



ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTEREN

15. juni 2012

Endelig besvarelse af spørgsmål 94 alm. del stillet af Kommunaludvalget den 7. marts 2012 efter ønske fra Karsten Lauritzen (V).

ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål:

Vil ministeren oplyse, hvor mange offentlige instanser – inden for ministerområdet – man som borger kan klage til i Danmark, herunder

- hvor mange klager disse offentlige instanser har modtaget fra borgerne i 2011 eller 2010, hvis der ikke forefindes fuldt opgjorte tal for 2011?
- om der er sket en stigning i antallet af klager i løbet af de sidste 10 år?
- hvad en gennemsnitlig klage koster at behandle for hhv. borgere og det offentlige?
- hvor ofte en klager får medhold i sin klage?

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

Svar:

Som opfølgning på min foreløbige besvarelse af 3. april 2012 fremsender jeg hermed mit endelige svar.

Idet jeg henviser til vedlagte bilag 1-2 bemærker jeg, at bilag 1 vedr. oplysninger om offentlige klagenævn, hvortil det offentlige afholder udgifterne.

Oplysningerne, jeg har modtaget, viser, at der under Erhvervs- og Vækstministeriets ressort findes 6 offentlige klagenævn, hvortil borgere har klageadgang. Derudover findes 2 offentlige instanser, der ikke er egentlige klagenævn, men bl.a. behandler klager fra borgere. De offentlige instanser er Forbrugerombudsmanden og Forbruger Europa.

En beskrivelse af de offentlige klagenævn er vedlagt (bilag 1).

Udover ovenstående offentlige klagenævn, findes der under Erhvervs- og Vækstministeriets ressort 18 godkendte, private klagenævn, heriblandt Pengeinstitutankenævnet, Pakkerejseankenævnet og Klagenævnet for Ejendomsformidling. Klagenævnene er typisk oprettet af en eller flere brancheforeninger eller repræsentanter for branchen sammen med Forbrugerrådet eller andre forbrugerinteresser. Klagenævnenes vedtægter er godkendt af erhvervs- og vækstministeren i henhold til LBK nr. 1095 af 8. september 2010 om forbrugerklager. Ved godkendelsen sikres det, at nævnets vedtægter indeholder bestemmelser om nævnets sammensætning og sagsbehandling, der er betryggende for parterne. Brancherne afholder selv alle udgifter forbundet med driften af de private klagenævn, bortset fra en mindre del af omkostningerne, der finansieres af forbrugerne via et klagegebyr. Det offentlige har ingen udgifter til klagebehandling i de godkendte, private klagenævn.

En beskrivelse af de godkendte, private klagenævn er vedlagt (bilag 2).

Der findes endvidere en række andre klagenævn på forbrugerområdet. Disse er ikke medtaget i besvarelsen, da der er tale om private klagenævn, der ikke på nuværende tidspunkt er godkendt af ministeren.