



BILAG 2

Vedr. godkendte, private klagenævn – besvarelse af spørgsmål 94 alm. del stillet af Kommunaludvalget den 7. marts 2012 efter ønske fra ikke-medlem af udvalget (MFU) Karsten Lauritzen (V).

Udover en beskrivelse af antallet af modtagne sager i de 18 godkendte, private klagenævn, indeholder bilag 2 i alt to tabeller, der viser fordelingen af kendelser i klagenævnene, herunder hvor ofte forbrugerne har fået medhold, samt hvilket gebyr forbrugerne skal betale for at få en sag behandlet ved klagenævnet.

Oplysningerne er indhentet fra de godkendte, private klagenævns hjemmesider. Der er ikke genereret oplysninger, som ikke er tilgængelige på hjemmesiderne.

Antallet af modtagne sager

Ankenævnet for Bedemandsbranchen: Nævnet blev oprettet og godkendt i 2006. Nævnet modtog 11 sager i 2011 og antallet af sager har ligget deromkring siden oprettelsen.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro: Nævnet blev oprettet og godkendt i 2009. I 2010 modtog nævnet 360 sager og i 2011 modtog nævnet 284 sager.

Ankenævnet for Dyrlæger: Nævnet blev oprettet og godkendt i 2008. Nævnet modtog 71 sager i 2010 og 89 sager i 2011.

Ankenævnet for Feriehusudlejning: Nævnet blev godkendt i 2011. I dette år modtog nævnet 70 sager.

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber: Nævnet blev oprettet og godkendt i 2004. I 2006 modtog nævnet 2 sager og 1 sag i 2010.

Ankenævnet for Forsikring: Nævnet blev oprettet i 1975. Nævnet modtog 2.764 sager i 2000 og 2.095 sager i 2010.

Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme: Nævnet blev oprettet i 1998. Nævnet modtog 93 sager i 2000 og 62 sager i 2010.

Ankenævnet for Investeringsforeninger: Nævnet blev oprettet i 2002, hvor nævnet modtog 3 sager. Nævnet modtog 1 sag i 2011.

Ankenævnet for Køreundervisning: Nævnet blev oprettet i 1981. Nævnet modtog 21 sager i 2000 og 5 sager i 2010.

Ankenævnet for Tekniske Installationer: Nævnet blev godkendt i 2006. Nævnet modtog 192 sager i 2010 og 196 sager i 2011.

Ankenævnet på Energiområdet: Nævnet blev oprettet og godkendt i 2004. Nævnet modtog 187 sager i 2006 og 169 sager i 2011.

Byggeriets Ankenævn: Nævnet blev godkendt i 2005. Nævnet modtog 644 sager i 2006 og 625 sager i 2011.

Håndværkets Ankenævn: Nævnet blev oprettet og godkendt i 2005. Nævnet modtog 299 sager i 2006 og 203 sager i 2010.

Klagenævnet for Ejendomsformidling: Nævnet blev oprettet 1981. Nævnet modtog 285 sager i 2006 og 273 sager i 2011.

Pakkerejse-Ankenævnet: Nævnet blev godkendt i 2008. Nævnet modtog 338 sager i 2010 og 298 sager i 2011.

Pengeinstitutankenævnet: Nævnet blev oprettet i 1988. Nævnet modtog 502 sager i 2000 og 593 sager i 2011.

Realkreditankenævnet: Nævnet blev oprettet i 1992. I 2006 modtog nævnet 136 sager og i 2010 modtog nævnet 178 sager.

Teleankenævnet: Nævnet blev oprettet og godkendt i 2003. Nævnet modtog 525 sager i 2006 og 507 sager i 2011.

Som det fremgår, varierer antallet af sager betydeligt nævnene imellem. Det skal bemærkes, at visse klagenævne er oprettet inden for de seneste 10 år, hvorfor pågældende klagenævne ikke kan levere tal med et 10-årigt perspektiv, men alene fra oprettelsestidspunktet.

Tabel 1: Sager, hvor borgeren har fået helt eller delvist medhold

Antallet af afgørelser om hjemvisning eller omgørelse		
	2010	2011
<i>Ankenævnet for Bedemandsbranchen</i>		2
<i>Ankenævnet for Bus, Tog og Metro</i>		21
<i>Ankenævnet for Dyrlæger</i>		9
<i>Ankenævnet for Feriehusudlejning</i>		20
<i>Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber</i>	0	

<i>Ankenævnet for Forsikring</i>	287	
<i>Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme</i>	45	
<i>Ankenævnet for Investeringsforeninger</i>		0
<i>Ankenævnet for Køreundervisning</i>	3	
<i>Ankenævnet for Tekniske Installationer</i>	38	
<i>Ankenævnet på Energiområdet</i>	19	
<i>Byggeriets Ankenævn</i>		
<i>Håndværkets Ankenævn</i>		
<i>Klagenævnet for Ejendomsformidling</i>		101
<i>Pakkerejse-Ankenævnet</i>		205
<i>Pengeinstitutankenævnet</i>		141
<i>Realkreditankenævnet</i>	11	
<i>Teleankenævnet</i>		83

Note: Tabellen indeholder alene oplysninger fra 2011 eller fra 2010, hvis der ikke findes tilgængelige tal fra 2011. Der kan være forskelle i klagenævnene opgørelser og definitioner, hvorfor der ikke nødvendigvis kan foretages direkte sammenligninger. Tabellen omfatter kun sager, der er afgjort ved kendelse i Nævnet.

Tabel 1 viser fordelingen af Antallet er sager, hvor borgeren har fået medhold, er opgjort således, at der også er inddraget sager, hvor sagen er blevet hjemvist til fornyet behandling eller er blevet omgjort. Det er derfor ikke givet, at borgeren har fået fuldt medhold i alle sagerne, idet der kan være tale om delvist medhold.

Tabel 2: Klagegebyrer

	Klagegebyr
<i>Ankenævnet for Bedemandsbranchen</i>	kr. 150
<i>Ankenævnet for Bus, Tog og Metro</i>	kr. 160 / 80 ¹
<i>Ankenævnet for Dyrlæger</i>	kr. 160
<i>Ankenævnet for Feriehusudlejning</i>	kr. 300
<i>Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber</i>	kr. 500
<i>Ankenævnet for Forsikring</i>	kr. 150
<i>Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme</i>	kr. 150
<i>Ankenævnet for Investeringsforeninger</i>	kr. 150
<i>Ankenævnet for Køreun-</i>	kr. 150

¹ Hvis klagen angår et mindre beløb end 160 kr., er gebyret 80 kr.

<i>dervisning</i>	
<i>Ankenævnet for Tekniske Installationer</i>	kr. 300 ²
<i>Ankenævnet på Energiområdet</i>	kr. 160
<i>Byggeriets Ankenævn</i>	kr. 300 ⁵
<i>Håndværkets Ankenævn</i>	kr. 300 ⁵
<i>Klagenævnet for Ejendomsformidling</i>	kr. 250 / 400 / 700 ³
<i>Pakkerejse-Ankenævnet</i>	kr. 275
<i>Pengeinstitutankenævnet</i>	kr. 150
<i>Realkreditankenævnet</i>	kr. 150
<i>Teleankenævnet</i>	kr. 150

Udgifterne til klagenævnets drift afholdes typisk af de stiftende brancheforeninger, og dermed af de erhvervsdrivende der er tilknyttet brancheforeningen. En mindre del af omkostningerne finansieres af gebyrer, der opkræves af forbrugeren ved sagens oprettelse. Klagegebyret returneres til forbrugeren, hvis denne får medhold eller delvist medhold i klagen, eller hvis sagen afvises. Da der er tale om private klagenævne, er der ingen udgifter for det offentlige forbundet med driften af klagenævnene.

² Dertil kommer eventuelle udgifter til syn og skøn (som udgangspunkt hvis forbrugeren ikke får medhold), dog max. 3.000 kr.

³ Gebyr ved krav hhv. < 15.000 kr., 15-25.000 kr., 25.000+ kr.