



ØKONOMI- OG
ERHVERVS MINISTEREN

22. september 2009

Besvarelse af spørgsmål 208 alm. del stillet af Erhvervsudvalget den 27. august. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Pia Olsen Dyhr (SF).

ØKONOMI- OG
ERHVERVS MINISTERIET
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål 208:

Vil ministeren redegøre for, om indførelsen af gebyrer har påvirket antallet af klager indgivet til Forbrugerklagenævnet, herunder om tallet har været faldende eller stigende, siden loven trådte i kraft?

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

oem@oem.dk

www.oem.dk

Svar:

Efter lov om forbrugerklagers ikrafttræden den 1. januar 2004 er antallet af klager til Forbrugerklagenævnet reduceret, jf. tabellen nedenfor:

Tablet: Udvikling i antal klager til Forbrugerklagenævnet

2003	2004 *	2005	2006	2007	2008
5.329	3.727	3.101	2.976	2.669	2.647

* Lov om forbrugerklagers ikrafttræden

En række forhold har haft indflydelse på udviklingen i antallet af klager i perioden.

Oprettelsen af en række godkendte, private ankenævn har bidraget til at reducere antallet af indkomne klager til Forbrugerklagenævnet i perioden.

Forbrugerstyrelsen har endvidere gennem forbedret funktionalitet på www.forbrug.dk været i stand til at frasortere uberettigede klager, fx fordi varens pris var under undergrænsen for, hvornår der kan klages over en vare eller ydelse. Som udgangspunkt kan forbrugeren udelukkende klage til Forbrugerklagenævnet, hvis den købte vare eller ydelse har kostet mindst 800 kroner. For tøj og sko er den nedre beløbsgrænse dog 500 kroner, mens den for biler er 10.000 kroner. Den øvre beløbsgrænse er 100.000 kroner for alle slags sager.

Hertil kommer, at introduktionen i 2004 af gebyrer for erhvervsdrivende, der taber en sag i Forbrugerklagenævnet, vurderes at have øget de erhvervsdrivendes tilskyndelse til selv at løse forbrugernes klager, frem for at lade sagen overgå til Forbrugerklagenævnet.

Endelig kan forhøjelsen af både forbrugerens klagegebyr og undergrænsen for, hvornår der kan klages over en vare eller ydelse, også være med til at forklare udviklingen i antallet af klager til Forbrugerklagenævnet.

Særligt for så vidt angår nedgangen i antallet af klager fra 2003 til 2004 skal det bemærkes, at Forbrugerstyrelsen i 2003 modtog knap 600 ensartede klager mod den samme erhvervsdrivende. Desuden blev der i juli 2003 oprettet et godkendt, privat ankenævn på teleområdet, som efterfølgende har bidraget til at nedbringe antallet af indkomne klager ved Forbrugerklagenævnet.