



ØKONOMI- OG
ERHVERVS MINISTEREN

21. december 2007

Besvarelse af spørgsmål nr. 7 alm. del stillet af Erhvervsudvalget den 5. december 2007.

ØKONOMI- OG
ERHVERVS MINISTERIET

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

Spørgsmål 7:

Hvad kan ministeren oplyse vedrørende status på arbejdet med at fjerne sagspuklen i Forbrugerklagenævnet, herunder:

- antallet af indkomne klager i 2007,
- den gennemsnitlige sagsbehandlingstid på klager i 2007 – fordelt på sager, der behandles i Forbrugerklagenævnet og sager, der behandles eksternt,
- den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de 5 pct. af klagerne, der har taget længst tid i 2007 – fordelt på sager, der behandles i Forbrugerklagenævnet og sager, der behandles eksternt,
- antallet af afgjorte sager hos Kammeradvokaten og antallet af afgjorte sager i Forbrugerklagenævnet.
- hvornår sagspuklen forventes afviklet?

Svar:

Jeg har forelagt spørgsmålet for Forbrugerstyrelsen, som har oplyst følgende, hvortil jeg kan henholde mig:

”I perioden fra 1. januar 2007 og indtil udgangen af november 2007 er indkommet i alt ca. 2.500 klager til Forbrugerklagenævnet. Heraf er 1.184 sager afsluttet ved udgangen af november 2007.

For så vidt angår sagsbehandlingstiderne i 2007 vil disse være påvirket af, at Forbrugerstyrelsen i 2007 arbejder målrettet på at nedbringe en sagspukkel af ældre sager. Det betyder, at der i opgørelserne af de gennemsnitlige sagsbehandlingstider indgår relativt mange ældre sager i forhold til nyere sager.

I oversigten nedenfor følger opgørelser af dels den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for sager behandlet af Forbrugerklagenævnet, dels af Kammeradvokaten, idet der er indgået aftale med Kammeradvokaten om behandling af 200 sager. I besvarelsen er det således lagt til grund, at der med sager, der behandles ”eksternt”, menes Kammeradvokaten.

Sagsbehandlingstid for sager behandlet i 2007 i mdr. - afsluttede sager pr. nov. 2007	Forbrugerklage- nævnet	Kammeradvokaten
Samlet gennemsnit	11,1	14,1
Gennemsnit for de 5 pct. sager med længst tid	30,1	23,4

Kammeradvokaten har pr. november 2007 afsluttet 149 sager, mens Forbrugerklagenævnet i alt har afsluttet 3.435 sager i perioden fra 1. januar til 30. november 2007.

Der er udarbejdet en handlingsplan, som sikrer afviklingen af ældre sager. Afviklingen af sagspuklen har fulgt denne plan, og Forbrugerstyrelsens mål er, at antallet af gamle sager ved udgangen af 2007 udgør under 100 mod knap 850 ved årets begyndelse. Forbrugerstyrelsen har bl.a. ved flere lejligheder tilført ressourcer til den enhed, der er ansvarlig for sekretariatsbetjeningen af Forbrugerklagenævnet, og der arbejdes fortsat med procesoptimering. Med udgangen af november 2007 var sagspuklen af gamle sager på 206 sager. Dermed er sagspuklen reduceret med ca. 75 pct. i forhold til begyndelsen af året, og det vurderes, at kravet om maksimalt 100 ældre sager med udgangen af 2007 kan indfries.

På baggrund heraf er det endvidere vurderingen, at der i 2008 vil kunne opnås en gennemsnitlig sagsbehandlingstid på ca. 6-8 måneder”.