

[Formanden]

Pia Kjærsgaard: spm. nr. S 1050, 1070, 1093 og 1109

Kaj Poulsen: spm. nr. S 1053 og 1118

Ingerlise Koefoed: spm. nr. S 1067

Lenger: spm. nr. S 1078

Poulsgaard: spm. nr. S 1080 og 1097

Flemming Hansen: spm. nr. S 1081

Inger Harms: spm. nr. S 1086, 1104 og 1110

Svend Auken: spm. nr. S 1088

Svend Åge Petersen: spm. nr. S 1090

Ebba Strange: spm. nr. S 1094

Albrechtsen: spm. nr. S 1096, 1100 og 1113

Thoft: spm. nr. S 1098 og 1111

Qvist Jørgensen: spm. nr. S 1101

Birthe Hansen: spm. nr. S 1102

Bente Nielsen: spm. nr. S 1115

Jytte Andersen: spm. nr. S 1117

Rahbæk Møller: spm. nr. S 1120

Leif Hermann: spm. nr. S 1124

Spm. nr. S 1035

Til *industriministeren* (15/4 85) af:

Carsten Andersen (SF):

»På hvilken måde bliver den almindelige bruger af værdipapircentralen orienteret om klagemuligheder?«

Begrundelse

I værdipapircentralens årsskrift nævnes det, at værdipapircentralen er godtaget af forbrugeren, idet der kun har været to klager. Spørgeren er bekendt med, at flere almindelige brugere af værdipapircentralen bl.a. er meget utilfredse med det uforståelige papirbureaukrati, som værdipapircentralen står for i sine meget indforståede kundemeddelelser. Spørgeren har aldrig set en almindelig kundeinformation fra værdipapircentralen om klageadgang.

Svar (30/4 85):

Industriministeren (Stetter):

Indledningsvis må jeg præcisere, at kritik af og utilfredshed med værdipapircentralsystemet ikke kan behandles i værdipapircentralens klageafdeling. Kritik m.v. af denne art har jo ikke relation til, om systemet fungerer i overensstemmelse med værdipapircen-

traloven og regler udstedt i medfør af denne lov.

Ifølge værdipapircentrallovens § 23, stk. 1, omfatter klageafdelingens kompetence alene klager over afgørelser om registrering, ændring eller udslettelse af rettigheder.

Værdipapirsystemet er således indrettet, at kontakten med systemets kunder varetages af et kontoførende institut, dvs. kundens egen bank, sparekasse, kreditforening eller fondsbørsvekselerer.

Værdipapircentralen har derfor normalt ikke anledning til at orientere om klageadgangen, medmindre kunder henvender sig direkte til centralen. I de ændringsmeddelelser, som centralen udsender efter lovens § 10, anmodes kontohaverne derfor vedrørende tvivlsspørgsmål eller klager om at henvende sig til det kontoførende institut.

Ved etablering af en depotkonto udleverer det kontoførende institut regler for sådanne konti, i hvilke klagemuligheden er omtalt. Såfremt en kunde siden retter en konkret klage til det kontoførende institut, må det orientere kunden om klageadgangen.

Selv om kundeinformation således påhviler de kontoførende institutter, har værdipapircentralen ved flere lejligheder orienteret offentligheden om klageadgangen. Værdipapircentralen har i anledning af spørgsmålet oplyst, at der i forbindelse med konverteringen i foråret 1983 blev udleveret 250.000 eksemplarer af en pjeces »Farvel til papirobligationer«, som omtaler klagemuligheden, at der i forbindelse med planlægning og igangsætning er givet en orientering til pressen om klagemuligheden, som også er blevet omtalt i artikler i dagspressen, samt at værdipapircentralen i sine årsskrifter for 1983 og 1984 har omtalt klageafdelingen og de få klager, hvilket i begge år er blevet fremhævet i pressens omtale af værdipapircentralen.

Lad mig til slut nævne, at i praksis bør systemet virke således, at såfremt en kunde har en berettiget klage over en disposition, bør det kontoførende institut ordne sagen, uden at kunden behøver at ty til værdipapircentralens klageafdeling.

Spm. nr. S 1050

Til *finansministeren* (17/4 85) af:

Pia Kjærsgaard (FP):