik over hvilke muligheder der i dag eksisterer i medlemsstaterne. Det er Realkreditforeningens indtryk, at der er en særdeles varieret bestand af ordninger i EU.

Det er ligeledes indtrykket, at Danmark har velfungerende alternativer til behandling ved domstolene i tilfælde af tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende.

Forbrugerne har jo under alle omstændighederne muligheden for at anke i deres hjemlande eftersom forbrugerne i dag er omfattet af forbrugerbeskyttelsesreglerne i deres hjemlande.

Endelig er der praktiske aspekter som hvem der forestår og bekoster oversættelser af sagsakter. I en ganske gennemsnitlig sag for Realkreditankenævnet vil der være tale om op til 100 sider.

Uden at gå i detaljer ser vi umiddelbart udfordringer i følgende aspekter ved forslagene:

Der lægges med kravene hertil op til en **sagsbehandlingstid**, som i begge ordninger kan blive vanskelig at overholde i de tilfælde hvor der er tale om komplicerede sager, og i det hele taget krav, der er svære at arbejde med, når et nævn skal kaldes sammen. Begrundelse for at der skal være kortere sagsbehandlingstid når der skal behandles online-aktiviteter har ikke i en dansk realkreditkontekst gyldighed. Sagerne er ganske de samme uanset ekspeditionsform, og hurtigheden i den elektroniske sagsbehandling er en del af produktet

Der lægges op til et **tungt apparat** på forretningsområder, der allerede er omfattede af velfungerende ankenævn, og hvor der vel at mærke ikke er stor grænseoverskridende aktivitet, der kunne begrunde en omlægning af ordningen.

Endvidere ses, at der **ikke lægges op til afgørelser**, som kan ankes videre i systemet, eller indbringes for domstolene. Da der også i fremtiden vil være tilfælde, hvor der vil være behov for at opnå retlige afgørelser med tilhørende ankeadgang betyder dette, at man skal fastholde de nationale ordninger parallelt med de her foreslåede. Endvidere er det uklart hvordan man indtænker den erhvervsdrivendes holdning til forligsforslag.

Endelig forekommer den foreslåede model forekommer **mindre velegnet til sager af mere kompliceret juridisk karakter**. Dels kan man ikke nå at behandle komplicerede sager inden for de foreslåede frister, dels vil sådanne sager kræve skriftveksling og dokumentation, som dels vil have en vis produktionstid og dels vil forudsætte enten oversættelse, eller national behandling. De valgte eksempler med forenklede problemstillinger og sparsomt skriftligt dokumentationsbehov streger dette synspunkt

Sammenfattende

En gennemførelse af forslaget vil betyde markante ændringer i forhold til Realkreditankenævnets (og de andre ankenævns) nuværende praksis – vel at mærke ændringer, der ikke i sig selv vil være udtryk for forbedringer, da forbrugerne i DK og mange andre medlemsstater allerede er dækket ind af velfungerende klage – og ankemuligheder.

Nærmere tværtimod, da de foreslåede ændringer så vidt ses må indføres som et (omkostningskrævende) supplement til de eksisterende ordninger. Det er ikke klart hvem der bærer omkostningerne til denne nye tvistløsningsmodel.

Med venlig hilsen

Trineke Borch Jacobsen

Direkte 3370 1115

tbj@realkreditforeningen.dk