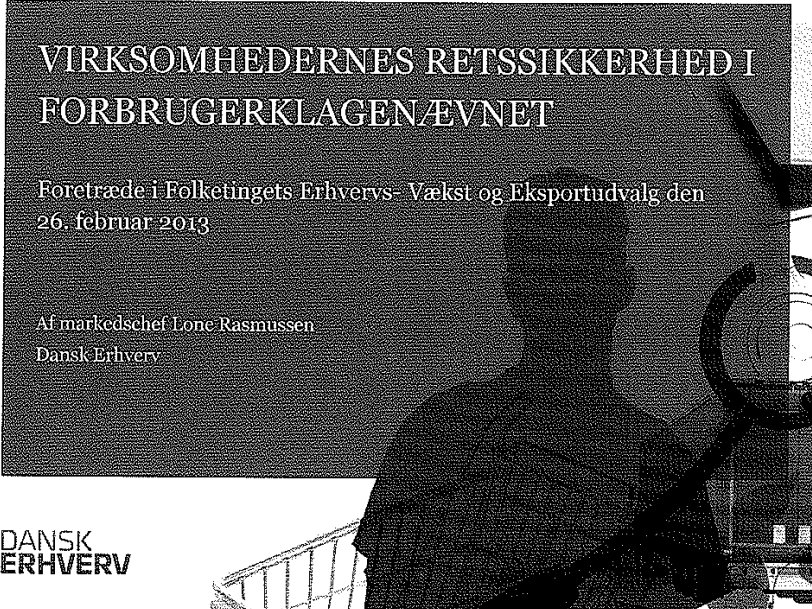


26-02-2013



**VIRKSOMHEDERNES RETSSIKKERHED I
FORBRUGERKLAGENÆVNET**

Foretræde i Folketingets Erhvervs- Vækst og Eksportudvalg den
26. februar 2013

Af markedschef Lone Rasmussen
Dansk Erhverv

**DANSK
ERHVERV**

■ Forbrugerklagenævnet er for dyrt

Gode klageforhold vigtige for både forbrugere og virksomheder,
men systemet er ikke længere fair

Virksomhederne håndterer stort set alle klager selv. Ganske få
havner i Forbrugerklagenævnet

Virksomhedernes gebyrer i Forbrugerklagenævnet er urimeligt
høje og ofte helt ude af proportion med værdien af den genstand,
der klages over

De høje gebyrer tvinger virksomhederne til at give forbrugere ret
i urimelig klager

Det er ikke forbrugerbeskyttelse at gøre systemet så dyrt, at
urimelige klager imødekommes. Det fører til højere priser

**DANSK
ERHVERV**

■ Retssikkerheden truet

Kun oplagte vindere prøves. Men jura er ikke en eksakt videnskab og afgørelserne i FKN er ikke altid til at forudsige

Systemet har en række retssikkerhedsmæssige problemer og opfattes ikke længere som fair for begge parter

Forbrugerklagenævnet behandler klager over de helt billige varer ned til 500 kr. Skal det finansieres af gebyrer fra virksomhederne vil det koste en virksomhed 60.000 kr. ikke at få medhold

Ikke basis for et privat ankenævn. Der er ingen samlet branche og mange uorganiserede – og private ankenævne er meget dyre

DANSK
ERHVERV

■ Opfordring fra Dansk Erhverv

Brug 40 års jubilæet for lov om forbrugerklager til en grundig revision af hele det danske forbrugerklagesystem med henblik på en modernisering der:

- Gør systemet mindre tungt end i dag
- Er fair for begge parter – ikke kun for brugerne
- Får de urimeligt høje gebyrer til virksomhederne ned
- Også inddrager de retssikkerhedsmæssige problemer i systemet
- Tager højde for konsekvenserne af ADR/ODR forslaget

DANSK
ERHVERV



Customers
In focus
Superstore
Megastore

Elgiganten A/S

- 29 Varehuse
 - 1 Varehus i indkøbscentre
 - 28 "Out of town" varehuse
 - Elgiganten On-line
- Medarbejdere
 - 1700 medarbejdere = 1000 fuld tid
 - Vækst på 200 medarbejdere
- Retail
 - Omsætning sidste år + 4 milliarder
 - Størst i DK med næsten 25 % markedsandel

ELGIGANTEN
2011/12
Byret med Elgiganten

Customers
In focus

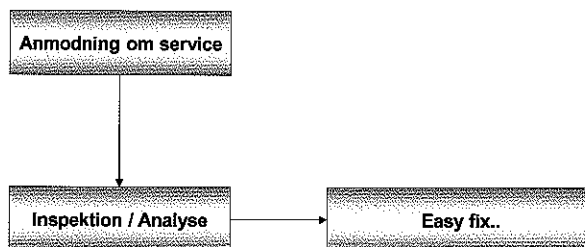
Kundeklager i 2010 - 2012

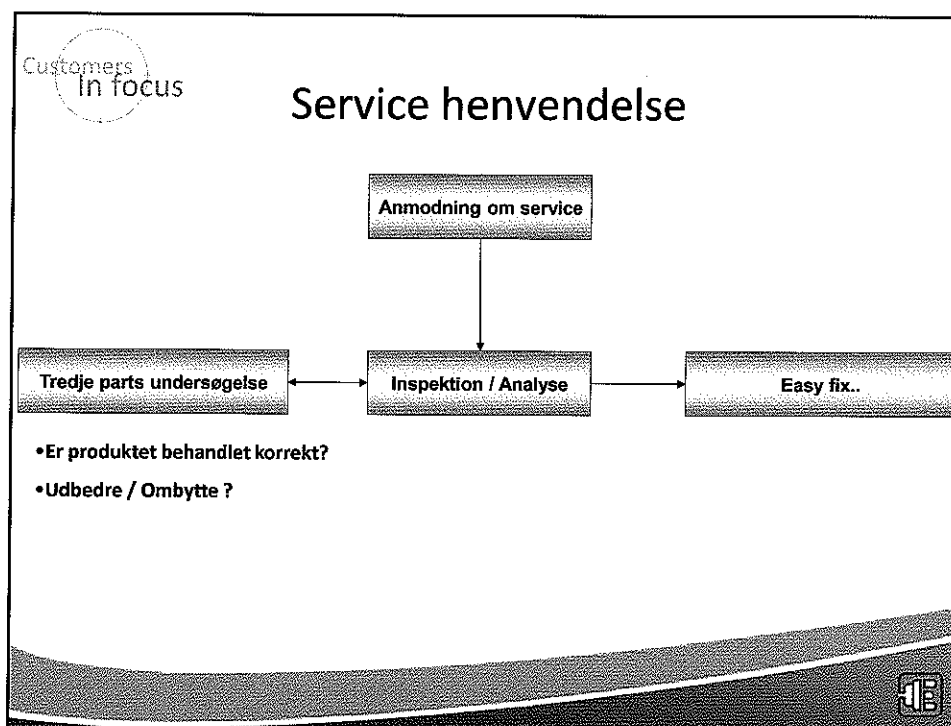
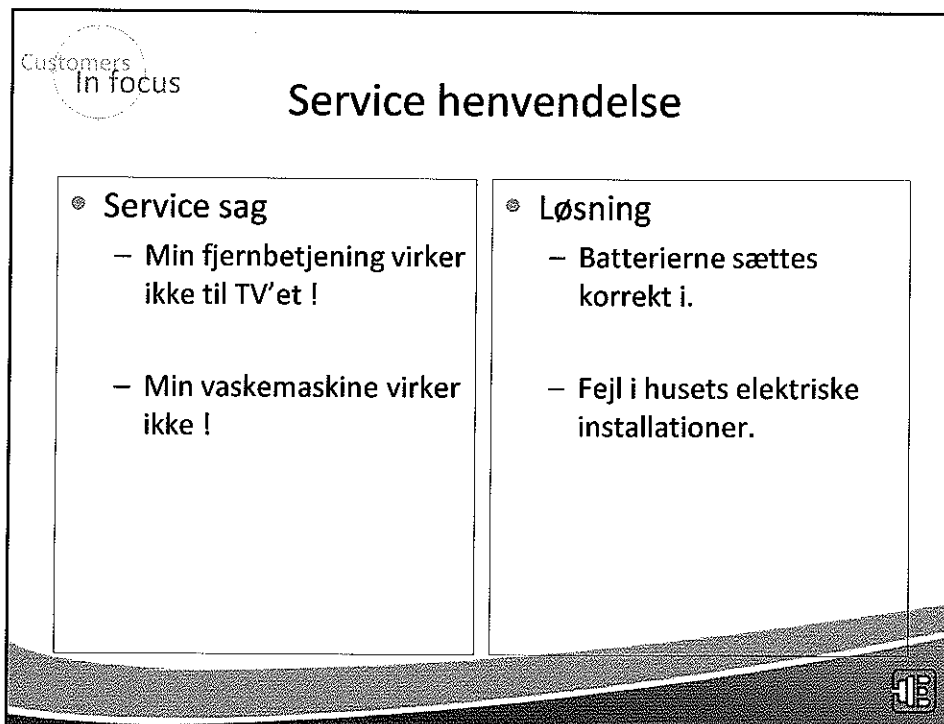
- **248.873 kunder** der henvendte sig vedrørende service på deres produkter.
- **Elgiganten havde 208 sager med forbrugerklagenævnet - total andel på 0.08 %**
Således blev sagerne afgjort:
 - 96 sager blev afgjort direkte med kunden.
 - 96 sager blev afvist af forbrugerklagenævnet og Elgiganten fik ret
 - 16 sager fik forbrugeren ret i deres klager
- I denne periode solgte vi mere end 3.500.000 hardware produkter.
- **Top 5:**
 - 524.612 Mobilier
 - 347.435 Fladskærme
 - 249.280 Computer / Tablets
 - 200.315 GPS
 - 181.629 Spille konsoller



Customers
In focus

Service henvendelse





Customers
In focus

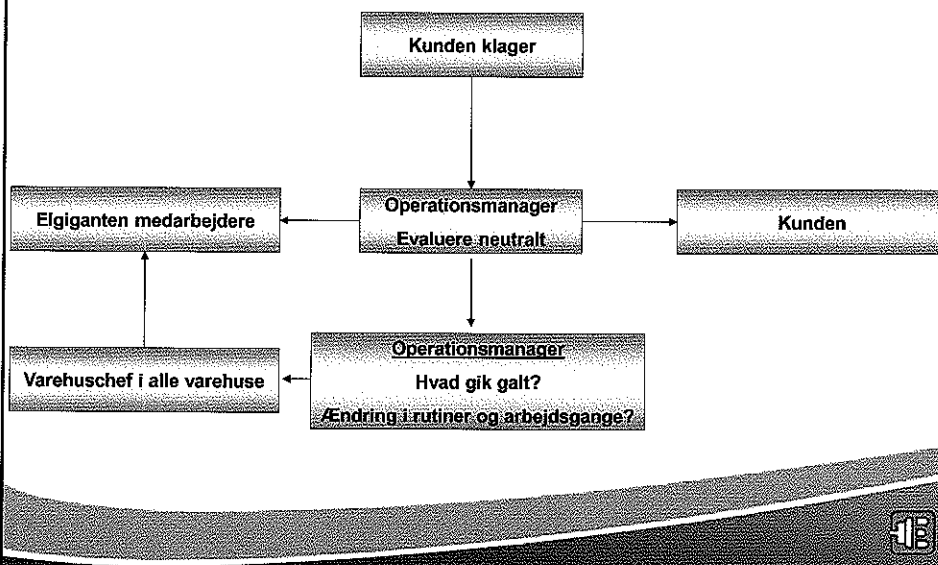
Hvordan opstår en klage ?

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Service henvendelse <ul style="list-style-type: none"> – Farve fejl i min fladskærm. – Min computer er blevet langsom. • Nødråb fra kunden | <ul style="list-style-type: none"> • Klage <ul style="list-style-type: none"> – Det tog for lang tid at reparere – Min computer er stadig langsom. • Vi levede ikke op til kundens forventninger. |
|--|--|



Customers
In focus


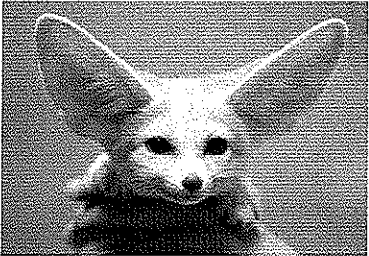

Hvordan undgår vi at det sker igen



Customers
In focus

Vores indstilling

VS



Customers
In focus


Når en kundeklager opstår

1. Låne produkt
2. Ombytning til nyt
3. Penge retur
4. Kompensation

**ALLE
MEDARBEJDERE
I ELGIGANTEN**

Har ansvar og
myndighed til at gøre
kunden tilfreds uanset
omkostningen !

EL GIGANTEN



Vision !

**JORDENS MEST KUNDEORIENTEREDE
FORBRUGERELEKTRONIKKÆDE**

