



Folketingets Udvalg for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri

Den 13. april 2007
J.nr. 4732

Folketingets Udvalg for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri har i skrivelse af den 23. marts 2007 (Ad FLF alm. del) udbedt sig min besvarelse af følgende spørgsmål 229:

Spørgsmål 229:

”Vil ministeren redegøre for

- hvor mange klager fra borgerne de enkelte fødevareregioner har modtaget i 2006,
- hvad den gennemsnitlige reaktionstid har været på klagerne, det vil sige hvor lang tid der i gennemsnit er gået fra klagen til det opfølgende kontrolbesøg har fundet sted, og
- i hvor mange sager borgerklagen er fulgt op med et kontrolbesøg senere end 2 dage fra borgeren har klaget?”

Endeligt svar:

Jeg har forelagt spørgsmålet for Fødevarestyrelsen, der har oplyst følgende, hvortil jeg henholder mig:

”*Antal klager i 2006*

Fødevarestyrelsens fødevareregioner har i 2006 journaliseret ca. 2.600 klager fra forbrugere over virksomheder og fødevarer. Fødevareregion Nord har journaliseret ca. 650 sager, Fødevareregion Syd har journaliseret ca. 700 sager, og Fødevareregion Øst har journaliseret ca. 1.250 sager.

”*Sagsbehandlingstid*

I 2006 var sagsbehandlingstiden for alle regioner ca. 62 dage (Nord: 41 dage, Syd: 46 dage og Øst: 81 dage). Korrigeret for sager, som først er blevet lukket efter meget lang tid (>500 dage), er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 52 dage.

Sagsbehandlingstiden for forbrugeranmeldelser bliver beregnet fra tidspunktet for oprettelse af sagen til tidspunktet for lukning af sagen i journalsystemet. Fødevareregionen tager stilling til opfølgning på anmeldelsen umiddelbart efter, at anmeldelsen er modtaget. Fødevareregionerne vurderer hver anmeldelse konkret og individuelt. Man reagerer efter sagens alvorlighed. De typiske reaktioner er:

- Opfølgning i virksomheden med kort varsel
- Sagen undersøges ved næste ordinære tilsyn (som evt. fremrykkes)
- Sagen afklares telefonisk.

Sagen må først lukkes i journalsystemet, når fødevareregionen har fulgt op på anmeldelsen. Praksis viser, at flere sager først lukkes i journalsystemet et stykke tid efter, at den faktiske opfølgning er gennemført. Det skyldes, at opfølgning er en aktivitet, som udføres ude i virksomheden, mens lukning af sag i journalsystemet er en administrativ handling, som efterfølgende skal udføres hjemme på kontoret. Andre opgaver med højere prioritet kan udskyde denne administrative handling. Der er ingen tvivl om, at sager skal lukkes i journalsystemet, men lukning af sag må i forhold til den egentlige opfølgning betragtes som en formalitet.

Et mindre antal sager (ca. 35) er først blevet lukket efter meget lang tid (>500 dage). Fødevarerstyrelsen vurderer, at opfølgningen i disse sager med overvejende sandsynlighed er udført langt tidligere og først på et senere tidspunkt blevet lukket i Journalsystem. Sagerne er taget med i opgørelsen over sagsbehandlingstid.

Kontrolbesøg senere end 2 dage efter forbrugerklage

Fødevarerstyrelsen måler sagsbehandlingstid for forbrugerklager som antal dage, der går mellem dato for oprettelse og dato for lukning af sag. Fødevarerstyrelsen kan således oplyse om antallet af sager, der er lukket inden for et givent tidsrum.

I 2006 blev 21% af sagerne lukket inden for 2 dage. 33% af sagerne lukket inden for 7 dage, og 47% af sagerne blev lukket inden for 14 dage.

I 2006 blev 79% af sagerne lukket senere end 2 dage.

Oplysninger om, hvordan en forbrugerklage er håndteret, er registreret på hver enkelt sag. En del forbrugerklager er håndteret ved et kontrolbesøg, mens andre er håndteret telefonisk. Et systematisk udtræk er desværre ikke muligt. Oplysning om arten af håndtering i hver sag kræver en enkeltvis gennemgang af samtlige ca. 2.600 sager.”

Carina Christensen

/ Thomas Elvensø