

Kære Henrik F. E. Andersen

Tak for Deres henvendelse af 7. februar 2008 vedrørende Forbrugerklagenævnets sagsbehandlingstider mv., hvori De giver udtryk for, at Forbrugerklagenævnets lange sagsbehandlingstider er skyld i manglende retssikkerhed for forbrugere. Efter Deres optatelse er det endvidere et problem, at Forbrugerklagenævnets afgørelser ikke er bindende.

Jeg er enig med Dem i, at en sagsbehandlingstid på 12-18 måneder er alt for lang. Der har i en periode været lange sagsbehandlingstider ved Forbrugerklagenævnet, hvilket bl.a. skyldes, at der har været oparbejdet en pukkel af gamle sager, det vil sige sager, der er over et år gamle.

Jeg kan oplyse Dem om, at Forbrugerstyrelsen i 2007 har fået afviklet denne pukkel bl.a. ved, at der flere gange er tilført ressourcer til sekretariatsbetjeningen af Forbrugerklagenævnet. Der arbejdes endvidere løbende på at optimere sagsgangen og dermed opnå en yderligere reducere af sagsbehandlingstiden.

Det forventes på den baggrund, at der i 2008 vil kunne opnås en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på 6-8 måneder.

For så vidt angår Deres klagesag i Forbrugerklagenævnet, som De efter det oplyste har indgivet den 30. august 2007, har Forbrugerstyrelsen oplyst, at De vil kunne forvente en afgørelse inden for de næste to måneder. Forbrugerstyrelsen har i samme anledning beklaget, at der gik så lang tid, inden De blev kontaktet af den pågældende sagsbehandler.

Jeg er enig med Dem i, at det kan forekomme overraskende, at der i sagsbehandling ikke korresponderes med parterne via e-mail i større omfang, end tilfældet er. Jeg kan imidlertid oplyse, at Forbrugerstyrelsen netop har indført ESDH (elektronisk sags- og dokumenthåndtering), hvilket vil give mulighed for at gennemføre forenklinger og effektiviseringer i sagsstyringen. Dette vil også betyde, at korrespondance i videre omfang vil kunne ske elektronisk, og det vil således fremover være muligt at korrespondere via e-mail.

ØKONOMI- OG

EHVERVSMINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12  
1216 København K

Tlf. 33 92 33 50  
Fax 33 12 37 78  
CVR-nr. 10 09 24 85  
oem@oem.dk  
www.oem.dk

Det er korrekt, at Forbrugerklagenævnets afgørelser ikke er bindende for parterne. Årsagen hertil er, at afgørelser i privatretlige tvister som udgangspunkt kun bør kunne tvangsfuldbyrdes, dvs. kunne gennemføres med fogedrettens hjælp, hvis afgørelsen er truffet af domstolene. For at gøre det lettere for forbrugeren at komme igennem med sit krav over for en erhvervsdrivende, er der imidlertid indført forskellige nye domstolsordninger. Der er både indført en forenklet inkassoprocedure, som i mange tilfælde vil kunne anvendes af forbrugerne, og som letter inddrivelsen af krav på op til 50.000 kr., og en særlig småsagsproces ved domstolene, som sikrer en nemmere og billigere behandling ligeledes af krav op til 50.000 kr. Jeg kan samtidig oplyse, at langt de fleste afgørelser efterleveres af de erhvervsdrivende. Efterlevelseshøjden for 2006 var således på knap 90 % efter offentliggørelse på Firmatjek - Forbrugerstyrelsens elektroniske liste over erhvervsdrivende, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser.

Det er også korrekt, at som reglerne er i dag, kan der ikke ske offentliggørelse af den erhvervsdrivendes navn på Firmatjek, hvis sagen er indbragt for retten. Dette skyldes, at der ikke bør ske mistænkeliggørelse af en erhvervsdrivende, der ønsker at prøve en sag ved domstolene.

Endelig kan jeg oplyse, at lov om forbrugerklager, som regulerer Forbrugerklagenævnets virksomhed, er ved at blive evalueret. I forbindelse med denne evaluering vil jeg bl.a. overveje spørgsmålet om efterlevelse, herunder spørgsmålet om klagenævnets afgørelses bindende virkning m.v.

Med venlig hilsen



Bendt Bendtsen