

FORRETNINGSORDEN FOR E-MÆRKETS KLAGEINSTANS

Klageinstansens sammensætning og kompetence

§ 1. Klageinstansen ledes af en formand, der skal opfylde de almindelige betingelser for at være dommer, og består i øvrigt af to forbrugerrepræsentanter samt to erhvervsrepræsentanter.

Forbrugerrepræsentanterne udpeges af Forbrugerrådet og erhvervsrepræsentanterne udpeges af Dansk IT, Dansk Erhverv, Dansk Industri, Finansrådet og Foreningen for Distance- og Internethandel (FDIH). Erhvervsorganisationerne kan hver udpege to repræsentanter. Erhvervsrepræsentanterne indgår i en pulje af repræsentanter. Udvælgelsen af erhvervsrepræsentanter skal i den enkelte sag ske ud fra en vurdering af sagens beskaffenhed samt behandlede erhvervsdrivende erhvervstilknytning.

Stk. 2. Erhvervsrepræsentanterne til den enkelte sag udvælges af klageinstansens formand.

§ 2. Klageinstansen behandler og træffer afgørelser i sager indgivet i overens-stemmelse med de til en hver tid gældende retningslinier.

Der kan således bl.a. indgives klage over en truffet afgørelse om at suspendere eller fratage e-mærkecertificeringen fra en erhvervsdrivende eller et udstedt påbud til den erhvervsdrivende om at ændre adfærd og/eller overholde retningslinierne.

Stk. 2. Ved "den erhvervsdrivende" forstås i nærværende forretningsorden den, der er medlem af e-mærket.

Stk. 3. Klageinstansen kan tage selvstændig stilling til, om den erhvervsdrivende kan beholde e-mærkecertifikatet, om det skal suspenderes i en periode eller helt fratages den erhvervsdrivende samt om den erhvervsdrivende skal efterleve udstedte påbud.

Stk. 4. Klageinstansen kan ikke træffe afgørelse om betaling af erstatning eller godtgørelse.

§ 3. e-mærket fungerer som sekretariat for klageinstansen. § 4. Ingen må deltage i behandlingen af en sag, når:

1. den pågældende 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. den pågældendes ægtefælle, samboende, beslægtede eller besvogrede i op- eller nedstigende linie eller sidelinie 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 den pågældendes fuldstændige upartiskhed.

Stk. 2. Den, for hvis vedkommende nogen af de i § 4 ovennævnte forhold foreligger, skal omgående underrette klageinstansens formand herom.

Stk. 3. Klageinstansens formand træffer beslutning om, hvorvidt en person, som følge af bestemmelsen i stk. 1, ikke kan deltage i behandlingen af en sag.

§ 5. Klageinstansens formand tilrettelægger klageinstansens sammensætning og sekretariatets arbejde.

Indgivelse af klage

§ 6. Klagen indsendes skriftligt eller elektronisk til klageinstansens sekretariat. Klageinstansen kan beslutte, at klagen skal indgives ved anvendelse af et af klageinstansen udarbejdet klageskema.

Stk. 2. Indgivelse af klage skal være klageinstansen i hænde senest fire uger efter, en afgørelse er truffet.

Stk. 3. Sekretariatet skal påse, at der i forbindelse med klagens indbringelse betales et gebyr på 1.000 kr. En klage tages først under behandling, når klagegebyret er betalt.

Stk. 4. Har klageren anlagt sag ved domstolene mod e-mærket, eller anlægger klageren en sådan sag, kan klageinstansen afvise eller udsætte sagen.

Stk. 5. Afvises en klage fra behandling af klageinstansen tilbagebetales klagegebyret til klageren.

Stk. 6. Indgivelse af klage har ikke opsættende virkning, medmindre andet bestemmes af klageinstansens formand.

Forberedelse af sagen

§ 7. Sekretariatet forbereder klagens behandling. Sekretariatet gennemgår klagen ved dens modtagelse.

Sideskift

Stk. 2. Sekretariatet skal senest 10 hverdage efter modtagelsen af sagen forelægge klager alt relevant materiale, med undtagelse af det, som utvivlsomt er klager bekendt, med anmodning om snarest muligt og senest 10 hverdage fra modtagelse at fremkomme med en udtalelse hertil.

Giver klagerens udtalelse anledning til bemærkninger, kan disse tilføres sagen med en tilsvarende frist.

Stk. 3. Klageinstansens formand sikrer, at alle nødvendige oplysninger indhentes, og drager omsorg for, at klager får kendskab til og lejlighed til at udtale sig om de fremlagte oplysninger.

Stk. 4. Klageinstansens formand kan i særlige tilfælde beslutte, at de i stk. 2 nævnte frister skal forlænges.

Stk. 5. Klageinstansens formand kan beslutte, at der skal indhentes yderligere oplysninger til brug for sagens afgørelse.

§ 8. Sekretariatet afslutter sagen, hvis klageren tilbagekalder sin klage. Sager, der ikke er blevet afsluttet på denne måde, afgives af sekretariatet til behandling i klageinstansen, når sekretariatsbehandlingen er afsluttet, jf. herved § 7.

Sagens behandling i klageinstansen

§ 9. Klageinstansen er beslutningsdygtig, når klageinstansens formand, en forbrugerrepræsentant og en erhvervsrepræsentant er til stede. Er kun én forbrugerrepræsentant tilstede, har denne to stemmer. Er kun én erhvervsrepræsentant tilstede, har denne to stemmer. § 10. Klageinstansens afgørelser træffes på møder. Forlanges det af mindst to medlemmer, eller træffer formanden beslutning herom, kan sagen udsættes på indhentelse af yderligere oplysninger.

Stk. 2. Klageinstansens afgørelser træffes med simpelt stemmeflertal.

Stk. 3. Er en parts erklæringer vedrørende sagens faktiske omstændigheder uklare eller ufuldstændige, eller undlader han at udtale sig om modpartens erklæringer om disse spørgsmål, eller at efterkomme modpartens eller klageinstansens opfordringer, kan instansen ved bevisbedømmelsen tillægge dette virkning til fordel for modparten.

§ 11. På klageinstansens møder forelægger formanden mundtligt sagerne. Formanden redegør for parternes påstande samt væsentlige anbringender. Formanden redegør om nødvendigt for tidligere praksis i tilsvarende sager og om juridiske spørgsmål af betydning for sagen.

Stk. 2. Tages klagerens påstand helt eller delvis til følge, tilbagebetales klagegebyret til denne.

§ 12. Der føres referat af mødet. Dissenser skal fremgå af referatet. Referatet godkendes af klageinstansens medlemmer.

Udfærdigelse af klageinstansens afgørelser

§ 13. Klageinstansens afgørelser skal være skriftlige. Afgørelser skal begrundes og underskrives af formanden. Hvis en afgørelse beror på en flertalsbeslutning, skal dette anføres i afgørelsen, og mindretallet kan i afgørelsen begrunde sin stilling.

§ 14. Klageinstansens afgørelser er bindende for den erhvervsdrivende. Klageinstansens afgørelser kan ikke indbringes for domstolene af den erhvervsdrivende.

§ 15. Klageinstansens afgørelser offentliggøres på e-mærkets website.

Genoptagelse

§ 16. Formanden kan beslutte, at en sag, hvori klageinstansen har truffet afgørelse, skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

1. lovligt forfald hos en part, der ikke har ytret sig i sagen, eller
2. nye oplysninger, som – hvis de havde foreligget under klagesagsbehandlingen – må antages at ville have medført et andet udfald af sagen.

Tavshedspligt

§ 17. Klageinstansens medlemmer og sekretariatets medarbejdere har – med undtagelse af oplysninger, som er offentligt tilgængelige – tavshedspligt om, hvad der er fremkommet under klageinstansbehandlingen.