

Markedschef Lone Rasmussen
Dansk Erhverv

Foretræde i Folketingets Erhvervsudvalg den 26. februar

Talepunkter

Tak fordi I ville tage i mod os – det er vi meget glade for.

Dansk Erhverv udpeger op mod halvdelen af nævnsmedlemmerne i FKN og vi har derudover 3 private ankenævn i vores medlemskreds. Virksomhedernes retssikkerhed i forbrugerklagesager har derfor stor betydning for os.

Vi anser gode klageforhold som en vigtig del af markedet og vi bruger mange ressourcer på at rådgive vores medlemmer om forbrugerreglerne. Jeg tror alle kender eksempler på brodne kar hos virksomhederne, som ikke overholder reglerne og snyder deres kunder. Dem skal der gøre noget ved, og der er vi glade for, at vi har det danske forbrugerklagesystem til at sikre forbrugerne deres ret og virksomhederne en fair konkurrence.

Men jeg tror også, vi alle har mødt folk, der ikke behandler deres ting ordentligt, men alligevel prøver at få dem byttet eller få pengene tilbage. I de situationer har virksomhederne også krav på retssikkerhed.

Til næste år er det 40 år siden vi fik lov om forbrugerklager og FKN. Dengang ønskede man at særligt forbrugerne - men også virksomhederne - kunne få behandlet en klage i sager af så lille økonomisk værdi, at det ikke kunne betale sig at gå til domstolene. Det hed sig dengang, at systemet skulle være fair for begge parter. Sådan er det desværre ikke mere. I dag er Forbrugerklagenævnet langt dyrere end domstolene, selvom retssikkerheden er langt dårligere.

FKN behandler stadig klager over sager af lille økonomisk værdi nemlig ned til 500 kr. Hver anden klagesag vedrører en genstand, der har kostet under 5.000 kr. og hver fjerde har kostet under 2.000 kr. Hvis en virksomhed vælger at udfordre en forbrugerklage og ikke får medhold, skal de udover kompensere forbrugeren betale mellem 4.400kr. og 13.600 kr. –men typisk 8.300 kr.

Det er helt ude af proportion med sagsgenstandens værdi, og mange af vores medlemmer opgiver i dag at udfordre en klage, selvom de mener den er uberettiget. Særligt de små erhvervsdrivende tør ikke løbe risikoen. Sådan burde det ikke være i et retssamfund.

De seneste tal viser at FKN i 2011 modtog lige knap 3.000 klager.

Det er et meget lille tal i forhold til de hundredevis af millioner handler, der blev gennemført det år. I vores naboland Sverige blev der behandlet næsten 4 gange så mange klager.

Virksomhederne bruger mange ressourcer på intern klagebehandling og ingen fornuftige virksomheder lader en klage gå videre, hvis de ikke er fuldstændig overbeviste om, de har en god sag. Det vil Elgiganten uddybe om lidt.

Når vi fremfører, at de høje gebyrer er et retssikkerhedsmæssigt problem, bliver vi som regel mødt med argumentet om, at virksomhederne jo kun kommer til at betale, hvis de ikke får medhold og altså har en dårlig sag. Men jura er ikke en eksakt videnskab og Forbrugerklagenævnets udlægning af juraen er ikke altid logisk. Vi har i de senere år set en række afgørelser, hvor forbrugere har fået medhold i deres klagesager i Forbrugerklagenævnet, selvom de fx beviseligt har spildt vand i deres PCeller har returneret en brugt vare.

Der er mange der har sagt til os, at det er godt for de danske forbrugere, at systemet er så dyrt, at virksomhederne imødekommer deres klager, også selvom de er uberettigede. Det er helt forkert – At virksomheder imødekommer uberettigede klager har ikke NOGET som helst med forbrugerbeskyttelse at gøre. De eneste forbrugere, der beskyttes, er de brodne kar blandt forbrugerne. De ærlige forbrugere kommer til at betale i form af højere priser.

Regeringen lægger nu op til at virksomhederne skal betale hele driften af FKN – inklusive honoreringen af Forbrugerrådets repræsentanter – og at forslaget skal hastes igennem.

Det vil gøre det dyrere og risikerer at forværre virksomhedernes retssikkerhed yderligere. FKN koster ca. 30 mio. kr. og skal finansieres af gebyrer til de virksomheder, der ikke får medhold, vil det betyde gebyrer på 60.000 kr. 30 mio. kr. er ikke meget i den samlede statskasse, men for den enkelte virksomhed vil det være ødelæggende, at skulle betale 60.000 kr. for en klage over en sweater til 500 kr. De vil blive tvunget til at acceptere alle klager.

Virksomhederne bruger i forvejen rigtig mange penge på klagebehandling og de betaler deres skat – og vi undrer os over det rimelige, at de skal finansiere hele retssikkerheden på dette område.

Hvorfor laver vi ikke bare Forbrugerklagenævnet om til et privat ankenævn?

Forklaringen er, at godkendte private ankenævn er meget, meget dyre at drive, at de ikke gør systemet billigere, tværtimod og at der ikke er basis for et privat ankenævn.

De brancher, der i dag har etableret private ankenævn, er kendetegnet ved, at de findes på områder med et særskilt lovgrundlag og en velorganiseret branche med en høj organisationsgrad. Det er i øvrigt også kendetegnet ved at behandle klager over genstande af langt højere værdi. I Byggeriets ankenævn er den gennemsnitlige værdi f.eks. 210.000 kr.

Der findes heller ikke én samlet branche, der dækker de virksomheder, der er omfattet af FKN. Mange af dem er små og uorganiserede. Selvom Dansk Erhvervs medlemmer sælger 70 pct. af de genstande, der kan klages over, udgør vores medlemmer langt under 30 pct. af de virksomheder der klages over – og de får i øvrigt ofte medhold, hvilket vi gerne vil tro skyldes vores rådgivning.

Inden jeg giver ordet til Jesper Lykke, som kan vise, hvor meget en stor virksomhed som Elgiganten gør ud af klagebehandlingen, har jeg 3 budskaber til jer:

1. Lov om forbrugerklager har 40 års jubilæum næste år. Udnyt jubilæet til at få igangsat en ordentlig revision af det danske forbrugerklagesystem, der ikke kun har fokus på at spare penge, men også ser på retssikkerheden og på hvordan EU's dyreste og tungeste klagesystem kan gøres mere smidigt. Vi har sendt jer et langt notat over de retssikkerhedsmæssige problemer, vi mener, der er behov for at se på.
2. Hav som mål, at det danske forbrugerklagesystem skal være fair for begge parter og give begge parter lige mulighed for at komme til orde. Et vigtigt element her vil være at få nedsat de urimeligt høje gebyrer til virksomhederne.
3. Lad være med at haste en ændring i gennem uden at konsekvenserne er ordentligt belyst. Det er lovsjusk. Det gælder også konsekvenserne af de kommende EU-regler om ADR/ODR, som alt tyder på vil kræve forandringer i Danmark. Vi har sendt jer listen over de mange spørgsmål, vi har spillet ind til arbejdet.