

Forretningsorden for Grønlands Forbrugerklagenævn

I medfør af § 30, stk. 5 i Inatsisartutlov nr. 39. af 9. december 2015 om markedsføring og mærkning fastsættes:

§ 1. Forbrugerklagenævnet behandler klager fra forbrugere vedrørende varer, arbejds- og tjenesteydelser. Til nævnet er knyttet et sekretariat, der varetages af Forbruger- og Konkurrencestyrelsen.

Stk. 2. En klage kan angå samtlige økonomiske omstændigheder i retsforholdet mellem parterne, om hvilke forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende.

Stk. 3. Klage kan indgives mod erhvervsdrivende, der efter den grønlandske retsplejelovs regler kan sagsøges ved en grønlandsk domstol om de af klagen omfattede spørgsmål.

Stk. 4. Uden for nævnets område falder klager, for hvilke der i offentlig regulering er foreskrevet en særlig klageadgang.

Stk. 5. En klage, der ikke skønnes egnet til behandling i nævnet, eller hvor det er åbenbart at der ikke kan gives forbrugeren medhold, skal afvises fra behandling i nævnet.

§ 2. Forbrugerklagenævnet træffer afgørelser i de enkelte sager ved skriftlig votering, jf. § 7, stk. 3, eller på et fysisk møde. Skriftlige afgørelser træffes fortløbende.

Stk. 2. Møder afholdes når formanden eller mindst to medlemmer ønsker det, idet der dog afholdes mindst et fysisk møde i hvert kalenderår.

§ 3. Forbrugerklagenævnets forhandlinger kan foregå på grønlandsk, dansk eller begge sprog.

Stk. 2. Ethvert medlem kan forlange, at forhandlingerne og voteringen i en sag kan følges på begge sprog, samt at styrelsens indstilling og alt materiale i sagen foreligger på begge sprog.

§ 4. Styrelseschefen i Forbruger- og Konkurrencestyrelsen er formand for Forbrugerklagenævnet.

Stk. 2. Formanden må ikke deltage i afgørelsen af en sag, hvis denne er inhabil efter § 3 i Landstingslov nr. 8. af 13. juni 1994 om sagsbehandling i den offentlige forvaltning med senere ændringer.

Stk. 3. Er formanden inhabil i en afgørelsessag, eller foreligger der i øvrigt ganske særlige grunde, udpeger formanden en stedfortræder. Stedfortræderen kan udpeges for en sag eller periode.

Stk. 4. For nævnets øvrige medlemmer gælder reglerne i Landstingslov nr. 8. af 13. juni 1994 om sagsbehandling i den offentlige forvaltning med senere ændringer.

Stk. 5. Forbrugerklagenævnet afgør, om et medlem er inhabilt i en sags behandling.

§ 5. Forbruger- og Konkurrencestyrelsen forbereder som sekretariat klagesagerne, og udfærdiger en begrundet indstilling til afgørelse i disse. Styrelsen har i øvrigt til opgave at besvare henvendelser til Forbrugerklagenævnet.

Stk. 2. Styrelsen fremsender løbende indstillingerne i de enkelte sager til afgørelse ved nævnets skriftlige votering.

§ 6. Forbruger- og Konkurrencestyrelsen bemyndiges til at afvise klager i medfør af forretningsordenens § 1, stk. 5. Styrelsen påser tillige at betingelserne i § 1, stk. 1 – 4 er opfyldt, inden klagesagen behandles i nævnet.

Stk. 2. Styrelsen videresender forbrugerens klage til den erhvervsdrivende til udtalelse. Når styrelsen har modtaget svar fra den erhvervsdrivende, forelægges dette for klageren til udtalelse. Styrelsen kan fastsættes en frist for parterne til at afgive de nævnte udtalelser.

Stk. 3. Styrelsen drager omsorg for, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses for at have betydning for sagens afgørelse, og til skriftlige sagkyndige erklæringer indhentet til brug for forbrugerklagenævnets afgørelse.

Stk. 4. Styrelsen kan søge sagen forligt mellem parterne.

§ 7. I sager, der ikke er blevet afsluttet i medfør af § 6, stk. 1 eller 4, afgives indstilling af Forbruger- og Konkurrencestyrelsen, til brug for sagens behandling i forbrugerklagenævnet.

Stk. 2. Afgørelsen i forbrugerklagenævnet træffes på baggrund af det af styrelsen tilvejebragte grundlag. Nævnet kan beslutte at udsætte sagens behandling på indhentelse af yderligere oplysninger. Forbrugerklagenævnet kan tillade, at parterne og eventuelle vidner og sagkyndige giver skriftlig erklæring eller møde, hvis omstændighederne taler herfor.

Stk. 3. Nævnet forhandler og voterer sagerne skriftligt ved brug af digital kommunikation, medmindre sagen behandles på et møde. Behandles sagen på et møde, udfærdiges en skriftlig gengivelse af hvert medlems votum.

Stk. 4. Afgørelse træffes efter stemmeflertallet. Er en afgørelse ikke truffet ved enstemmighed, anføres mindretallets begrundede votum ligeledes i afgørelsen.

§ 8. Forbrugerklagenævnets afgørelser skal være skriftlige og være ledsaget af en begrundelse. Der fastsættes en frist på 30 dage fra meddelelse af afgørelsen til opfyldelse af denne.

§ 9. Ingen af parterne betaler omkostninger til den anden part eller til nævnet.

Stk. 2. Forbrugerklagenævnet afholder udgifterne ved indhentelse af sagkyndige erklæringer eller bistand, som nævnet skønner nødvendige for sagens behandling.

§ 10. Parterne i en sag, hvori der er truffet afgørelse, kan anmode om genoptagelse. Anmodningen fremsendes skriftligt til Forbruger- og Konkurrencestyrelsen.

Stk. 2. Anmodninger fra erhvervsdrivende om genoptagelse skal fremsættes inden for 30 dage fra meddelelse af afgørelsen.

Stk. 3. Forbrugerklagenævnet kan beslutte at en sag skal genoptages, hvis særlige grunde taler herfor, herunder navnlig i tilfælde af:

1) Lovligt forfald hos en part, som ikke har afgivet udtalelse eller ytret sig i sagen.

2) Nye oplysninger, som må antages at ville have medført en anden afgørelse, såfremt de havde foreligget under behandlingen.

Stk. 4. Sekretariatet bemyndiges til at afvise anmodninger om genoptagelse, hvis det er åbenbart at der ikke kan ske ændring til gunst for den anmodende part.

§ 11. Efter fristen for opfyldelse af en afgørelse er udløbet påser Forbruger- og Konkurrencestyrelsen hvorvidt den erhvervsdrivende har meddelt, at denne ikke ønsker at være bundet af afgørelsen.

Stk. 2. Styrelsen indbringer sager for domstolene på forbrugernes begæring og på deres vegne, såfremt afgørelsen ikke efterleves.

Grønlands Forbrugerklagenævn, den 4. juni 2020

Freja Lisby Jensen

/

Nivi Frenderup-Strunz