

National Report on Alternative Dispute Resolution (ADR)

The European Commission is proposing this template to assist the competent authorities in the Member States in drawing up their national application report pursuant to Article 20(6) of Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes.

This template is using the tool “EU survey”, that will facilitate the collection of national reports in a comparable manner. We kindly ask national authorities to complete their report in EN or in their native language by **15 April 2022**.

The EU survey can generate a pdf or excel report that can be used for national purposes. This template is structured in three parts:

- Part I: ADR procedure in your Member State
- Part II: Activities of ADR entities
- Part III: Best practices, shortcomings & recommendations

The template will need to be completed by the ADR competent authority designated as the single point of contact in your Member State. In order to complete Part II, information will need to be collected **from all competent authorities in your Member State** (if multiple authorities exist in your Member State).

PART I: ADR PROCEDURE IN YOUR MEMBER STATE

Section 1.1: Introduction

1. Name of your authority

Nævnenes Hus, Erhvervsministeriet

2. Member State where your authority is located

Denmark

3. Please confirm that your authority is:

- the competent authority designated as the single point of contact in your Member State in case of multiple competent authority
- the only competent authority in your country

Section 1.2: Scope & coverage

4. Are all contractual consumer disputes covered by at least one ADR entity in each of the economic sectors covered by the ADR Directive (please see Part II, Question 7 below) in your Member State?

Economic sectors covered by the ADR Directive: consumer goods; energy and water; financial services; general consumer services; leisure services; postal services and electronic communications; transport services; others. For details, please see [COICOP classification](#), broad structure on pages 29-30.

- Yes
 No

5. Is there a residual ADR entity operating in your Member State?

- Yes
 No

If yes, what is the name of this residual ADR entity:

Forbrugerklagenævnet og Mæglingsteamet for Forbrugerklager

Section 1.3: Accreditation, quality criteria and monitoring of ADR entities

6. In the past 4 years, have you received accreditation/assessment requests?

- Yes
 No

7. How do you monitor the compliance of ADR bodies with Directive 2013/11/EU and what kind of monitoring mechanism is used:

- Spot-checks
 Annual activity reports (Art. 7(2))
 Bi-annual reports (Art. 19(3))
 Other monitoring mechanisms

If other monitoring mechanisms, please specify:

Vi modtager løbende klager fra borgere, hvorefter vi undersøger, om klagen gør sig generelt gældende for ankenævnet og om ankenævnet overholder deres vedtægter. Der er som regel tale om en borger, som er utilfreds med afgørelsen, hvorefter vi oplyser, at vi ikke kan gå ind i konkrete afgørelser, idet ankenævnene er uafhængige.

Please specify the frequency (if relevant) of such monitoring:

Vi modtager mellem 0-3 henvendelser i løbet af en måned.

8. Have you delisted ADR bodies in the last four years?

In case of a merge of ADR entities, the merged entity is to be considered delisted.

- Yes

No

If yes, for which reasons?

De stiftende organisationer var enige om at nedlægge ankenævnet.

9. Are there any other consumer dispute resolution bodies/tools in your country that are not accredited as quality ADR entities in accordance with the ADR directive, but which still resolve consumer disputes out-of-court?

- Yes
 No
 I don't know

If yes, please explain why those bodies are not accredited:

Først og fremmest fordi de ikke har ønsket det. Dernæst tror vi på, at ikke godkendte nævn fortsat kan spille en værdifuld rolle og kan løse problemstillinger indenfor den enkelte branche. Der skal dog fortsat være mulighed for, at henvende sig til et godkendt nævn for at få sin sag prøvet - Nævnenes Hus afviser derfor ikke sager, som kan behandles ved et ikke godkendt nævn.

Section 1.4: Collective ADR

10. Is ADR possible in case of collective claims (opt-in/opt-out procedure, where the claim is brought on behalf of all those who fall within a defined class of claimants unless they take positive steps to opt out – see Recital 27 of the ADR Directive) under your national law?

- Yes
 No

11. Is ADR possible for disputes claimed by multiple consumers (so-called grouped claims, which lead to a settlement of a large number of similar small claims instead of having to process each claim individually) as the same procedure?

- Yes
 No

Section 1.5: Cross-border ADR

12. Are the ADR procedures for cross-border disputes in your Member State different from the procedure for domestic cases?

- Yes
 No

13. How do you assess the functioning of the ADR Directive in cross-border disputes in your country? What are the obstacles and/or challenges encountered? What solutions have you implemented?

I Danmark har vi observeret nogle udfordringer i forbindelse med tvister på tværs af landegrænser. Eksempelvis opleves forskellig tilgængelighed ved de enkelte instanser og forskellig kvalitet i onlineproceduren, samt information til parter, som ikke taler modersmålet i det land. I sådanne sager kan der være en sproglig barrier, der kan gøre det svært at behandle sagen. Derudover kan der være problemer med at fastslå, hvem der bør tage sig af den pågældende sag og dermed hvem der er kompetent til at behandle den. Derudover er der nogle huller i ATB-dækningen på grund af tærsklen til at klage og den begrænsede mulighed for at modtage klager på baggrund af enten lovvalg eller at den erhvervsdrivende ikke er etableret i Danmark.

Section 1.6: Funding model

14. Is the funding model of the ADR procedure in your Member State based on:

- Public funding
- Private funding (i.e. costs are borne by traders)
- Mix of public and private funding
- Other

Please explain:

Det er brancheorganisationerne bag de enkelte ankenævn, som betaler for driften. Såfremt forbrugeren får medhold kan ankenævnet dog have vedtægtsbestemmelser, hvor de kan opkræve gebyrer for den erhvervsdrivende op til de gennemsnitlige omkostninger pr. sag.

For så vidt angår residual instansen er denne i stor grad finansieret af det offentlige.

15. Do ADR entities have a profit or not-for-profit character in your Member State?

- Profit
- Not for profit
- Mix of profit and not-for-profit
- I don't know

Please explain:

De private ankenævn må ikke drives til profit, hvorfor der er fastsat regler for, hvor høje gebyrer det pågældende ankenævn kan opkræve. Ankenævnene kan ikke pålægge den erhvervsdrivende et højere gebyr end deres gennemsnitlige omkostninger pr. sag.

Section 1.7 Other Questions

16. Are there customised procedures in place for vulnerable consumers (particularly vulnerable due to their mental or physical infirmity, age or credulity – see Article 5(3) of the Unfair Commercial Practices Directive)? Consumers may also be deemed as vulnerable based on their low socio-economic status, low education level, not being able to speak a particular language, or a minority status or having no IT skills.

- Yes
- No

17. How can consumers complain about the functioning of the ADR entities in your Member State? Are you aware of any complaints over the past 4 years? If so, how were they handled? Which body is in charge of such complaints?

Please specify:

Som beskrevet ovenfor henvender forbrugerne sig til Nævnenes Hus som kompetent myndighed. Nævnenes Hus modtager ind i mellem klager fra borgere over sagsbehandlingen i nævnet. Nævnenes Hus påser herefter, om ankenævnet overholder deres vedtægter i forbindelse med deres sagsbehandling og om problemet er af mere generel karakter. Ankenævnene er som udgangspunkt uafhængige, hvorfor det ikke er muligt, at påse den enkelte afgørelse, men i stedet påses, om det er et generelt problem, hvorefter ankenævnet kan blive bedt om, at rette op på problemet. Såfremt problemet ikke bliver løst, kan Nævnenes Hus anmode Erhvervsministeren om, at inddrage ankenævnets godkendelse.

Please elaborate further in case your Competent Authority has specific governance structure or internal procedures which are relevant to highlight under PART I:

Should you wish to attach documents, please use the below function:

PART II: ACTIVITIES OF ADR ENTITIES

Please note that to complete Part II, information will need to be collected from all competent authorities (if multiple authorities exist in your Member State). We therefore ask the ADR competent authorities to collect the relevant data from all ADR entities notified to the Commission and consolidate the data. If not all the requested data is available for all the years, we encourage you to add the most recent data and provide more information in the open text boxes, where relevant.

Section 2.1 Statistics

The below statistics should cover all accredited ADR bodies in your country. However, if only partial data is available, please indicate the coverage of the data you are providing

1. How many complaints (i.e., before the admissibility check as per Article 5(4) ADR Directive was carried out) were received by all ADR entities of your country?

	2018	2019	2020	2021
Number of complaints received	5700	7229	9526	7268

2. How many complaints received by the ADR entities were subsequently withdrawn by consumers?

	2018	2019	2020	2021
Number of complaints withdrawn by consumers	548	576	812	739

3. How many complaints were refused by the ADR entities, on the grounds listed in Article 5(4) ADR Directive?

	2018	2019	2020	2021
Number of complaints rejected by ADR entity	524	629	618	833

4. The percentage of complaints refused for the following reasons:

a) no previous attempts to contact the trader

~ 0%

b) the complaint has been frivolous/vexatious

~ 0%

c) the dispute was previously assessed by another ADR entity or a court

~ 1%

d) the value of the claim has not reached an applicable threshold

~ 3%

e) the complaint was not lodged in due time

~ 1%

f) the resolution of a complaint would undermine the effective functioning of the ADR entity

~ 0%

g) any other reason

~ 10%

Please include comments in the text box below, if any:

Tallene bliver ikke opgjort på samme niveau i alle ankenævn, hvorfor det ikke er muligt at afgive et præcist tal.

5. How many disputes have been accepted for handling per year (i.e., the total number of complaints minus those refused or withdrawn)?

	2018	2019	2020	2021
Number of ADR disputes accepted for handling by ADR entities	4628	6024	8096	5696

6. [If answer to Part 1 Q 5 above is “yes”] How many consumer complaints are submitted to the residual ADR entity? How many are rejected? How many have been accepted?

	2018	2019	2020	2021
Number of complaints received by residual ADR entity (before admissibility check)	2989	2254	3812	3617
Number of refused complaints by residual ADR entity (as per Art 5(4) ADR Directive)	453	468	816	905
Number of complaints withdrawn by consumer	155	116	25	5
Number of disputes handled by residual ADR entity	2198	2358	2876	2577
Not applicable	167	192	95	130

7. Of all the ADR disputes handled by the ADR entities covered by your competent authority, can you elaborate more on the types of disputes handled?

(please include numbers and text if appropriate in the table below):

	2018	2019	2020	2021	Open answer if no data available
Number of ADR disputes by:					
1. sector of economic activity					
<i>a) Consumer goods</i> (e.g., clothing and footwear; detergents, cosmetics and perfumes; household appliances; watches and clocks; furniture; musical instruments; sports goods; toys and tools)	0	0	0	0	Behandles i residualinstansen
<i>b) Energy and water</i> (e.g., water supply, sewage collection, electricity, gas, maintenance)	121	129	123	218	
<i>c) Financial services</i> (e.g., financial intermediation; explicit charges by deposit taking corporations; remittances fees)	423	411	368	474	
<i>d) General consumer services</i> (e.g., repair, installation and hire of consumer goods)	2522	2668	2916	3895	
<i>e) Leisure services</i> (e.g., expenditures for amusement parks; games of chance; practicing sports; attendance of sport events)	0	0	0	0	Behandles i residual instansen
<i>f) Postal services and electronic communications</i> (e.g., courier and parcel delivery; mobile communication; internet access provision)	344	337	295	272	
<i>g) Transport services</i> (e.g., passenger transport services)	254	249	239	223	

<i>h) Other</i>					
2. applicable law infringed					Ikke oppgjort
3. individual vs collective claims	Kun individuelle	Kun individuelle	Kun individuelle	Kun individuelle	
4. type of trader involved (e.g. multinational company vs. SME)					Ikke oppgjort

Section 2.2: Outcome of ADR disputes

8. Of all the ADR disputes handled by the ADR entities covered by your competent authority, how many of the ADR disputes ended up in a resolution (i.e., where parties reached an agreement or agreed with an outcome proposed by the ADR entity, or a binding outcome was delivered)? Please provide available data to the extent possible.

ADR disputes = complaints that became disputes / were not rejected or withdrawn

	2018	2019	2020	2021
Number of ADR disputes resolved	3664	3795	3941	5082

If you have no data available, please describe your assessment of the success rate:

9. Of all the ADR disputes handled by the ADR entities covered by your competent authority, what was the number of disputes per year where the trader did not reply to the claim/refused to participate? Please provide available data to the extent possible.

	2018	2019	2020	2021
Number of ADR disputes where trader did not respond/refused to participate	Bliver ikke opgjort af alle nævn	Bliver ikke opgjort af alle nævn	Bliver ikke opgjort af alle nævn	Bliver ikke opgjort af alle nævn

Please add any comments here on the level of participation of traders in ADR in your country:

Generelt opleves der meget få problemer med erhvervsdrivende, som er medlem af den pågældende brancheorganisation, som har etableret klagenævnet. Derudover beskriver ankenævnene, at de erhvervsdrivende, som ikke er medlem af brancheorganisationen ligeledes ofte deltager i behandlingen. Ankenævnene forsøger ligeledes at motivere de erhvervsdrivende til at deltage i behandlingen. Ankenævnene offentliggør blandt andet navnet på virksomheden, der ikke efterfølger ankenævnets afgørelse. Dette således forbrugerne kan orientere sig om, at den erhvervsdrivende ikke deltager ved sådanne sager, inden de foretager et køb ved den erhvervsdrivende. Der er derfor et incitament for den erhvervsdrivende til at deltage i sagsbehandlingen ved nævnet.

10. Of all the ADR disputes handled by the ADR entities covered by your competent authority, how many days on average ADR entities take to issue a final decision?

145 dage

11. In this respect, was there any progress made over the last 4 years in terms of time taken to resolve a dispute?

- Yes
- No
- I don't know

Please elaborate, if needed:

Det er ikke muligt at give et helt klart svar på dette. En del af ankenævnene har været udfordret af Covid19, herunder særligt de ankenævn, hvor det har været nødvendigt, at indhente en sagkyndig erklæring for at afgøre sagen. I disse situationer har det været nødvendigt, at udsætte sagens behandling, da det ikke har været muligt for den sagkyndige, at besigtige det pågældende. Derudover har der været en tilpasningsperiode i forbindelse med, at landet lukkede ned, hvorfor det var nødvendigt at arbejde hjemmefra. Det har derfor været nødvendigt for ankenævnene at omstille sig til de nye rammer for arbejdet. En stor del af ankenævnene oplever også at modtage flere klager end sædvanligt, hvilket kan betyde, at sagerne får en længere liggetid før de behandles. Der ses dog generelt en tendens til, at ankenævnene behandler flere sager og dermed bliver mere effektive i deres behandling af sagerne.

12. Of all the ADR disputes, in how many cases was there a judicial review of the ADR outcome (i.e., cases which were tried in court after an ADR procedure had been finalised)? Please provide available data to the extent possible.

	2018	2019	2020	2021
Number of ADR disputes under judicial review	12	26	35	39

Please add any comments here on the judicial review of the ADR outcome in your country:

Nævnenes Hus modtager ikke systematisk tilbagemeldinger vedrørende resultatet af udfaldet ved retssagerne, idet Nævnenes Hus ikke er part i sagerne. Det er Nævnenes Hus opfattelse, at domstolene følger udfaldet af sagerne ved nævnene. De opgjorte tal omfatter såvel fogedretssager som sager ved de almindelige domstole.

Please use the below box to elaborate on specific definitions in your national ADR law which is of relevance, notably as the ADR directive is of minimal harmonisation and/or give more/other statistical data which could not fit the above boxes:

Section 2.3 Monitoring & compliance

13. Who, if anyone, monitors or verifies traders' compliance with the outcome of the ADR procedure by the parties? Please provide details in the text box below:

Ankenævnene føre selv regnskab med om de erhvervsdrivende efterlever afgørelsen. Processen starter ved, at ankenævnene beder de erhvervsdrivende oplyse, om de ønsker at følge nævnets afgørelse. Såfremt forbrugeren får medhold pålægges den erhvervsdrivende et gebyr for sagens behandling. Såfremt de ikke ønsker at følge nævnets afgørelse, hjælper Nævnenes Hus med efterlevelse, såfremt forbrugeren ønsker sagen ført ved domstolene. Nævnenes Hus anlægger herefter en retssag på vegne af forbrugeren, som såfremt denne får medhold kan eksekvere sit krav. Derudover offentliggør ankenævnene navnene på de erhvervsdrivende, som ikke følger nævnets afgørelse, på deres hjemmeside.

14. In case there is no automatic enforceability of ADR outcome in your country, to what extent do traders respect the ADR outcome?

- Very likely
- Likely
- Neutral
- Unlikely
- Very unlikely
- I don't know
- Not applicable

Please include comments, if any:

Ankenævnene giver udtryk for, at de erhvervsdrivende ofte følger nævnets afgørelse. Såfremt den erhvervsdrivende ikke følger nævnets afgørelse, kan forbrugeren få Nævnenes Hus til at sende sagen til retten. Derudover offentliggør ankenævnene ofte navnene på virksomheder, som ikke efterfølger ankenævnenes afgørelser på deres hjemmesider.

Section 2.4: Resources and costs

15. What fees or charges do consumers have to pay to use the ADR system in your country? Have these increased or decreased since 2018?

Forbrugerne skal betale et symbolsk beløb for at klage. Beløbet er på mellem 75 og 400 kr. Der har for enkelte ankenævns vedkommende været en stigning af gebyret, idet ankenævnene har ønsket at klagegebyret ensrettes med residual instansen (Forbrugerklagenævnet), samt de generelle prisstigninger i samfundet.

16. Has there been any data collection/study (e.g. cost-benefit analysis or impact assessment) on the cost of ADR in your country?

- Yes
 No
 I don't know

Section 2.5: ADR Digitalisation

17. Which of the following digital tools do accredited ADR entities in your Member State use?

- Website
 Online forms to file a complaint
 Digital case management tools
 Video-conferencing facilities for ADR hearings
 Advanced solutions/legaltech (such as chatbot)
 Other
 None of the above

Please specify advanced/legaltech and “other” digital solutions in use and whether the uptake of digital tools by accredited ADR entities is increasing. If not, what are the challenges?

Sagerne oplyses i høj grad digitalt gennem ankenævnens hjemmesider, hvor forbrugere kan udfylde klageformularer. Ankenævnene anvender ligeledes deres hjemmesider til at oplyse om ankenævnens virke, herunder gennem årsberetninger og vejledninger til, hvad du kan klage over. De digitale redskaber har derfor stor betydning for ankenævnens virke.

18. Are there online dispute resolution systems in your Member State which are not maintained by the accredited ADR entities? E.g. ODR systems designed by law offices, private claim companies or traders.

- Yes
 No
 I don't know

If relevant, please elaborate on whether you evaluate their relevance and fairness to resolve consumer disputes and whether you are aware of any complaints against these ODR systems:

If relevant, please elaborate on specific challenges and opportunities linked to ADR digitalisation in your Member State:

Ankenævnene har god mulighed for at udnytte digitaliseringen herunder ved eksempelvis digitale nævnsmøder. Dette kan gøre det mere fleksibelt, idet nævnsmedlemmerne derved ikke skal møde op fysisk, hvilket kan være forbundet med en del transport tid. Derudover benytter ankenævnene ligeledes deres hjemmesider til at oplyse borgerne om, hvad de kan træffe afgørelse om, hvilket kan være medvirkende til, at de ikke modtager klager, som de ikke kan behandle og dermed ikke bruger lige så lang tid på, at afvise sager.

PART III: BEST PRACTICES, SHORTCOMINGS & RECOMMENDATIONS

This part requires information on best practices, shortcomings and recommendations regarding the period 2018-2021.

Section 3.1 Best practices & cooperation

1. What measures have been taken in your Member State to promote/incentivise the participation of traders in ADR and how do you assess the success of these measures? (please provide data supporting your assessment)

Det har generelt ikke været problematisk at få de erhvervsdrivende til at deltage i processen. Ankenævnene har mulighed for, at offentliggøre navnene på de erhvervsdrivende, som ikke efterlever ankenævnets afgørelser, som et instrument til at øge viljen til at deltage i processen for den erhvervsdrivende.

2. What measures have been taken in your Member State to increase the awareness of consumers on ADR and how do you assess the success of these measures? (please provide data supporting your assessment)

Forbrugerne bliver gjort opmærksom på muligheden, når de evt. søger på klagemuligheder. Her vil de blandt andet blive henvist til Nævnenes Hus hjemmeside, hvor alle de private ankenævn er oplistet. Derudover opleves, at de erhvervsdrivende før forbrugerne opmærksomme på, at de har muligheden for at klage til et af ankenævnene.

De erhvervsdrivende er ligeledes efter forbrugeraftaleloven forpligtede til at oplyse forbrugere om klagemuligheder både i almindelige betingelser, men også ved en konkret reklamation. Forbrugerombudsmanden kan sanktionere med bøde, såfremt en erhvervsdrivende ikke giver den fornødne vejledning om klagemuligheder, jf. forbrugeraftaleloven. Bestemmelsen herom ses ikke anvendt i praksis, indtil videre.

** (Please elaborate on the formal (e.g. Memorandum of Understanding, other form of agreement) or non-formal cooperation (e.g. sharing of data related to problematic traders, trainings for staff, co-organisation of public events, etc) in Q.3-Q7 below)*

3. If there is more than one ADR competent authority in your Member State, please provide a short description of the cooperation among competent authorities:

4. Please describe the cooperation between ADR competent authorities and ADR entities and other relevant stakeholders (e.g., law enforcement authorities, regulators, etc.) in your Member State. This can be, for instance, administrative cooperation between ADR entities and competent supervisory authorities or regular inter-institutional consultations:

Samarbejdet mellem Nævnenes Hus og de godkendte private anke- eller klagenævn er begrænset. Såfremt ankenævnene har spørgsmål eller lignende forsøger Nævnenes Hus at besvare disse. Derudover består samarbejdet i, at Nævnenes Hus sikre, at de vedtægtsændringer de enkelte nævn ønsker lever op til kravene i ATB direktivet. Nævnenes Hus deltager også i det årlige klagenævnsmøde arrangeret af Forbruger Europa (ECC DK), hvor alle de godkendte private ankenævn ligeledes deltager. Her diskuteres blandt andet hvilke udfordringer de enkelte ankenævn har og hvilket fokus de har det kommende år. Til konferencen deltager også relevante nationale stakeholders som eksempelvis erhvervs- og forbrugerorganisationer.

5. Please describe the cooperation between ADR entities (Article 16 ADR Directive):

Såfremt ankenævnene modtager klager, som de ikke kan behandle, er ankenævnene opmærksomme på, at der er andre ankenævn, som kunne være kompetent til at behandle klagen, hvorfor de videresender til det korrekte ankenævn. De deltager ved det årlige klagenævnsmøde arrangeret af Forbruger Europa (ECC DK) og drøfter problemstillinger de har mødt i løbet af året. En del af ankenævnene deltager derudover i grænseoverskridende netværk som eksempelvis FIN-NET og ombudsmandsnetværket.

6. Please describe the cooperation between ADR entities and the national authorities enforcing Union legal acts on consumer protection in your Member State (Article 17 ADR Directive):

Myndighederne, som regulere det forbrugerretlige område følger med i, hvilke problemer ankenævnene møder, idet ankenævnenes virke har stor betydning for den forbrugerretlige beskyttelse. Det har stor betydning, at de enkelte ankenævn kan behandle sagerne effektivt og med høj kvalitet.

7. What other steps have been taken by your authority to improve the functioning of ADR, including to increase the use of digital tools in ADR?

Ved de danske klagenævn anvendes digitale redskaber allerede i stor stil, idet sagsbehandlingen foregår digitalt. I Danmark overvejes at etablere en enklere og mere brugervenlig online klage adgang til alle danske klagenævn. Dette skal meget gerne underbygge brugen af digitale redskaber til gavn for forbrugere.

8. Do you already foresee other actions throughout 2022/2023 which might improve the functioning of ADR?

I Danmark overvejes at etablere en enklere og mere brugervenlig online klage adgang til alle danske klagenævn. På den måde vil det blive lettere og mere overskueligt at anvende forbruger klagesystemet i Danmark.

Section 3.2 Challenges and shortcomings

9. How has the COVID-19 pandemic impacted the use and success rate of the ADR system in your country? Are there any lessons learnt from the application of the ADR and ODR legislation during the COVID-19 pandemic?

Covid-19 har selvfølgelig medbragt en del udfordringer, som blandt andet er beskrevet tidligere. Ankenævnene er blevet påvirket forskelligt, som følge af Covid-19. En del af ankenævnene har øget /fastholdt effektiviteten under pandemien, mens andre har lidt under eksempelvis behovet for sagkyndige erklæringer, hvor den sagkyndige ikke har kunne foretage besigtigelser. Det er derfor ikke muligt entydigt at fastlægge, hvilken betydning COVID-19 har haft for ankenævnene.

10. In your opinion, to what extent are EU-wide actions (e.g. ADR networks such as FIN-NET, TRAVELNET, and EU specific legislation) successful in resolving cross-border disputes? Do you have other suggestions?

Enkelte ankenævn benytter sig af disse netværk og har succes med det. De udtrykker, at det er muligt at få sparring og hjælp med en konkret sag i disse forum og ligeledes at drøfte generelle problemstillinger ved private ankenævn.

11. Are there any other problems, shortcomings or gaps to the ADR Directive that you would like to mention?

Der er fortsat mange situationer, hvor brug af ADR i et andet EU-land i praksis ikke er en mulighed for danske forbrugere. Manglende ATB dækning og de erhvervsdrivendes engagement i ATB-procedure er stadig et væsentligt problem i nogle lande. Ligeledes er sprogbarriere og kvaliteten af online-procedurer hindringer for danskernes brug af ADR i grænseoverskridende tvister. Hullerne i systemet samt overlappende kompetence gør herved systemet mindre overskueligt for forbrugeren. Det er dog vurderingen, at ADR systemet fungerer hensigtsmæssigt på nationalt niveau, hvorfor eventuelle ændringer bør fokusere på grænseoverskridende ATB-procedurer.

Section 3.3. Recommendations

12. Would you have any recommendations for the improvement of the ADR Directive, if this had to be revised in the near future?

Se svar ovenfor. Såfremt direktivet skal revideres bør derfor prioriteres at se på initiativer der kan reducere de nævnte barriere og dermed forbedre forbrugernes adgang til ATB-procedurer i grænseoverskridende tvister.

Note: Once you submit your survey, you will be able to download your answers and re-use the form to develop the ADR report. We recommend that you use the same structure as in this survey.

Contact

[Contact Form](#)

