



ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTEREN

6. marts 2014

Besvarelse af spørgsmål 105 alm. del stillet af Erhvervs-, Vækst- og Eksportudvalget den 6. februar 2014 efter ønske fra Torben Hansen (S).

ERHVERVS- OG
VÆKSTMINISTERIET
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål:

Vil ministeren opgøre de samlede udgifter, der vil være forbundet med at nedbringeren nuværende gennemsnitlige sagsbehandlingstid ved Forbrugerklagenævnet fra 6 til 3 måneder?

Tlf. 33 92 33 50
Fax 33 12 37 78
CVR-nr 10 09 24 85
EAN nr. 5798000026001
evm@evm.dk
www.evm.dk

Svar:

Jeg har forelagt spørgsmålet for Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der er sekretariat for Forbrugerklagenævnet. Styrelsen har oplyst følgende, som jeg kan henholde mig til:

"I 2012 blev 50 procent af sagerne ved Forbrugerklagenævnet afsluttet inden for 3 måneder, mens de resterende 50 procent af sagerne tog længere tid at behandle, hvorfor den gennemsnitlige sagsbehandlingstid var 6 måneder. Der foreligger endnu ikke en endelig opgørelse over sagsbehandlingstiderne i 2013, men den foreløbige opgørelse viser, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er omkring 8,3 måneder.

Sagsbehandlingstiden opgøres fra den dag, hvor sagen er modtaget i Forbrugerklagenævnets sekretariat, til sagen er afsluttet. Nogle sager kan afsluttes meget hurtigt – fx fordi de afvises som bevisuægnede eller fordi der indgås forlig mellem parterne. Andre sager skal forelægges Forbrugerklagenævnet og gennemgår derfor en række yderligere procedurer. Gennemsnittet dækker således over et betydeligt spænd i sagsbehandlingstiden.

Sekretariatet sikrer, at sagen bliver oplyst, hvilket bl.a. betyder, at både erhvervsdrivende og forbruger høres. Hver gang der foretages en høring, er der ifølge forvaltningsloven en høringsfrist på 14 dage. Mange sager kræver desuden indhentning af en udtalelse fra en sagkyndig, hvilket typisk forlænger sagsbehandlingstiden med gennemsnitligt 1½ måned. Det bemærkes, at fra det tidspunkt hvor sagen er fuldt oplyst, afgøres stort set alle sager inden for 3 måneder.

Antallet af indkommende sager kan variere betydeligt fra år til år. Der er på nuværende tidspunkt omkring 1.400 verserende sager. Sagsbehandlerne i Forbrugerklagenævnets sekretariat har i dag 60-65 verserende sager pr. medarbejder. Det er sekretariatets erfaring, at der opnås den højeste effektivitet i sagsbehandlingen, når en sagsbehandler har 45-50 sager.

Med det højere antal af sager pr. medarbejder, som der er i dag, vil der således være perioder, hvor de enkelte sager ligger stille i sekretariatet, hvilket betyder, at sagerne ikke processes videre, så snart de er klar. På den baggrund skønnes det, at sagsbehandlingstiden kan reduceres, hvis der tilføres op til 30 pct. flere ressourcer til sekretariat. Skønnet er dog behæftet med betydelig usikkerhed.

I 2012 anvendte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen 27,4 mio. kr. til sagsbehandling i Forbrugerklagenævnet. Hvis det forudsættes, at antallet af indkommende sager er uændret i forhold til i dag, er det således styrelsens vurdering, at en tilførelse af ca. 8 mio. kr. vil kunne nedbringe sagsbehandlingstiden i sekretariatet, da alle sager løbende vil kunne processes videre til næste sagstrin, så snart de er klar til det. Det skal bemærkes, at selv med en sådan optimering af sagsbehandlingen vil det ikke nødvendigvis være muligt at reducere den gennemsnitlige samlede sagsbehandlingstid til 3 måneder, da den samlede sagsbehandlingstid stadig afhænger af behovet for høring af sagens parter og inddragelse af sagkyndige.”