

Nævnets formandskab består i dag af en fast formand samt 2 næstformænd, der er landsdommere.

Da den faste formand er blevet udnævnt til underdirektør i Forbrugerstyrelsen, er der ved FFL 1989 stillet forslag om, at nævnets formandskab kommer til at bestå af 4 honorarlønnede dommere, samt 1 af disse tillige bliver ordførende formand med henblik på at koordinere formandskabet.

Forbrugerklagenævnet modtager årligt mellem 14.000 og 15.000 førstegangshenvendelser fra borgerne. Forbrugerklagenævnet anvendes i vidt omfang som en nem og uformel førprocessuel retshjælp, både hvad angår sager, der ligger inden for Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, som for sager, der ligger uden for virksomhedsområdet. Denne retshjælp, i det væsentlige på telefon, er af såvel juridisk som praktisk karakter og vedrører et meget bredt spektrum af sagsområder. Særlig mange af disse henvendelser vedrører problemer i forbindelse med køb og reparation af hårde hvidevarer, radio og TV m.v., bekledning, køb og reparation af biler, tjenesteydelser vedrørende fast ejendom, samt boligområdet. I Forbrugerklagenævnets årsberetning for 1987, afsnit 4, tabel 1, på side 80 er der detaljerede oplysninger om førstegangshenvendelserne. En kopi af afsnit 4 i årsberetningen er vedhæftet besvarelsen.

Forbrugerklagenævnet modtager årligt mellem 3.000 og 3.500 skriftlige klagesager, og der afsluttes et tilsvarende antal skriftlige sager. I 1987 afsluttedes 3.557 skriftlige klagesager. 2.263 af disse, svarende til 64 pct., blev afsluttet af sekretariatet. Sekretariatsafslutningen er detaljeret beskrevet i tabel 3 i årsberetningen på side 83. De resterende 1.294 sager, svarende til 36 pct. af samtlige skriftlige sager, blev afsluttet ved egentlig nævnsbehandling på 54 nævnsmøder. Udfaldet af nævnsafgørelserne er beskrevet i tabel 5 i årsberetningen for 1987, side 87. Som det ses af tabellen får forbrugerne i de nævnsbehandlede sager helt eller delvis medhold i ca. 80 pct. af sagerne. Den høje procent af forbrugere, der får medhold, skyldes, at sekretariatet kan afvise sager, hvor det er åbenbart, at klagerne ikke skal have medhold.

Fordelingen på varegrupper af de i 1987 indkomne skriftlige klager fremgår af årsberetningens tabel 7, side 90. Væsentligste områder er Husholdningsapparater, Radio og TV, Beklædning, Møbler m.v. og Motorkøretøjer. Klagesagernes fordeling på salgform m.v. fremgår af tabel 8 i årsberetningen på side 91. Klagesagernes fordeling efter vederlagets størrelse fremgår af tabel 9 på side 92. Det fremgår bl.a. heraf, at 70 pct. af sagerne har en værdi på 5.000 kr. eller derunder.

I årsberetningen er der i tabel 4 på side 85-86 nærmere redegjort for en stikprøveundersøgelse vedrørende sagsbehandlingstiden med udgangspunkt i sager, der blev modtaget i marts 1987. Stikprøveundersøgelsen viste, at den gennemsnitlige behandlingstid for alle sager var på 5 ½ måned mod 4 måneder i den tilsvarende undersøgelse foretaget i 1984. For de sekretariatsafsluttede sager var sagsbehandlingstiden gennemsnitlig 4 ½ måned, og for de nævnsafsluttede sager gennemsnitlig 7 ½ måned. 20 pct. af sagerne afsluttes inden for 2 måneder. Undersøgelsen viste, at selv om sagsbehandlingstiden ikke er ideel, så behandles selv store og tunge sager rimeligt hurtigt. Ekspeditionstiden, der bør ligge på mellem 3 og 6 måneder, varierer en del med sagstilgangen.

Det antal klagesager, der afsluttedes i 1987 - 3.587 - var imidlertid det største, Forbrugerklagenævnet har afsluttet noget år. Derved formindskedes en sagspuddel, der var opstået i 1986. Antallet af verserende sager nedbragtes således fra 1.454 pr. 1. januar 1987 til 1.237 ved udgangen af 1987. Den 1. november 1988 havde Forbrugerklagenævnet 1.126 verserende klagesager.

#### *Forbrugerklagenævnets præventive virkning:*

Ud over at skaffe forbrugeren en relativt hurtig, billig og effektiv adgang til afgørelse af tvister, er hovedformålet med Forbrugerklagenævnets virksomhed at virke problemopfangende og præventiv.

Det forhold, at Klagenævnet er centraliseret, og at en stor mængde forbrugerklager samles her, gør, at Forbrugerklagenævnet bliver opmærksomt på problemer, som det ellers ville have taget væsentlig længere tid at definere.

De problemer, som opstår i samfundet og opfanges i Klagenævnet, bliver anvendt i Forbrugerklagenævnets høringssvar til lovgivning. Erfaringerne fra Forbrugerklagenævnet har således spillet en væsentlig rolle i forbindelse med udarbejdelsen af lov om visse forbrugerftaler (dørsalg m.v., postordresalg, løbende tjenesteydelser og ændringsloven til denne lov). Initiativet til denne