

Åbent brev til:

Erhvervsminister  
Bendt Bendtsen

og

Folketingets erhvervsudvalg

Esbjerg d. 01-02-2008

### **Forbrugerklagenævnet er stadig skyld i manglende retssikkerhed for forbrugerne.**

Her godt 6 måneder efter at jeg sidst har set mit tv, har jeg valgt endnu engang at skrive til Dem vedr. de lange sagsbehandlingstider i forbrugerklagenævnet. Jeg håber, at De denne gang vælger at besvare min henvendelse.

Min baggrund for at henvende mig til Dem, er mine oplevelser i forbindelse med min sag hos forbrugerklagenævnet angående et fladskærms-tv og reparation af dette. Jeg har nu ikke haft et tv i 6 måneder og udsigten til at få afgjort min sag er stadig langt væk på trods af udtalelser i efteråret 2007 fra den tidligere forbrugerminister i bl.a. kontant på DR1 om hurtige forbedringer.

Jeg vil i det følgende komme ind på de problemer jeg ser forbrugerklagenævnet har i øjeblikket.

#### **Sagsbehandler tog 1.5 måned om at svare tilbage på en telefonisk henvendelse**

Noget af det første, der slog mig var og er, hvordan nævnet behandler henvendelser i verserende sager.

Da jeg havde nogle spørgsmål til det rent juridiske i forbindelse med min sag, ringede jeg til nævnet for at få rådgivning. Den jurist jeg skulle tale med var ikke til stede. Jeg blev derfor lovet, at der ville blive ringet tilbage hurtigst muligt. Fint nok tænkte jeg, der ville nok gå en uge. Der gik 1.5 måned inden jeg fik et opkald! Det er nu sket 2 gange i forløbet. En gang ringede de slet ikke tilbage.

At det kan tage så lang tid, at svare tilbage på en telefonisk henvendelse i en konkret sag, er efter min mening beviset på, at forbrugerklagenævnet stadigvæk ikke er blevet tilført flere ressourcer eller at de ansatte i forbrugerklagenævnet ikke tager deres arbejde alvorligt. Jeg vælger at tro på det første. Derfor ligger ansvaret hos Dem som politiker. I lover konstant (når det er en journalist, der henvender sig), at der vil ske markante ændringer og blive tilføjet nye ressourcer.

Enten er dette ikke sket eller også er de tilføjede ressourcer anvendt på en forkert måde.

#### **Forbrugerklagenævnet bruger ikke email i deres daglige arbejde**

I forbindelse med min sag, har jeg mange gange tænkt på at sende nyt materiale, stille spørgsmål mv. via email til forbrugerklagenævnet. Men jeg har til min store overraskelse fået at vide, at forbrugerklagenævnet ikke svarer på henvendelser via mail, selv i verserende sager, der er tildelt et journal-nummer.

Er nævnet ikke klar over, at vi lever i en digital tidsalder? Mens alle andre virksomheder, offentlige instanser mv. som den største selvfølge bruger mails i det daglige arbejde, har forbrugerklagenævnet valgt ikke at bruge denne form for kommunikation.

Har I overvejet, at der måske er nogle meget simple grunde til at sagsbehandlingstiderne er så store?

### **Fremsendelse af breve sker uden kontrol af modtagelse**

Sammen med mange andre, som også har haft brug for forbrugerklagenævnet (mange diskuterer deres sager i forums på nettet), undrer det mig, at nævnet fremsender breve som almindelig post til de 2 parter i en sag. Modtageren skal altså ikke bekræfte, at vedkommende har modtaget et brev?

Det har den betydning for sagsbehandlingen, at den erhvervsdrivende kan spille uskyldig og meddele, at de ikke har modtaget noget fra forbrugerklagenævnet og på den måde trække sagsbehandlingstiden ud.

Dette er bare ikke godt nok.

### **Lange svartider**

I forbindelse med min egen klage har jeg modtaget et brev fra forbrugerklagenævnet, hvor det særligt er følgende afsnit, som jeg hæfter mig ved:

*”..den erhvervsdrivende, som skal have frist til at svare på Deres klage. Derfor går der nemt 2-4 måneder, før De hører fra os igen”*

Den erhvervsdrivende skal selvfølgelig have mulighed for at besvare klagen, men jeg kan ikke forstå, at det skal være nødvendigt med så lange svartider. Det er jo med til at trække sagen i langdrag.

Kan det være rigtigt?

### **Trods lovning på det modsatte er sagsbehandlingstiden hos forbrugerklagenævnet stadig over et år**

Sagsbehandlingstiden har lagt på 12-18 måneder i meget lang tid og den seneste besked, jeg fik fra forbrugerklagenævnet - kort før jul - var, at den stadig var den samme.

De seneste år har ministre og politikere stået frem i medierne og sagt, at sagsbehandlingstiden skulle ned hos forbrugerklagenævnet, samt at der var taget skridt til flere ressourcer og nye arbejdsgange.

Jeg kan simpelthen ikke forstå, at I som folkevalgte kan være dette bekendt over for jeres vælgere?

Det er ikke mængden af sager der gør det, for antallet af sager er faldet de seneste par år?

Er det jeres udtalelser som ikke er ”helt korrekte”? Eller er det forbrugerklagenævnet som ikke kan finde ud af at tilrettelægge deres arbejde?

## **De erhvervsdrivende kan ignorere forbrugerklagenævnets afgørelser, da disse ikke er bindende**

Et af de største problemer er at nævnets afgørelser ikke er bindende. Hvis afgørelsen falder ud til forbrugers fordel, kan virksomheden vælge at ignorere afgørelsen.

Forbrugerklagenævnet kan så vælge at tage sagen videre til retten med den betydning, at sagsbehandlingstiden trækker endnu længere ud.

Det mest groteske er, at selv om virksomheden vælger ikke at følge forbrugerklagenævnets afgørelse, kommer de ikke straks på den sorte liste. Så længe der køres en sag ved domstolene bliver virksomhederne ikke påført listen.

En virksomhed har altså mange muligheder for at trække sager i langdrag. I den periode kan man som forbruger ikke se, at den enkelte virksomhed faktisk modsætter sig forbrugerklagenævnets afgørelser.

Det får den betydning, at mange forbrugere simpelthen giver fortabt på forhånd og accepterer det virksomheden fortæller dem, selv om det direkte er i strid med dansk lovgivning. Det kan og må ikke være acceptabelt i et retssamfund.

Når det drejer sig om min egen sag, er jeg næsten allerede sikker på, at den skal videre til domstolene. Og hvordan det? Jo gennem diverse forums på nettet har jeg mødt et par andre forbrugere. De har fortalt, at den virksomhed, jeg er i konflikt med, konsekvens nægter at efterleve nævnets afgørelser. Mine kontakter er nervøse for at fortælle om deres sager, da de har fået at vide, at de taber deres sag, hvis det kommer frem, at sagen er gået fra nævn til domstol.

## **Den forhenværende forbrugerminister ignorerede talrige henvendelser i efteråret 2007**

Som jeg indledte denne henvendelse med, er det ikke første gang jeg skriver til den ansvarlige minister for at høre, hvorfor der ikke er sket noget med forbrugerklagenævnets lange sagsbehandlingstider. Men desværre har det at henvende sig til en minister været et lige så stort problem som at henvende sig til forbrugerklagenævnet.

Ikke nok med at man først skal bøvl med en forhandler og derefter forbrugerklagenævnet. Så skal man også, når man forsøger at råbe myndighederne op og beder om forklaringer og tiltag, bøvl med manglende tilbagemeldinger.

Trods talrige skriftlige henvendelser til forbrugerministeren i efteråret 2007 og en bekræftelse på at man ville besvare min første henvendelse, fik jeg intet svar i snart 2 måneder. Først efter at jeg under valgkampen begyndte at skrive henvendelser til ministeren på hendes valgblog, lykkedes det mig at få et kort svar, som hun endda kun skrev på sin blog:

*Kære Henrik Andersen, Desværre ved jeg ikke, hvad du har skrevet til mig i ministeriet. Henvendelsen er ikke kommet ind på mit skrivebord, men jeg vil gerne her fortælle dig, hvad vi gør for at bringe sagsbehandlingstiden ned i Forbrugerklagenævnet. Faktisk var den lange sagsbehandlingstid en af de første ting, jeg tog fat på efter jeg blev minister. Jeg er ligesom dig ikke tilfreds med sagsbehandlingstiderne, og jeg har derfor iværksat en plan, der skal rette op på forholdene. Vi har nu afsat flere folk til at behandle klagerne. Vi har bedt medarbejderne om at arbejde ekstra. Vi har hyret Kammeradvokaten til at tage sig af nogle af sagerne. Målsætningen er, at puklen af gamle sager*

*skal være tæt på nul ved årsskiftet. Derudover har jeg indkaldt Folketingets partier til en drøftelse af, hvordan vi kan gøre klagegangen mere smidig og enkel. Jeg tror, at der er behov for, at vi tilrettelægger sagsbehandlingen på en helt ny måde, og det håber jeg, at de øvrige partier vil være enig med mig i. Det kan og skal gøres meget bedre end hidtil. Her er jeg helt enig med dig. Tak for din henvendelse.*

Selv om jeg fik en bekræftelse fra hendes eget ministerium nægtede hun altså at kende til min henvendelse. Endda selv om jeg skulle have deltaget i kontant på DR1 i deres udsendelse om de lange sagsbehandlingstider. Jeg måtte desværre melde fra til dette på grund af sygdom.

Men hun nævner i det mindste et par tiltag. Realiteten er bare, at sagsbehandlingstiderne her ved årsskiftet stadig er de samme.

Jeg skrev også i efteråret et par henvendelser til erhvervsministeren, samt indlæg på hans valgblog men fik aldrig svar herfra.

Da hele området nu er tilbage hos erhvervsministeren vil jeg endnu engang bede om en uddybende forklaring på, hvorfor forbrugerklagenævnet fungerer som de gør, hvorfor sagsbehandlingstiderne stadig er de samme, trods løfter om det modsatte, samt helt konkrete planer for, hvad man gøre fremadrettet, da det åbenbart ikke har fungeret med de før omtalte tiltag.

Håber virkelig, at ministeren er sit ansvar bevidst, samt at ministeren, der jo også er folkevalgt, denne her gang ikke ignorerer en af sine vælgere.

### **Kun 1 af erhvervudvalgets medlemmer svarede på talrige henvendelser i efteråret 2007**

Før folketingsvalget i efteråret 2007 sendte jeg en del henvendelser til de af erhvervsudvalgets medlemmer, der havde med forbrugerpolitik at gøre.

Kun én valgte at skrive tilbage til mig, socialdemokratiets daværende forbrugerordfører. Hun nævnte bl.a. hvilken politik, de havde på området (f.eks. max 100 dages sagsbehandlingstid). Hun henvidste mig desuden til noget statistik om udviklingen i sagsbehandlingstiderne. Hun linkede endda på hendes eget website til den underskriftsindsamling, jeg havde startet. Vi havde derefter løbende dialog gennem efteråret.

Det chokerer mig simpelthen, at kun én politiker valgte at svare mig. Man skulle tro at de folkevalgte var til for deres vælgere. Men åbenbart nej.

Efter at have overstået et folketingsvalg, hvor bl.a. nye folk er kommet til, prøver jeg derfor igen.

Jeg vil gerne have jeres forklaring på:

1. Hvordan forbrugerklagenævnet er kommet i den situation de er i ?
2. Hvad mener I, der skal være målet for et korrekt fungerende forbrugerklagenævn (Sagsbehandlingstider)?
3. Hvad I gøre for at vi, der allerede er i systemet, kan komme ud af den skruetvinge, vi befinder os i?

**Der er brug for handling og ikke tomme løfter. Forslag til konkret lovforslag**

Jeg har nu prøvet at ridse mine oplevelser med forbrugerklagenævnet op. Jeg har også prøvet, at beskrive mine oplevelser ved at henvende mig til folkevalgte politikere.

Som I nok kan læse, er jeg efterhånden godt desperat. Jeg beder Jer derfor om at se på sagen med egne øjne og tænke over, hvordan I selv ville have det, hvis I skulle have været gennem samme mølle.

Jeg beder også om at I som politikere for en gangs skyld kommer med konkret handling her og nu.

Ikke flere bortforklaringer og tomme løfter, men konkrete tiltag her og nu - ja måske endda konkrete lovforslag, der kan ændre situationen hurtigst muligt.

Det først lovforslag I kunne er, at de afgørelser forbrugerklagenævnet kommer med rent faktisk er bindende. Det vil efter min opfattelse gøre et ganske stort indhug i de mange sager der kommer for nævnet, da det vil betyde, at virksomhederne begynder at tage nævnet seriøst.

### **Underskriftindsamling kører stadig**

Den tidligere omtalte underskriftindsamling mod forbrugerklagenævnets lange sagsbehandlingstider kører stadig her:

[www.forbrugerklagenavn.underskrifter.dk](http://www.forbrugerklagenavn.underskrifter.dk)

Desværre druknede mine tiltag (pressehenvendelser mv.) i folketingsvalget, men jeg forsøger nu igen, bl.a. med dette brev, at få opmærksomheden tilbage på et problem som mange forbrugere bøvler med i det daglige.

Hvis De er interesseret i at læse nærmere om, hvordan en sag kan udvikle sig fra dag til dag, er De velkommen til at klikke dem ind på min blog

[www.edtwodth.dk](http://www.edtwodth.dk)

hvor jeg løbende beskriver mine oplevelser med min egen sag samt hvad jeg gør for at få ændret situationen med forbrugerklagenævnet.

Endnu engang håber jeg, at De denne gang vælger at tage min henvendelse seriøst..

Med venlig hilsen

Edtwodth.dk - En frustreret forbruger

Henrik F. E. Andersen  
Sejerøvej 16 2. tv  
6705 Esbjerg Ø

Telefon: 31 21 26 99

Website: [www.edtwodth.dk](http://www.edtwodth.dk)

