

EU- forslag om alternativ tvistbilæggelse i forbrugersager – opdatering

I denne artikel gives en opdatering i forhold til artiklen i NFT 1/2012 om EU-Kommissionens forslag til direktiv om alternativ tvistbilæggelse i forbrugersager (ATB-forslaget).

Baggrunden for denne hurtige opdatering er, at der den 30. maj blev konstateret principenighed i Rådet om et kompromisforslag fra det danske EU- formandskab. Europarlamentet behandler for tiden forslaget, der hører sammen med et forslag til forordning om etablering af en online- platform for klager over onlinehandel over landegrænserne i EU. Parlamentet ventes at stemme om sin endelige rapport om forslagene i september 2012. Derefter skal pakken igennem den såkaldte trilogproces mellem Rådet, Parlamentet og Kommissionen. Det er planen, at den nødvendige enighed skal nås i løbet af efteråret, så forslagene kan endeligt vedtages i Rådet inden udgangen af 2012. Herefter vil der være to år for medlemsstaterne til at implementere direktivdelen i national lovgivning.

Ændringer i forhold til det oprindelige direktivforslag

- Den erhvervsdrivendes ret til at klage til ATB- enheden er taget ud af forslaget. Det er kun forbrugeren, der har krav på at kunne klage
- Sundhedslignende velfærdsydelser falder uden for direktivets anvendelsesområde. Det samme gælder velfærdsydelser, som tilbydes af offentlige myndigheder
- Konkrete, meget komplekse klagesager (ikke defineret nærmere) kan holdes uden for ATB- systemet
- De erhvervsdrivende skal ikke på forhånd i kontraktsdokumenter og på kvitteringer mv. oplyse om tilslutningen til et ATB- system
- fristen for sagsbehandling på 90 dage er ændret, således at fristen først begynder at løbe, når ATB- enheden "har modtaget al relevant information", dvs. at klagesagen er fuldt oplyst
- under visse betingelser kan ATB- enheden drives af den enkelte erhvervsdrivende

Der er stadig tale om et minimumsdirektiv og det er fortsat muligt for den erhvervsdrivende at meddele, at man ikke vil følge resultatet af ATB- behandlingen. Det gælder også, hvor en ATB- enhed træffer egentlige afgørelse i tvisten mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende.

Nyt forslag, som vil berøre de nordiske lande med egentlige klagenævn

Sent i forhandlinger har et mindre antal medlemslande fået overtalt flertallet inkl. det danske EU- formandskab til at indsætte følgende bestemmelse som artikel 9b i direktivet:

"Legality"

Member states shall ensure that in ADR procedures (=ATB- procedurer) which aim at resolving the dispute by imposing a solution the solution imposed may not result in the consumer being deprived of the protection afforded by the mandatory provisions of the law of the Member State in whose territory the ADT entity is established. In case of cross-border disputes, the solution imposed by the ADR entity may not result in consumer being deprived of the protection afforded by mandatory provisions applying under the law of the Member State in which he is habitually resident in the instances where such protection is provided for in article 6 of Regulation (EC) No 593/2008 or Article 5(2) of Convention 80/934/ECC on the law applicable to contractual obligations opened for signature in Rome on 19 June 1980."

Artikel 9b er særlig interessant i de nordiske lande, der har tradition for, at tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende kan indbringes for ankenævn, der træffer egentlig afgørelse i sagerne.

Interessant i den forbindelse er især sidste punktum i artiklen. Kort fortalt siger denne bestemmelse, at en forbruger, der har en tvist med en erhvervsdrivende i en anden medlemsstat end forbrugerens hjemstat, ikke ved sagens afgørelse kan berøves rettigheder, der følger af ufravigelige regler (mandatory rules) i hjemlandet. Henvisningen til de to retsforskrifter i slutningen følger for så vidt intet nyt til, eftersom de to konkrete bestemmelser blot siger det, som nu (igen) følger af slutningen af sidste punktum i Artikel 9b.

Ikke mindst inden for forsikringsområdet er der i rigtig mange EU- lande regler, som beskytter forbrugeren og som ikke kan fraviges ved aftale. Hertil kommer ganske mange almindelige aftaleretlige og køberetlige regler mv. med samme retlige status. Bestemmelsen er derfor yderst relevant for forsikringserhvervet, navnlig i lande som de nordiske med omfattende regelsæt til sikring af forbrugernes interesser.

Det er på nuværende tidspunkt vanskeligt at overskue konsekvenserne af Artikel 9b. Nedenstående opregning af spørgsmål og problemer er derfor ufuldstændig:

- Det er i ganske mange tilfælde uklart, om en bestemmelse er ufravigelig i forhold til forbrugeren, således at aftalefriheden er begrænset
- Hvem skal tage stilling til spørgsmålet om ufravigelighed, og hvem skal afgøre evt. fortolkningstvivel i forhold til selve den ufravigelige bestemmelses indhold? Er det ankenævnet, der behandler sagen, tvistbilæggesorganet i forbrugerens hjemland eller forbrugermyndighederne i (ét af) de to involverede medlemslande?
- Påses overholdelsen af de ufravigelige regler ex officio af klageorganet eller kun efter påstand? Forslaget til Artikel 9b er tydeligvis inspireret af lovvalgsreglerne i forhold til retssager, hvor udgangspunktet jo er forhandlingsprincippet, der betyder

at parterne som udgangspunkt har ansvaret for at bringe internationale privatretlige regler til støtte for påstandene ind i den enkelte sag.

- Skal der udarbejdes lister over ufravigelige regler i de enkelte medlemslande, og hvem har ansvaret for, at det sker?
- De erhvervsdrivende bør – inden de indlader sig på at handle med forbrugere i andre lande – kende risikoen ved, at tvister evt. skal løses med respekt af ufravigelige regler i forbrugerens hjemland. Usikkerhed om dette spørgsmål vil sikkert afholde mange forsikringsselskaber fra at handle over landegrænserne med forbrugerne.
- Hvad sker der, hvis en ankenævn ved en fejl afgør en sag uden at overholde ufravigelige regler i forbrugerens hjemland. Skal sagen gå om eller er domstolene (i forbrugerens hjemland) forum for afgørelse af sagen og stillingtagen til tilstedeværelsen og rækkevidden af den ufravigelige regel?

Det er vanskeligt – i lyset af det tidspressede forløb af forhandlingerne – at føle sig overbevist om, at de nævnte spørgsmål og problemer har været nærmere belyst under forhandlingerne i Bruxelles. Forsikring & Pension har derfor anmodet Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der har haft hovedansvaret for de politiske forhandlinger, om nærmere dialog. Målet er at få skabt klarhed over baggrunden for forslaget og dets rækkevidde samt grundlag for i givet fald at rejse ændringsforslag over for Europaparlamentet, der som nævnt behandler sagen henover sommeren.

Sagen er et godt eksempel på hvordan det kan gå i EU, når Kommissionens forslag sættes ind i større reformer, der ønskes gennemført inden for meget korte – urealistiske – tidsplaner. Artikel 9b komplicerer forholdene for de erhvervsdrivende i medlemslande, som har veludviklede ankenævnssystemer med høj forbrugerbeskyttelse, medens andre medlemslande kan slippe af sted med at oprette et kontor for simpel – ikke bindende - mægling mellem parterne i en forbrugertvist. Og endnu værre: Forslaget styrker ikke handelen over landegrænserne, snarere det modsatte.