



Folketinget  
Formanden for Retsudvalget  
Christiansborg  
1240 København K

8. juni 2011

### Retsudvalgets ref. 10-000804-14, HI3G's anvendelse af betegnelsen ombudsmand

Jeg har fået overgivet Retsudvalgets henvendelse af 27. maj 2011 adresseret til selskabets bestyrelsesformand, Canning Fok til besvarelse.

Retsudvalget anmoder selskabet om at redegøre nærmere for 3's brug af betegnelsen ombudsmand.

Jeg skal indledningsvis bemærke, at 3 ikke anvender udtrykket "ombudsmand". 3 har imidlertid i forbindelse med oprettelsen af en ny stilling til forbedring af selskabets kundetilfredshed valgt at benytte betegnelsen "3's kundeombudsmand".

Efter min opfattelse er denne titel ikke i strid med ombudsmandslovens § 30.

Vi anvender ikke selve ordet "ombudsmand" og titlen "3's kundeombudsmand" er efter vores opfattelse ikke egnet til forveksling hermed, idet der for det første er tale om et sammensat ord og for det andet – og især – fordi "3's" klart tilkendegiver, at der er tale om en person ansat i 3 og dermed på ingen måde forvekslelig med Folketingets Ombudsmand, hvis titel bestemmelsen har til formål at beskytte.

For det tilfælde at Retsudvalget er uenig i dette synspunkt, vil jeg gerne benytte lejligheden til at lægge op til en genovervejelse af det forbud, der i dag følger af ombudsmandslovens § 30. Jeg synes, det er ærgerligt, at man fra alle sider af Folketinget efterlyser bedre kundeforhold i telebranchen, men samtidig gør det umuligt at anvende stillingsbetegnelser, som netop skal signalere, at man nu tager et større ansvar i forhold til kunderne.

Efter min opfattelse kan man sagtens forestille sig en retstilstand, hvor man på den ene side sikrer Folketingets Ombudsmand mod forveksling med andre, og på den anden side gør det muligt for private virksomheder og andre, der ønsker at gøre noget ekstra for deres kunder, at anvende titlen kundeombudsmand, idet der i det danske sprog ikke findes andre titler, der på tilsvarende vis dækkende kan beskrive, hvad indholdet af den pågældende stilling er.

Det er endvidere efter min opfattelse også uheldigt, at der tilsyneladende er to instanser, der fører tilsyn med ombudsmandslovens § 30. Jeg har således ud over henvendelsen fra Retsudvalget modtaget en henvendelse fra Forbrugerombudsmanden, som anser sig for kompetent til at føre tilsyn med bestemmelsen. Dette betyder reelt, at vi som virksomhed kommer i en situation, hvor vi risikerer et sagsanlæg fra Forbrugerombudsmanden på et tidspunkt, hvor vi end ikke ved, om Retsudvalget, som officielt har tilsynet med ombudsmandsloven, er enig i, at der foreligger en overtrædelse.

Endelig finder jeg det tankevækkende, at en tilsvarende stillingsbetegnelse i 3's søsterselskab i Sverige ikke har givet - hverken svenske politikere eller andre svenske offentlige myndigheder - anledning til tilsvarende reaktion.

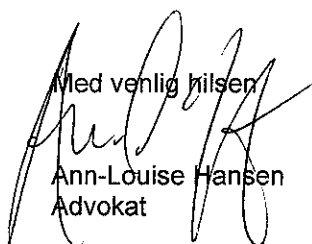
It's good to be





Et netværk  
til forskel

Jeg er ikke interesseret i at føre en langvarig retssag omkring spørgsmålet, hvorfor jeg skal opfordre Retsudvalget til at overveje, at gøre brug af titlen "3's kundeombudsmand" eller andre lignende stillingsbetegnelser tilladelige.

Med venlig hilsen  
  
Ann-Louise Hansen  
Advokat

It's good to be

