

Notat

Privatisering af forbrugerklagesystemet – belysning af konsekvenser

Til:

Fra: Dansk Erhverv /Lone Rasmussen, Caroline Kirk, Lars Quistgaard Bay

Spørgsmål der bør belyses inden en reform

Overordnede politiske spørgsmål

1. Hvorfor skal retssikkerheden privatiseres?
2. Privat finansiering af Forbrugerklagenævnet (FKN) vil betyde, at gebyret for ikke at få medhold vil stige til 60.000 kr. og 100.000 kr. når ADR-forslaget er indfaset. Det er for klager over trøjer til 500 kr. og printere til 900 kr. Allerede i dag er gebyrerne i FKN så høje, at mange virksomheder opgiver at få deres ret. Hvor højt kan et gebyr blive i forhold til værdien af den genstand, der klages over, før virksomheden vælger bare at give forbrugerne ret? Hvad vil det betyde for priserne?
3. Forbrugerklagenævnet blev i sin tid lavet for at sikre både forbrugere og virksomheder en billig klagemulighed over varer af så lille økonomisk værdi, at det ikke kunne betale sig for nogen af parterne at gå til domstolene. I dag er FKN langt dyrere end domstolene, og det afspejler sig i de høje gebyrer for virksomhederne (det koster hhv. 4.400kr., 8300kr. og 13.600kr. for en virksomhed at få prøvet en klage og ikke få medhold). En privatisering vil gøre det endnu dyrere for virksomheder at få prøvet en klage. Hvorfor skal udgangspunktet med lighed for loven og lige behandling af begge parter fraviges?
4. Hvorfor synes så mange beslutningstagere, at det er i orden, at det er blevet så dyrt for virksomhederne at få prøvet deres ret, at de tvinges til at efterkomme forbrugernes krav i selv urimelige klager? Den holdning har man jo ikke på andre områder, f.eks. forsikringsområdet.
5. Hvorfor vil man haste en så vidtrækkende reform igennem i lukkethed uden at have belyst konsekvenserne først? Og uden at have drøftet disse?

6. Hvorfor vil man haste en reform igennem inden man har belyst konsekvenserne af de nye EU-regler om klagenævn (det såkaldte ADR/ODR-forslag)? ADR/ODR-forslaget vurderes at gøre FKN dobbelt så dyrt og habilitetskravene kan begrænse brancheorganisationer og virksomhedernes mulighed for at deltage i nævnene. Det kan blive problematisk for både FKN og de private ankenævn.
7. Hvis virksomhederne skal finansiere hele forbrugerklagesystemet, skal staten og lovgiverne fortsat have indflydelse på indretningen af klagesystemet?
8. Hvis der ikke er noget offentligt Forbrugerklagenævn, er der heller ikke basis for den offentlige forbrugerrådgivning, Hotline. Hvad er der så tilbage af den offentlige forbrugerpolitik?
9. Hvorfor skal virksomhederne betale for Forbrugerrådets repræsentation i ankenævnene? Og for dommernes?
10. Hvis FKN skal finansieres af lovpligtige forsikringer, vil de virksomheder, der bruger mange ressourcer på klagebehandling og gør det godt, komme til at betale for dem, med mange klager. Er det rimeligt? Og hvad bliver konsekvensen? Flere store virksomheder bruger mange ressourcer på intern klagebehandling og har næsten aldrig klager i FKN og andre kun ganske få. Vil de ændre adfærd, hvis de alligevel skal betale en forsikring?
11. Hvis der skal laves lovpligtige forsikringer, skal det så kun dække FKN? Hvad med de eksisterende private ankenævn?
12. Hvis FKN skal finansieres af en forsikringsordning, vil forsikrings-selskabet skulle tjene penge på det. Hvor meget dyrere ville det så blive? Hvem skulle tage stilling til gebyrer og risikogrupper i et forsikrings-system? Hvordan vil man kunne påvirke det? Vi tror, det vil være forsikrings-selskaberne – er det ønskværdigt?

Uddybende spørgsmål til Forbrugerklagenævnet

1. Driften af Forbrugerklagenævnet koster ca. 30 mio. kr. Hvor stor en indtægt får FKN fra virksomhedernes betaling af omkostninger? Og hvor meget fra forbrugernes gebyrer?
2. Hvad vil virksomhedernes gebyrer stige til, hvis FKN skal finansieres alene af gebyrer fra de virksomheder, der ikke får medhold i deres klagesager? KFST har tidligere anslået det til 60.000 kr.
3. Man kan klage over varer ned til 500 kr. i FKN. Hvad er værdien af de sagsgenstande, der klages over i FKN i dag, fordelt på priskategorier? I hvor mange procent af sagerne overstiger gebyret til virksomheden værdien af sagsgenstanden?
4. ADR/ODR reglerne har som mål at gøre det lettere at få behandlet grænseoverskridende klager. Hvis en udenlandsk virksomhed ikke får medhold i en klage, er den så forpligtet til at rette sig efter afgørelsen og betale gebyret? Hvad vil man gøre, hvis en udenlandsk virksomhed ikke vil betale de høje danske gebyrer?

5. Hvor mange klager behandler FKN, hvor den indklagede ikke kan eller vil betale omkostningerne? Hvor store er de økonomiske tab på dette?
6. Hvor mange penge får SKAT hjem? Hvor lang tid tager det? Hvadsker der, når virksomhederne ikke kan betale?
7. Det er i dag et krav, at der skal sidde en dommer for bordenden i FKN. Hvor meget koster det? Og hvorfor er det nødvendigt?
8. Hvor meget betales der til Forbrugerrådets repræsentation i FKN?
9. FKN modtog sidste år godt 3.000 klager. 41 pct. af disse blev afvist. Hvor mange klager blev afvist, fordi det var åbenbart, at virksomheden ville få medhold? Hvor mange blev afvist, fordi forbrugeren trak klagen tilbage eller undlod at svare?

Uddybende spørgsmål til de private ankenævn

1. Hvad koster det at drive de private ankenævn? Hvordan finansieres de? Hvor meget er gebyrer, hvor meget dækkes på anden vis?
2. Hvad er værdien af de genstande, der klages over i de private ankenævn opdelt på prisgrupper? Værdien af sagsgenstandene typisk meget højere end i FKN. I Byggeriets Ankenævn er den gennemsnitlige værdi f.eks. 210.000 kr.
3. Hvad er omkostningerne per sag i de private ankenævn? Vi vurderer, at den er nogenlunde den samme, uanset om værdien af sagsgenstanden er 500.000 kr. eller 500 kr., da der er en række bundne udgifter.
4. Hvor høj er virksomhedens betaling for at få behandlet en klage i de private ankenævn sammenholdt med værdien af de genstande, der klages over?
5. Godkendte private ankenævn skal behandle klager over alle virksomheder – også ikke medlemmer. Hvad er erfaringerne her? Betaler disse omkostningerne?
6. Hvad er erfaringerne med efterlevelsen af afgørelserne fra ikke-medlemmer?
7. Hvor mange klager behandler de private ankenævn, hvor den indklagede ikke kan eller vil betale omkostningerne? Hvor store er de private ankenævns økonomiske tab på dette?
8. Hvilke bånd lægger Finansministeriets omkostningsbekendtgørelse på muligheden for at opkræve gebyrer? Vi har forstået, at man kun må opkræve gebyr for præcis det beløb, det har kostet at behandle den konkrete klage. Ikke-medlemmer kan således ikke blive opkrævet at betale til driften af ankenævnet.
9. Hvor meget lykkes det SKAT at inddrive for de private ankenævn? Et folketings svar fra 2012 antyder, at det ikke er højt.

10. Hvor lang tid tager det SKAT at inddrive pengene fra de virksomheder, der ikke vil betale? Vi har hørt, at det kan tage flere år.
11. Hvad er det rimelige i, at de organiserede og seriøse virksomheder skal betale for klagebehandlingen af ikke medlemmer?
12. Hvilket honorar får Forbrugerrådet for at repræsentere forbrugerne i de private ankenævn?
13. Hvilket honorar får dommerne i de private ankenævn?

Uddybende spørgsmål til konsekvenserne af de nye EU-regler

1. Hvilke forpligtelser og omkostninger vil ADR/ODR-forslaget give? Og vil det f.eks. forpligte klagenævn (både FKN og de private ankenævn) til at betale for oversættelsen af grænseoverskridendeklager?
2. Hvad betyder habilitetsreglerne i artikel 6? Hvis ordlyden skal tages for pålydende (hvad den som regel skal, når det er EU), ser det ud til at det bliver sværere for både virksomhedsrepræsentanter og medarbejdere i erhvervs- og brancheorganisationer at deltage i klagebehandlingen. Kan det true det danske system, hvor netop branche- og erhvervsorganisationer deltager på erhvervssiden?
3. ADR/ODR-forslaget er ikke bindende i alle lande og giver virksomhederne mulighed for at sige, at de ikke ønsker at medvirke til en klagebehandling i et ADR. Kan udenlandske virksomheder der handler med danske forbrugere, f.eks. via e-handel, nægte at indgå i klagebehandlingen? Vil danske virksomheder også kunne melde sig ud af klagenævnene (FKN såvel som private)?