

Nævnenes Hus
Att.: Trine Spelling Lund
Sendt på mail: tsl@naevneneshus.dk

13. marts 2018

Høring over redegørelse om evaluering af Forbrugerklageloven

Dansk Erhverv har ved mail af 13. februar 2018 modtaget redegørelse om evaluering af Forbrugerklageloven i høring og vi skal hermed komme med vores bemærkninger.

Generelle bemærkninger

Overordnet set er Dansk Erhverv tilfredse med Forbrugerklageloven, der har sikret, at forbrugere fortsat har en let adgang til at få behandlet klager mod erhvervsdrivende samtidig med, at sagsomkostningerne for de erhvervsdrivende er blevet sænket markant.

Udvidelsen med de nye brancheområder, der er kommet ind under Center for Kligeløsning og Forbrugerklagenævnet, har ikke resulteret i den stigning i antallet af sager, som forventet og dermed har det været muligt at holde sagsbehandlingstiden nede især i mediationsfasen. For Dansk Erhvervs medlemmer er hurtig sagsbehandling et vigtigt element i klagebehandlingen og vi er derfor tilfredse med sagsbehandlingstiden i Center for Kligeløsning og noterer os også, at der er fokus på at sagsbehandlingstiden ved Forbrugerklagenævnet skal reduceres i forhold til i dag.

I forbindelse med evalueringen har vi gjort opmærksom på, at det bør undersøges, om der kan laves en procedure, der hurtigere finder frem til de sager, der afvises enten fordi de er bevisuægnede eller af andre grunde ikke kan behandles ved Forbrugerklagenævnet. Det er utilfredsstillende for både forbrugere og erhvervsdrivende, hvis parterne efter 12-14 måneders sagsbehandlingstid får at vide, at sagen slet ikke kan behandles ved Forbrugerklagenævnet.

Derudover er det vigtigt for Dansk Erhverv, at omkostningerne for de erhvervsdrivende fortsat holdes på et niveau, hvor de ikke afskrækker de erhvervsdrivende fra at få prøvet deres sager, hvis de mener, at de har en god sag.

Afslutningsvist skal det bemærkes, at Dansk Erhverv er enig i Erhvervsministeriets vurdering af, at der ikke på nuværende tidspunkt er behov for ændringer i Forbrugerklageloven.

Med venlig hilsen

Bo Dalsgaard
Chefkonsulent