



**ØKONOMI- OG
ERHVERVSMINISTEREN**

21. december 2007

**Besvarelse af spørgsmål nr. 8. alm. del stillet af Erhvervsudvalget
den 5. december 2007.**

**ØKONOMI- OG
ERHVERVSMINISTERIET**

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 8:

Ministeren bedes oversende en redegørelse for de kaotiske forhold i Forbrugerklagenævnet, som blev vist i DR's program Kontant d. 23. oktober 2007, herunder en redegørelse for sagsforløbet og sagsbehandlingen i den sag, der har været påklaget til Ombudsmanden, og som blev afvist af Forbrugerklagenævnets sekretariat uden nævnsbehandling, men hvor forbrugeren fik medhold i retten.

Svar:

DR udsendelsen Kontant den 23. oktober 2007 viste eksempler på klagesager, der først var afsluttet efter et langt sagsforløb.

De omhandlede sagers meget lange sagsbehandlingstider må betragtes som et udslag af den sagspukkel af ældre sager, som i en periode har været ophobet ved Forbrugerklagenævnet, og som Forbrugerstyrelsen siden foråret 2007 har arbejdet intensivt på at få nedbragt. Der er redegjort nærmere for afviklingen af sagspuklen og betydningen for sagsbehandlingstiderne i min besvarelse af spørgsmål 7, som jeg derfor henviser til. Her vil jeg blot understrege, at Forbrugerstyrelsen har oplyst, at det er forventningen, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for 2008 vil være på 6-8 måneder.

For så vidt angår den konkrete sag, der ønskes en redegørelse for, har Forbrugerstyrelsen oplyst følgende, hvortil jeg kan henholde mig:

”Det kan oplyses, at Forbrugerklagenævnet i medfør af § 14 i lov om forbrugerklager har bemyndiget sekretariatet for nævnet (Forbrugerstyrelsen) til at afvise sager, der enten ikke skønnes egnet til behandling, eller hvor det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold.

Efter en gennemgang af den konkrete sag, som omtales i spørgsmål nr. 8, vurderede Forbrugerstyrelsen, at klageren ikke kunne få medhold, hvorefter

ter sagen blev afvist den 24. januar 2005.

En sag kan efter § 16 i bekendtgørelse om forbrugerklager genoptages, hvis særlige grunde taler herfor. Afviser sekretariatet at genoptage sagen, kan spørgsmålet forelægges nævnets formand til afgørelse.

Da klageren den 26. januar 2005 anmodede om en genoptagelse af afvisningen, sendte den pågældende sagsbehandler kopi af sagens bilag til nævnets formand, der på baggrund af en vurdering af sagen den 8. februar 2005 fastholdt afvisningen.

Det følger af § 4 i lov om forbrugerklager, at hver af parterne kan indbringe sagen for domstolene, når der er truffet en afgørelse i en klagesag, herunder afgørelser om afvisning af klagesager.

Sagen blev indbragt for Retten i Lyngby, hvorefter klagerens ægtefælle den 31. januar 2007 blev frifundet.

Det bemærkes, at langt de fleste sager, der er afgjort af Forbrugerklagenævnet, og som indbringes for retten, får samme resultat ved en dom. I de få sager, som får et andet resultat, sker dette typisk på baggrund af parts- og vidneforklaringer, som kan afgives ved retten, hvilket ikke er tilfældet ved Forbrugerklagenævnet.

Det kan oplyses, at Forbrugerstyrelsen har afgivet en redegørelse til det tidligere familie- og forbrugerministerium i forbindelse med klagerens klage over sagsbehandlingsprocedurerne i Forbrugerstyrelsen, hvor klageren særligt klagede over det forhold, at den samme sagsbehandler, der afviste hans klage, ligeledes medvirkede ved behandlingen af hans anmodning om at få genoptaget sagen.

Ministeriet udtalte på baggrund af redegørelsen, at man ikke fandt, at der var omstændigheder ved sagsbehandlingsprocedurerne, der gav anledning til, at ministeriet som tilsynsmyndighed burde foretage sig noget i sagen. Forbrugerstyrelsens redegørelse af 15. maj 2007 til Familie- og Forbrugerministeriet og ministeriets besvarelse af 10. august 2007 vedlægges i kopi.

Det kan endvidere oplyses, at Forbrugerrådet på baggrund af sagen rettede henvendelse til det tidligere familie- og forbrugerministerium, og at ministeriet redegjorde for sin vurdering af sagen ved brev af 13. august 2007, der vedlægges i kopi.

Klageren har tillige den 24. juli 2007 indbragt sagen for Folketingets Ombudsmand, der i et brev af 2. august 2007 til klageren anførte, at ombudsmanden ikke kan behandle klager over nævn, som i betryggende former træffer afgørelse om tvister mellem private, selv om vedkommende nævn i anden sammenhæng betragtes som tilhørende den offentlige forvaltning. Endvidere fandt Folketingets Ombudsmand ikke anledning

til at iværksætte en undersøgelse vedrørende Familie- og Forbrugerministeriets afvisning af som tilsynsmyndighed at foretage mere i sagen. Der henvises i øvrigt til brev af 2. august 2007 fra Folketingets Ombudsmand, som vedlægges i kopi.”