



## BILAG 1

### **Vedr. offentlige 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).**

Oplysningerne i bilag 1 er indhentet fra de offentlige klagenævn. Der er ikke generet oplysninger, som ikke er umiddelbart tilgængelige.

Udover en beskrivelse af antallet af modtagne sager indeholder bilag 1 i alt to tabeller, der viser antallet af sager, hvor borgeren har fået medhold, samt hvilket gebyr forbrugerne skal betale for at få en sag behandlet ved klagenævnet og driftsomkostningerne for det offentlige.

#### **Antallet af modtagne sager**

*Ankenævnet for Patenter og Varemærker:* Ankenævnet modtog i 2011 i alt 40 sager. Der er over de seneste 10 år sket et gradvist fald i antallet af klager indbragt for ankenævnet fra at der i 2001 blev indbragt 77 sager til der i 2011 blev indbragt 40 sager.

*Ankenævnet for Søfartsforhold:* Ankenævnet blev etableret i 2005. I den tid nævnet har eksisteret, har antallet af sager ligget stabilt på 30-35 pr. år. I 2010 modtog ankenævnet 30 klager.

*Disciplinærnævnet for Ejendomsmæglere:* Nævnet blev oprettet i 2006, hvor nævnet modtog 11 sager. Nævnet modtog 27 sager i 2011.

*Forbrugerklagenævnet:* Nævnet modtog 2.919 klager i 2011. I 2002 var antallet af klager 4.835.

*Revisornævnet:* Der blev i 2003 behandlet 55 sager i nævnet. I 2011 blev behandlet 90 sager i nævnet.

*Teleklagenævnet:* Nævnet behandlede i 2001 13 sager og 14 sager i 2011. Antallet af sager har ligget på dette niveau i perioden derimellem.

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

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

<b>Antallet af afgørelser om hjemvisning eller omgørelse</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>

<i>Ankenævnet for Patenter og Varemærker</i>	9	8
<i>Ankenævnet for Søfartsforhold</i>	9	
<i>Disciplinærnævnet for Ejendomsrådgivere</i> (der blev afsagt 60 kendelser i 2010 og 2011)		11
<i>Forbrugerklagenævnet</i>		436
<i>Revisornævnet</i>		37
<i>Teleklagenævnet</i>		3

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.

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: Klagegebyr for borgere og driftsudgifter for det offentlige

<b>Gennemsnitlig udgift for borgere og det offentlige</b>		
	<b>Gebyrer</b>	<b>Drift m.v.</b>
<i>Ankenævnet for Patenter og Varemærker</i>	5.667	31.038
<i>Ankenævnet for Søfartsforhold</i>	0	22.099 <sup>1</sup>
<i>Disciplinærnævnet for Ejendomsrådgivere</i>	0	51.000
<i>Forbrugerklagenævnet</i>	160	8.400
<i>Revisornævnet</i>	500	11.000
<i>Teleklagenævnet</i>	150	-

”-“: Der findes ikke beregninger om udgifter for det offentlige.

I forbindelse med opgørelsen af udgifter for borgerne er alene inddraget klagegebyret. Klagegebyret ligger i spektrummet 0-500 kr. En klagesag om krænkelse af patenter m.v. ved Ankenævnet for Patenter og Varemærker koster dog 8.000 kr. for patentsager, 5.000 kr. for brugsmodelsager og 4.000 kr. for varemærke- og designsager. For så vidt angår hovedparten af de relevante klagenævn refunderes gebyret, hvis klager får medhold.

Med hensyn til udgifter for det offentlige har hovedparten af de relevante klagenævn inddraget lønudgifter for sekretariatet og vederlagsudgifter til

<sup>1</sup> Beløbet er inkl. ”andre omkostninger som f.eks. supplerende helbredsundersøgelser”.

nævnsmedlemmer. Der er som udgangspunkt ikke inddraget udgifter til advokatbistand eller anden ekstern konsultation. En klage koster på den baggrund det offentlige i spektrummet 1.600-51.000 kr., som varierer betragteligt fra sag til sag.

### **Offentlige instanser, som ikke er egentlige klagenævn**

På Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens område findes desuden Forbrugerombudsmanden og Forbruger Europa.

Forbrugerombudsmanden modtager ikke kun klager, men også forespørgsler fra borgere. Forbrugerombudsmanden modtog 806 henvendelser fra privatpersoner i 2002. I 2011 var antallet 4.154 henvendelser fra privatpersoner. Stigningen kan bl.a. forklares med en stigende opmærksomhed fra offentligheden på forbrugerombudsmandsinstitutionen. Det er gratis at klage for borgere, og det koster i gennemsnit 1.650 kr. for det offentlige at behandle en klage.

Forbruger Europa er det danske center i et europæisk netværk af forbrugercentre, der giver vejledning til forbrugere om køb i andre EU-lande og behandler klager, hvis den erhvervsdrivende er indstillet på at medvirke. Forbruger Europa kan ikke træffe afgørelse i klagesagen og kan ikke gennemtvinge krav.

Forbruger Europa blev oprettet i 2007, hvor der blev indbragt 914 sager. I 2011 var antallet 1.270 sager. Det er gratis at klage for borgere, og det koster i gennemsnit 1.600 kr. for det offentlige at behandle en klage.