

DANSK ERHVERV  
BØRSEN  
DK-1217 KØBENHAVN K  
WWW.DANSKERHVERV.DK

T. +45 3374 6000  
F. +45 3374 6080  
-  
INFO@DANSKERHVERV.DK

Folketinget  
Att.: Medlemmer af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget  
Christiansborg  
1240 København K

26. november 2012

Kære medlemmer af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget,

Regeringen lægger i den forbrugerpolitiske handlingsplan, "Aktive valg- Trygge forbrugere", op til en strømning af det danske forbrugerklagesystem. Målet er ifølge planen en effektivisering og en nedbringelse af de offentlige udgifter til klagebehandling ved at flere klager skal behandles i private ankenævn. Arbejdet forventes at gå i gang, når EU-forslaget om Alternative Dispute Regulation (ADR) og Online Dispute Regulation (ODR) er vedtaget.

Dansk Erhverv bakker i høj grad op om et eftersyn af forbrugerklagesystemet, som vi også anser for at være tungt på flere områder. Fremfor alt mener vi dog, at det har fået nogle retssikkerhedsmæssige problemer. Vi mener derfor, det er meget vigtigt, at retssikkerhed inddrages i strømliningsarbejdet, og at fokus ikke alene er forbrugernes retssikkerhed men også virksomhedernes retssikkerhed.

Det fremgår af den forbrugerpolitiske handlingsplan, at virksomhederne i dag ikke tager tilstrækkelig ansvar for deres klagebehandling, men overlader den til det offentlige. Den påstand har intet på sig. 99,9 pct. af alle klager løser virksomhederne selv. De meget få klager, som havner i for eksempel Forbrugerklagenævnet, er "gråzone"-klager, hvor det ikke er nemt at afgøre, om forbrugeren eller virksomheden har retten på sin side.

For at udfordre fordommene ønsker Dansk Erhverv at invitere Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalgets medlemmer på et virksomhedsbesøg, hvor I kan få indblik i, hvordan virksomhederne håndterer kundeklager i praksis - og hvordan de i øvrigt servicerer deres kunder. Eftersom klager over forbrugerelektronik rummer mange forskellige aspekter, vil virksomhedsbesøget foregå hos Elgiganten i Fields.

Under besøget vil vi også berøre de konsekvenser, det vil få, hvis e-handelsvirksomheder skal forpligtes til at sælge til forbrugere i alle lande. Vi forestiller os, at besøget vil vare i alt 2 timer. Såfremt der er interesse herfor, bedes I vende tilbage med 2-3 mulige datoer i starten af 2013.

Vi ser frem til at høre fra jer.

Med venlig hilsen



**Lone Rasmussen**  
Markedschef

LRA/CKI  
lra@danskerhverv.dk

Side 1/1