



ØKONOMI- OG
ERHVERVS MINISTEREN

10. januar 2011

Besvarelse af spørgsmål 48 alm. del stillet af Erhvervsudvalget den 13. december 2010 efter ønske fra Colette Brix (DF).

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:

I artiklen ”8.300 kr. for et par hyttesko” i Morgenavisen Jyllands-Posten den 2. december 2010 påpeger en skohandler, at det vil koste ham 20 gange indkøbsprisen at tabe en klage over et par hyttesko, der er blevet plettede, efter at en forbruger har brugt dem i vådt græs. Selv om pletterne skyldes forkert brug, og klagen derfor er uberettiget, vælger skohandleren at opfylde forbrugers krav om ombytning, da hans økonomiske risiko ved at tabe en sag ved Forbrugerklagenævnet er så stor. Samme skohandler siger også, at han i langt de fleste tilfælde vil vælge at lade købet gå tilbage, selv om han mener, at klagen er uberettiget. Med de nye høje gebyrer må mange små erhvervsdrivende forventes at stå i samme situation som skohandleren i artiklen.

Ministeren bedes på den baggrund oplyse, om han finder, at forbrugerne og særligt små erhvervsdrivende er ligestillede med hensyn til adgangen til en retfærdig behandling ved Forbrugerklagenævnet?

Svar:

For det første vil jeg gerne understrege, at en erhvervsdrivende alene skal betale, hvis forbrugeren får medhold i sin klage ved Forbrugerklagenævnet. Forbrugerklagenævnet har i 2009 truffet afgørelser i 2.698 sager. Ud af disse 2.698 sager fik klageren helt eller delvist medhold i 464 sager. Det vil sige, at den erhvervsdrivende i under 20 pct. af de sager, hvor Forbrugerklagenævnet træffer afgørelse, ender med at skulle betale.

For det andet vil jeg gerne påpege, at sagsbehandlingen hos Forbrugerklagenævnet er underlagt principperne i forvaltningsloven. Det medfører blandt andet, at sekretariatet for Forbrugerklagenævnet drager omsorg for sagens oplysning, og af egen drift fremskaffer det fornødne retlige og faktiske grundlag for afgørelsen. Sekretariatet sikrer, at hver af parterne får kendskab til oplysninger fra modparten, som må anses af betydning for sagens afgørelse, og får kendskab til erklæringer indhentet fra sagkyndige til brug for nævnsbehandlingen.

For det tredje består Forbrugerklagenævnet af en formand, der er dommer, samt repræsentanter for forbruger- og erhvervsinteresser.

På baggrund af dette mener jeg, at klagesystemet sikrer både forbrugerne og de erhvervsdrivende en retfærdig behandling ved Forbrugerklagenævnet.