

lov skyldes i høj grad de erfaringer, der indvandttes i de første år af Forbrugerklagenævnets virksomhed. 25 pct. af Forbrugerklagenævnets sager var i de første år »dørsalgssager«. I dag behandles meget få af disse sager. Dørsalgslovens regler om salg uden for fast forretningssted og postordresalg har i vidt omfang saneret handelen på disse områder.

Sidst har Forbrugerklagenævnet påpeget, at der var et behov for at ændre starttidspunktet for fortrydelsesretten fra aftalens indgåelse til tidspunktet for varens levering. Denne ændring blev vedtaget ved ændringen af loven i december 1987. Købelovsændringen fra 1. januar 1980, hvor der indførtes et særligt afsnit i købeloven om forbrugerløb, indførte bl.a. en afhjælpningsret og -pligt i forbrugerløb, et forslag, der kom fra Forbrugerklagenævnet. Erfaringer fra Forbrugerklagenævnet har haft indflydelse på gennemførelsen af kreditkøbsloven, betænkningen om forbrugeraftaler om arbejder på løsøre og fast ejendom (forbrugertjenester).

Sager, der vedrører den civile retlige forbrugerlovgivning, indbringes sjældent for domstolene, bortset fra de sager, som Forbrugerklagenævnet indbringer. Dette betyder, at Forbrugerklagenævnets praksis, der normalt accepteres af domstolene, til en vis grad bliver retsskabende. Forbrugerklagenævnets afgørelser optages endvidere i de højere læreanstalters lærebøger, så vordende jurister og forretningsfolk undervises efter dem. Også opslagsværker, som Karnovs Lovsamling, citerer afgørelser på forbrugerlovgivningsområdet. Afgørelserne påvirker derved holdningen hos juristerne og i erhvervslivet.

Den meget brede sammensætning af medlemmerne i nævnet har endvidere givet mulighed for en forholdsvis tæt kontakt til og dialog med de enkelte brancher og brancheorganisationer. De afgørelser, som Forbrugerklagenævnet træffer, kanaliseres i vidt omfang ud til brancherne i artikler, der skrives i fagbladene. Disse har – i hvert fald i den organiserede del af mange brancher – haft betydelig indflydelse på behandlingen af reklamationssager. Forbrugerklagenævnets virksomhed, der også omfatter information af offentligheden, især via pressemeddelelser og årsberetning, har således en udpræget branchesanerende virkning, idet brancheorganisationerne i det store og hele har valgt at følge Forbrugerklagenævnets praksis.

Den problemopfangende virksomhed giver også Nævnets medarbejdere en mulighed for at lære de typiske problemer at kende og hurtigt at kunne informere om problemer, der opstår.

Forbrugerklagenævnet har på det seneste informeret f.eks. om problemer vedrørende visse moderne tekstilfarver, der ikke tåler optisk hvidt, som findes i stort set alt vaskepulver på markedet.

Et tidligere eksempel var cykelbremserne, der ikke kunne bremse i fugtigt føre. Information om omkring dette har ført til, at man stort set aldrig har sådanne klager mere.

Et tredje eksempel er, at Forbrugerklagenævnet sammen med Dansk Beklædnings og Textil Institut har været hovedkræfterne bag den netop vedtagne danske standard for renholdelsesmærkning af tekstilvarer. Ved at gå ind i et sådant arbejde mener Forbrugerklagenævnet generelt at have påvirket niveauet i tekstilbranchen og dermed forebygget et betydeligt antal klagesager.

Det forhold, at der eksisterer et Forbrugerklagenævn, virker uden tvivl præventivt, således at sager ikke opstår, fordi erhvervsdrivende i et vist omfang vil behandle reklamationssager mere seriøst for at undgå en klagenævns sag. Hertil kommer, at det er væsentligt lettere for de enkelte brancher og den enkelte erhvervsdrivende at behandle modtagne reklamationer korrekt, når Forbrugerklagenævnet løbende tager stilling til, hvorledes de problemer, der opstår inden for branchen, skal afgøres.

Forbrugerklagenævnets afgørelser kan ikke tvangsfuldbyrdes. Det er således frivilligt, om den part, der har tabt en sag, vil rette sig efter afgørelsen. I tabel 6, s. 88 i afsnit 4 fra årsberetningen, er redegjort for, at frivillig efterlevelse sker i ca. 73 pct. af de tilfælde, hvor forbrugeren har fået helt eller delvis medhold.

Efter 13 års virksomhed er det Forbrugerklagenævnets opfattelse, at der er enighed mellem forbrugerne og erhvervslivet om, at Forbrugerklagenævnet udover at afgøre tvister generelt virker præventivt. Den præventive og den problemopfangende virkning kommer også den svageste forbruger, som det forbrugerpolitiske arbejde normalt ikke når, til gode.