

Tabel 2: Behandling af førstegangshenvendelser

14.307 sager blev behandlet således:	Pct. 1987	Pct. 1986
Klager henvist til sælger	12	13
Sekretariatet har frarådet klage	6	4
Klager henvist til godkendt ankenævn	7	6
Sendt formular til videre skriftlig behandling	27	29
Anden rådgivning	48	47
(heraf til erhvervsdrivende)	(3)	(2)
I alt	100	99

I 1987 er godt 80 pct. af henvendelserne afsluttet umiddelbart af sekretariatet uden tilsendelse af klageformular, hvilket er en stigning på 10 procentpoint i forhold til de tidligere år.

I 12 pct. af henvendelserne er klageren henvist til den erhvervsdrivende, hvilket normalt skyldes, at klageren ikke forud for henvendelsen til Forbrugerklagenævnet har afsluttet forhandlingerne med modparten, eller blot har ønsket en vejledning om sin retsstilling inden en henvendelse til den erhvervsdrivende.

3 pct. af henvendelserne vedrører vejledning til erhvervsdrivende om forbrugerretlige spørgsmål. Denne rådgivning anses af Forbrugerklagenævnet for meget væsentlig, idet en erhvervsdrivendes telefoniske henvendelse til nævnet ofte vil indebære, at en konkret tvist løses mellem den erhvervsdrivende og forbrugeren på baggrund heraf, ligesom denne rådgivning vil kunne påvirke den erhvervsdrivendes reklamationsbehandling fremover.

I 6 pct. af henvendelserne har sekretariatet frarådet klage, fordi man allerede på dette tidspunkt har kunnet konstatere, at en sag ikke ville kunne gennemføres med et for forbrugeren gunstigt resultat. Denne andel udviser en stigning på 2 procentpoint i forhold til 1986.

Antallet af henvisninger til private, godkendte klage- og ankenævn er på samme niveau som tidligere år, dog med en svag stigning.

I 27 pct. af henvendelserne, et fald på 2 pct. i forhold til 1988 og dermed på samme niveau som i 1985, har forbrugeren fået tilsendt en klageformular til udfyldelse med henblik på skriftlig klagesagsbehandling. Udsendelsen af klageformular medfører dog ikke, at samtlige henvendelser resulterer i en egentlig skriftlig klagesagsbehandling, idet forbrugere, der har fået vejledning ved Forbrugerklagenævnet, ofte ved en fornyet henvendelse til den erhvervsdrivende opnår det ønskede resultat.

Anden rådgivning er ydet i 48 pct. af henvendelserne. Dette gælder især henvendelser og klager på områder, der falder uden for Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, men hvor sekretariatet blandt andet rådgiver om eventuelle andre klagemuligheder. Mange henvendelser har ikke karakter af egentlige klager, men snarere af forespørgsler om f.eks. retsstillingen i forbindelse med lovgivningens regler om afhjælpnings- og fortrydelsesret og lignende.

4.1.2. Behandlingen af skriftlige klager

Der indkom i 1987 3.334 skriftlige klagesager, et fald på 6 pct. i forhold til 1986, men en stigning på 5 pct. i forhold til 1985. Faldet i indkomne sager i forhold til 1986 er foranlediget af, at der i 1986 kom en ekstraordinær tilgang af sager mod et enkelt firma, Ellebjerg Trikotagefabrik ApS.

Herudover modtog Forbrugerklagenævnet 34 sager, hvori forbrugere, der havde fået medhold ved et privat, godkendt klage- eller ankenævn, anmodede Forbrugerklagenævnets sekretariat om bistand til udfærdigelse af stævning med henblik på at indbringe ankenævnsafgørelsen for retten, da den erhvervsdrivende ikke havde efterlevet den.

I årets løb afsluttedes 3.557 skriftlige klagesager, en stigning på 12 pct. i forhold til 1986 og en stigning på 7 pct. i forhold til 1985. Det forhold, at der blev afsluttet flere sager, end nævnet modtog, har formindsket den sagspukkel, der opstod i 1986. Antallet af verserende sager var