

Pengeinstitutankenævnet

Pengeinstitutankenævnet har påbegyndt sin virksomhed den 1. august 1988. Der forventes ca. 300 sager om året.

Rejsebureau-Ankenævnet er ophørt med virkning fra 1. november 1988, dog således at versende sager færdigbehandles.

Herefter falder klager vedrørende rejsearrangementer ind under Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde. Der foregår for tiden forhandlinger om etablering af et nyt ankenævn, der skal overtage en del af Rejsebureau-Ankenævnets område. Det er imidlertid ikke muligt nu at udtale sig om, hvorvidt disse forhandlinger fører til et positivt resultat.

Rejsebureau-Ankenævnet afsluttede i 1987 243 sager. Antallet af nyindkomne sager var 350. Der er ikke foretaget en detaljeret opgørelse af sagsbehandlingstiden, men Rejsebureau-Ankenævnet skønner, at den gennemsnitlige sagsbehandlingstid i 1987 var 7-8 måneder.

En del brancher har ankenævn eller lignende selvjustits for brancheforeningens medlemmer. Disse ordninger er normalt ensidige, idet der, såvidt Forbrugerklagenævnet er orienteret, ikke deltager forbrugerrepræsentanter deri. Disse systemer behandler ikke sager mod udøvere, der står uden for brancheforeningen. Brancheområdets mindre seriøse udøvere er derfor ikke dækket af en sådan branche-ordning.«

4. Statistiske oplysninger om Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde

4.1. Almindelige oplysninger

Forbrugerklagenævnet har registreret godt 14.300 *telefoniske og personlige* førstegangshenvendelser i 1987. Det er ca. 400 henvendelser mindre end i 1986. Der er en vis usikkerhed knyttet til tallet, idet registreringen nogle gange glemmes. Tallet er derfor noget større end det oplyste. Behandlingen af henvendelserne er nærmere omtalt nedenfor under 4.1.1.

Antallet af *skriftligt indkomne klagesager* er faldet med godt 200 i forhold til 1986, men er steget med godt 175 i forhold til 1985. I 1986 modtog Forbrugerklagenævnet 379 sager mod Ellebjerg Trikotagefabrik ApS, der pr. postordre solgte joggingtøj og beklædningsstoffer. Der var således i 1986 tale om en ekstraordinær stor tilgang af sager mod et enkelt firma, hvor sagsbehandlingen har kunnet standardiseres meget. Når der ses bort fra denne tilgang, er der i 1987 sket en stigning på knap 200 sager, uden at der har været specielle firmaer eller typer af sager, som har været årsag til stigningen.

4.1.1. Førstegangshenvendelser til nævnet

Forbrugerklagenævnet har i 1987 modtaget 14.307 førstegangshenvendelser mod 14.708 i 1986 og 15.017 i 1985.

Det fortsat meget store antal førstegangshenvendelser skyldes, at Forbrugerklagenævnets sekretariat i vidt omfang anvendes som en nem og uformel førprocessuel retshjælp, både hvad angår sager, der ligger inden for Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, som for sager, der ligger udenfor (henved halvdelen af alle førstegangshenvendelser). Forespørgslerne er af såvel juridisk som praktisk karakter og vedrører et meget bredt spektrum af sagsområder.

Særlig mange henvendelser vedrører problemer i forbindelse med køb og reparation af hårde hvidevarer, radio- og TV-apparater, beklædning, køb og reparation af biler, tjenesteydelser vedrørende fast ejendom, samt boligområdet. Fordelingen af førstegangshenvendelserne på varegrupper er vist i tabel 1.