

Åbent brev til:

Folketingets erhvervsudvalg
(Forbrugerordførerne)

Esbjerg, d. 4. marts 2008

Stadig store problemer med den danske forbruger lovgivning - PART III.

Kære politikere

Nu forsøger jeg mig for **3. gang på ca. et halvt år**, at komme i kontakt med jer angående de åbenlyse problemer, der er med **forbrugerklagenævnet** og danske **forbrugeres retssikkerhed**.

Det er lykkedes mig at få ét svar fra en af jer, Socialdemokraternes tidligere forbrugerordfører Mette Gjerskov, i efteråret 2007.

Men jeg forsætter med at kontakte jer i håb om, at I vil interessere jer for et område, der **påvirker mange forbrugere**.

Siden jeg skrev til jer sidst, har jeg fået svar (vedhæftet) fra **erhvervsministeren** på det samme brev, jeg sendte jer. Desværre er der i ministerens besvarelse **ikke noget nyt** i forhold til, hvad der tidligere er kommet frem.

Og her er grunden til, at jeg bliver ved med at skrive til jer: Trods utallige udtalelser fra den forhenværende **forbrugerminister** og erhvervsministeren, er der ikke sket nogen betydelig ændring af forbrugerklagenævnets måde at behandle sager på.

Sagsbehandlingstiderne er stadig meget lange, nævnets afgørelser er ikke **bindende**, og på nævnets måde at behandle sagerne på, tyder alt stadig på, at de ikke er kommet ind i den **digitale tidsalder**.

Lad mig komme med et **konkret eksempel** på, hvordan nogle forhandlere udnytter de lange sagsbehandlingstider i forbrugerklagenævnet. Følgende citat er taget i et svar fra forhandleren i min egen sag:

"Man kan sige, at det er ironisk at Henrik Andersen, først ikke kan vente 6 uger på rep. af et tv, for så efterfølgende at være villig til at vente måske 12 – 18 måneder, på at en klagesag afgøres i forbrugerklagenævnet. Alt imens TV'et vil stå fuldt funktionsdygtigt på vort lager"

Et mere tydeligt bevis på, at nogle forhandlere udnytter forbrugerklagenævnets lange sagsbehandlingstider, mener jeg ikke man kan komme med.

Når det gælder forbrugerklagenævnets afgørelser, og det faktum, at disse ikke er bindende, har jeg denne gang valgt at komme med et **konkret eksempel** (artikel fra ekstrabladet vedhæftet). Personen i artiklen, som jeg kender privat, bøvler ikke bare med, at hendes forhandler ikke vil efterleve nævnets afgørelse. Nej, hun bøvler også med det faktum, at efter domstolsreformen, er det blevet mere problematisk at slæbe forhandleren i retten.

Godt nok er der kommet et begreb, der hedder ”småsager”,

<http://www.domstol.dk/saadangoerdu/Smaasager/Pages/default.aspx>,

som skulle hjælpe den enkelte borger. Men realiteten er en anden. Nu vil forsikringselskaber ikke længere yde retshjælp. Det betyder altså, at man som borger nu selv skal til at skrive henvendelser mv. til retten. Personer, der har ressourcerne, har altså en fordel over for folk, der ikke har. Jeg vil vove den påstand, at mange vil give fortabt på grund af dette.

Der er altså kommet endnu en forhindring, ikke forbedringer, for forbrugerne, som ministeren giver udtryk for. **Forbrugerens retssikkerhed er blevet forværret, ikke forbedret.**

Når det gælder forbrugerstyrelsens **firmatjek**, hjemmesiden over forhandlere, der ikke følger forbrugerklagenævnet, må jeg desværre meddele jer, at det ikke fungerer efter hensigten.

Det har tidligere været fremme i pressen, at besøgstallet på hjemmesiden er meget lavt. Dette betyder bl.a., at forbrugerne ikke kender til firmatjek og reglerne for at være på firmatjek.

Lad mig komme med endnu et eksempel fra min egen sag. Efter seneste henvendelse til jer, er forhandleren kommet på firmatjek i forbindelse med en anden sag (De besvarede ikke nævnets henvendelser og fulgte ikke afgørelsen i sagen). Da jeg begyndte at skrive om firmaets optagelse på firmatjek, i et forum på nettet,

http://www.hifi4all.dk/forum/forum_posts.asp?TID=62539&KW=edtwooth,

dukkede firmaets direktør op med en udtalelse om, at der var indledt en retssag omkring afgørelsen. Problemet er jo bare, at så længe indklagede eller klager fører en retssag, kan firmaet ikke komme på firmatjek.

Forhandleren udnytter i dette tilfælde, at forbrugerne ikke kender til firmatjek og reglerne.

Det skal oplyses, at der ikke er tale om et lille én-mands firma. Firmaet er blandt de største forhandlere af fladskærme på nettet i Danmark.

I sidste henvendelse bad jeg jer om at komme med **konkrete lovforslag**. Hvis idé-rigdommen ikke er så stærk, vil jeg her opridse, hvad jeg mener der skal til for at forbrugerne får deres retssikkerhed tilbage:

- Sagsbehandlingstiderne må maks være **4 måneder**.

- Nævnets afgørelse skal være **bindende**, eller også skal nævnet sørge for at afgørelsen bliver fuldt til doms.
- Forhandlerne kommer på firmatjek, når de ikke besvare nævnets henvendelser og/eller ikke følger nævnets afgørelser. Selv om der føres en retssag, skal forhandleren stadig stå på listen. Først når en dom falder ud til forhandlerens fordel, kan forhandleren fjernes.
- I stedet for et år, skal forhandleren stå på **firmatjek i 5 år**.
- Når det er muligt at oprette en sag via nettet, skal det også være muligt at følge og indberette nye oplysninger i sagen via nettet (digital signatur).
- Når et firma kommer på Firmatjek, skal nævnet, hvis der er andre sager mod firmaet, **fremskynde** behandlingen af disse.

Med hensyn til de sager, hvor der er faldet en afgørelse i forbrugerklagenævnet, men hvor afgørelsen føres til domstolene, vil jeg henvise til følgende statistik (2005) fra forbrugerstyrelsen (den seneste jeg kunne finde):

<http://www.forbrug.dk/fs/omfs/00/jura-aarboeger/forbrugerjura05/statistik05/fkn-stat4/>

Det er tydeligt at se, at **domstolene stort set følger nævnets afgørelser**. Jeg kan derfor ikke se nogen begrundelse for, at nævnets afgørelser ikke bliver gjort bindende. Desuden sidder der jo i nævnet, som jeg har forstået det, dommere og repræsentanter fra forbruger- og erhvervsinteresser.

Hvis der virkelig er brug for en domstols-afgørelse, selv om der har været en dommer inde over sagen i nævnet, må det være fordi **lovgivningen på området ikke er god nok?**

Et andet forslag kunne være, at der blev indført en form for **smiley-ordning**. Når det gælder handel på internettet, er der godt nok e-handelsfondens **e-mærke**. Men den lever efter min mening ikke op til dens egne værdier om ”..tryk og etisk forsvarlig færden og handel på Internettet”. Desuden gælder den jo kun for internet-butikker. Når e-handelsfondens f.eks. kun giver en virksomhed 3 måneders karantæne for at **manipulere med brugerundersøgelser** på nettet,

<http://comon.dk/index.php/news/show/id=32954>

så er der noget galt. Samme firma dukker desuden op igen og igen i avisernes overskrifter, i forums mv, og alligevel har de stadig e-mærket.

Jeg beder jer komme med svar på følgende:

- Hvad I som ordførere **har tænkt jer at gøre** ved de åbenlyse problemer, her og nu.
- Hvad jeres **partis politik er på området**. Uddybet, ikke bare 2 linier.
- Og hvilke **lovforslag** I har tænkt jer at fremsætte på området, inden for dette folketingsår.

Hvis grunden til, I ikke har besvaret mig tidligere er, at henvendelsen ikke er kommet det rigtige sted hen, så beder jeg jer sørge for, at henvendelsen kommer frem til den person i jeres parti, der har med forbrugerområdet at gøre.

Til sidst vil jeg da lige oplyse om en pudsigt oplevelse. Efter jeg skrev til jer og ministeren sidst, kom der **3 dage efter et brev fra forbrugerklagenævnet**, hvor de undskyldte den lange sagsbehandlingstid, men at der skulle komme en afgørelse i sagen inden for 2 måneder (nu 1 måned). Desuden er min sag blevet overtaget af en **sou-chef** i nævnet.

Jeg vælger at tro på, at det er en tilfældighed. For det skal vel ikke være sådan, at ens sag bliver rykket frem i systemet, fordi man vælger at kæmpe. Det skulle jo gerne være ens for alle.

Og selv om min sag snart er overstået - håber jeg - vælger jeg, at **forsætte kampen for bedre forbrugerrettigheder**.

I kan stadig læse min blog på ”blog.edtwodth.dk - en frustreret forbruger”, hvor jeg skriver om mine oplevelser som forbruger, min egen sag og om mine henvendelser til ”systemet”.

Hvis I er interesseret i det, vil jeg **gerne møde op** hos jer til en snak om mine oplevelser med forbruger-”systemet”.

Med håb om, at I endelig vil besvare mine henvendelser, og med håb om, at der ikke skal en journalist og en fotograf til at vække jer:

Få nu gjort noget ved forbrugernes forgæves kamp mod de brodne kar i dansk erhvervsliv.

Med venlig hilsen

Henrik F. E. Andersen
En **frustreret** forbruger BLOG.EDTWODTH.DK

Sejerøvej 16 2. tv
6705 Esbjerg Ø

Telefon: 31 21 26 99

E-mail: henrik@edtwodth.dk

Website: www.edtwodth.dk

Blog: www.blog.edtwodth.dk