

Notat

Forslag om privat finansiering af Forbrugerklagenævnet - baggrund

Til: Folketingets Erhvervs, Vækst- og Eksportudvalget

Fra: Dansk Erhverv

Regeringen lægger op til en hurtig "privatisering" af Forbrugerklagenævnet

- I 1975 etablerede man Forbrugerklagenævnet (FKN). FKN har til formål at gøre det lettere og billigere for forbrugere at klage over erhvervsdrivende, når forbrugere og erhvervsdrivende ikke kan blive enige i en sag af lille økonomisk værdi.
- Undergrænserne for at kunne klage til FKN er 500 kr. for tøj og sko og 800 kr. for andre varer. I 2011 behandlede FKN 2.919 klager hvoraf 41 pct. dog blev afvist.
- Hver anden klage i FKN er over en genstand, der har kostet under 5.000 kr., mens hver fjerde har kostet under 2.000 kr.
- Forbrugerklagenævnet består af to repræsentanter fra erhvervslivet, to repræsentanter fra forbrugersiden og en formand, som er dommer. Forbrugerklagenævnets sekretariat drives af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.
- Forbrugerne betaler et lille klagegebyr på 160kr. for at indgive en klage, som tilbagebetales, hvis forbrugeren får medhold.
- Virksomhederne betaler henholdsvis 4.400kr., 8.300kr. eller 13.600kr. afhængigt af sagsgenstanden hvis de ikke får medhold og 3.000 kr. ved forlig. Det er ekstremt højt i forhold til værdien af sagsgenstanden og afholder i dag mange virksomheder fra at turde udfordre en urimelig klage.
- Driften af FKN udgør ca. 31 mio. kr. hvoraf indtægten fra gebyrer er ca. 3,5 mio. kr.
- Regeringen lægger nu op til, at danske virksomheder skal finansiere hele forbrugerklagesystemet pr. 1. januar 2014. Det hedder sig i regeringens forbrugerpolitiske udspil, at "virksomhederne skal til at tage ansvar for egne klager".

Ikke basis for privat ankenævn

- Der findes i dag en række godkendte private brancheklagenævn, som er drevet og finansieret af brancherne bag. Det gælder typisk på områder med en særskilt lovgivning og en meget høj organisationsgrad.
- De private brancheklagenævn, der behandler klager over ikke-medlemmer, har ofte problemer med at få disse til at betale for driften af nævnet.
- I de private ankenævn er værdien af sagsgenstanden typisk langt højere end i FKN.
- Der er ingen samlet branche, der dækker de virksomheder, der er omfattet af FKN. Der er derudover tale om mange små og mellemstore virksomheder som ikke er organiseret nogen steder. Der er derfor ikke basis for at etablere et privat brancheklagenævn. .
- Selvom Dansk Erhvervs medlemmer forhandler 70 pct. af de varer og ydelser, der er omfattet af FKN's forretningsområde, vurderer vi, at det er langt under hver 3. klage, der involverer et af Dansk Erhvervs medlemmer.

En fordom at virksomhederne ikke tager ansvar for egne klager

- Det er en fordomsfuld og forkert påstand, når det i regeringens forbrugerpolitiske oplæg anføres, at virksomhederne ikke tager hånd om egne klager. Virksomhederne lever af glade og tilfredse kunder, og de seriøse virksomheder bruger derfor mange ressourcer på at levere en effektiv og tilfredsstillende klagebehandling. På elektronikområdet, som er et af de områder, hvor folk klager mest, gennemføres 99,9 pct. af alle handler, uden at Forbrugerklagenævnet involveres. De 0,014 pct. af alle handler, der ender som en klage til Forbrugerklagenævnet, er typisk gråzone-sager, hvor det ikke er klart for virksomhederne, hvordan lovgivningen skal oversættes til praksis, eller sager hvor virksomhederne er helt uenige med forbrugeren.

Høj pris for klagebehandling er retssikkerhedsmæssigt betænkeligt

- Ifølge Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil privat finansiering med den nuværende struktur, hvor det er de virksomheder, der ikke eller kun delvist får medhold, som betaler, betyde, at det vil koste mindst 60.000 kr. for virksomheder at tabe en klage.
- Som det ses af nedenstående figur 1, omhandler hver anden klage i FKN en vare, der har kostet under 5.000 kr., hver fjerde klage omhandler en vare under 2.000 kr. og kun knap hver fjerde klage er over en genstand til over 10.000 kr.

Figur 1. Antal oprettede sager i Forbrugerklagenævnet fordelt på priskategori



Kilde: Besvarelse af spørgsmål 360 alm. del stillet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 14. september 2012

- Allerede i dag står størrelsen af gebyret til virksomhederne i misforhold til værdien af sagsgenstanden. Hvis det bliver højere, op til 60.000 kr., vil den økonomiske risiko ved at tabe en klage være så stor for virksomhederne, at de reelt intet andet valg får end at give selv den mest urimelige klager ret.
- At virksomhederne ikke har reel mulighed for at udfordre en klage, der hvor de er i tvivl om lovgivningen, er retssikkerhedsmæssigt dybt betænkeligt.

Forbrugerne betaler prisen i sidste ende

- De omkostninger, virksomhederne skal betale for at eftergive selv urimelige krav, skal dækkes, og det vil i sidste ende føre til højere priser til ulempe for alle forbrugere.
- Hvis man i stedet for et gebyr til virksomheder, der ikke får medhold indfører at alle virksomheder, der har sager i FKN – dvs. også dem, der får medhold – skal betale, vil virksomhederne intet incitament have til at udfordre urimelige forbrugerklager i FKN.

- De bliver tvunget til at give forbrugere ret i deres klagehenvendelse, selvom lovgivningen siger noget andet. Et sådant system frarøver virksomhederne deres retssikkerhed, og det opfordrer forbrugerne til at snyde. Omkostningerne for at skulle eftergive urimelige krav vil også her føre til højere priser.
- En tvungen forsikringsordning, som alle virksomheder, der sælger til forbrugere, betaler til vil fordyre hele systemet, fordi forsikringsselskabet skal tjene penge. Samtidig betyder en forsikringsordning, at de mange seriøse virksomheder, som leverer god klagebehandling, skal betale for de få brodne kar, som ikke efterlever reglerne og sørger for god klagebehandling.

En reform skal baseres på forudgående analyse og inddrage retssikkerhed

- Dansk Erhverv bakker op om en reform af Forbrugerklagenævnet. Men en reform skal ikke kun handle om at spare penge – den skal inddrage forbrugernes og virksomhedernes retssikkerhed. Og den bør derfor baseres på en grundig forudgående analyse.
- Der er mange spørgsmål, som skal undersøges, inden man kan lægge sig fast på en ny model. Hvad fungerer godt i det nuværende system, og hvad fungerer ikke? Kan man effektivisere FKN og minimere udgifterne på den måde? Forbrugerklagenævnet er de senere år blevet meget tungt, og udgiften per sag er steget. Det kan på den ene side skyldes, at virksomhederne er blevet bedre til at behandle klager, og at de accepterer flere reklamationer, så det er de sværeste sager, der ender i FKN. Men en forklaring kan også være en u hensigtsmæssig praksis på en række punkter. Eksempelvis bruges der mange penge på de sagkyndige i Forbrugerklagenævnet (de eksperter som betales for at oplyse sagerne), og de har nogle gange meget frie rammer. Ligeledes behandles mange sager i nævnet, selvom de burde afvises som bevisu egnede fordi det er ord mod ord eller meget teknisk komplicerede sager.
- Andre spørgsmål, som bør undersøges forud for en reform, er: Burde forbrugerens afgivelse af oplysninger ikke være omfattet af strafansvar eller være betinget af, at de afgives på tro og love? Hvordan skal forholdet mellem klagegenstandens værdi og den enkelte virksomheds gebyr se ud for at være retssikkerhedsmæssig forsvarlig? I dag har vi fået en småsagsbehandling ved domstolene. I hvilken grad kan den bruges – f.eks. til de vanskelige sager? Det danske forbrugerklagesystem er formentlig det dyreste og tungeste i EU. Kan man lære noget af udlandet? Regeringen har en målsætning om, at der som en del af reformen af forbrugerklagesystemet skal etableres flere private ankenævn til at behandle nogle af de sager, der i dag behandles i FKN. Men hvad koster det egentligt at drive de private ankenævn, og hvilke udfordringer har disse? Vil det ikke føre til en uens retspraksis, hvis flere nævn skal fortolke den samme købelov?

Konsekvenserne af de kommende EU-regler er ikke belyst

- Der er desuden behov for at få afdækket konsekvenserne af de kommende EU-regler om klagebehandling, de såkaldte ADR/ODR-forslag, før forbrugerklagesystemet ændres. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen har tidligere vurderet, at forslaget potentielt kan fordyre Forbrugerklagenævnet med mindst 20 mio. kr. Forslaget stiller nogle krav til uafhængighed, som på papiret ser ud til at gøre det vanskeligere for virksomheder og brancher at deltage i klagenævn.

Forslag til en ansvarlig proces

- Dansk Erhverv opfordrer til, at besparelsen på de ca. 27 mio. kr. på næste års finanslov tages af bordet. I stedet skal der nedsættes et udvalg, der kan forberede en seriøs reform af det danske forbrugerklagesystem. Det skal ske på baggrund af grundige analyser og drøftelser og inddrage berørte parter. Arbejdet skal først sættes i gang, når konsekvenserne af de nye EU-regler er klarlagt.