

*Bemærkninger til tabel 3:**Ad 1.*

I 642 sager, eller 28 pct. af samtlige sekretariatsafsluttede klagesager, er behandlingen afsluttet med et forlig mellem parterne. Andelen af forligte sager er faldet med 11 procentpoint i forhold til 1986 og med 5 procentpoint i forhold til 1985. Baggrunden for dette fald skyldes især det forøgede arbejdspress ved Forbrugerklagenævnet, der fører til en u hensigtsmæssig sagsbehandling. Sagsbehandlerne arbejdsindsats koncentrerer sig, når de er pressede, væsentligst om at videreekspe dere sagerne på skriftligt grundlag, mens der ikke altid er den fornødne tid til at foretage mere omfat- tende telefoniske drøftelser med parterne med henblik på at forligte sagerne.

ad 2.

280 sager, der faldt uden for Forbrugerklagenævnets virksomhedsområde, er afvist i medfør af bekendtgørelsen om nævnets virksomhed. Forbrugerklagenævnet afviser mange sager vedrøren- de reparation og køb af motorkøretøjer, hvor vederlaget udgør mere end 50.000 kr., og tjenestey- delser vedrørende fast ejendom. Andelen af disse sager i forhold til sekretariatsafsluttede sager er steget med godt 2½ pct. i forhold til 1986 og er dermed på samme niveau som i 1985.

ad 3.

290 sager blev anset for uegnede til nævnsbehandling på grund af bevisproblemer, heraf 141 dog først efter, at det havde været nødvendigt at indhente bistand fra en sagkyndig, f.eks. i form af en sagkyndig undersøgelse af klagegenstanden. Den andel af sager, der må afvises som uegnede til behandling ved nævnet, primært som bevisuegnede, er steget lidt i forhold til 1986, men er fortsat lavere end i 1985.

ad 4.

I 476 tilfælde er sagen blevet afvist af sekretariatet, fordi det har været åbenbart, at den ikke kunne gennemføres med et for klageren gunstigt resultat. Denne type sagers andel af de sekretari- atsafsluttede sager er steget med 3 pct. i forhold til 1986 og er dermed på samme niveau som i 1985. I nogle af disse sager har det allerede efter parternes oplysninger været åbenbart, at der ikke kunne gives klagerne medhold. I den største del af sagerne (282) viser dette sig dog først, efter at sekreta- riatet har indhentet sagkyndig bistand til belysning af sagen. Dette hænger sammen med klagesa- gernes fordeling på varegrupper, idet det for de tekniske sager (hårde hvidevarer, radio- og TV) ikke på forhånd uden sagkyndig bistand er muligt at vurdere berettigelsen af en rejst klage.

ad 5.

26 sager, svarende til en andel på 1 pct., er afsluttet med oversendelse til et godkendt, privat klage- eller ankenævn.

ad 6.

Klagerne tilbagekalder ofte sagen, efter at sekretariatet har rådgivet dem om deres retsstilling, herunder om muligheden for at gennemføre et krav. Andelen af disse sager er procentvis steget med 3 pct. i forhold til 1986 og ligeledes i forhold til 1985.

ad 7 og 8.

Sagerne i tabellens punkt 7 og 8 (henholdsvis 226 og 5) er afvist, fordi klagerne enten ikke har udfyldt klageformular eller efterfølgende ikke har besvaret Forbrugerklagenævnets henvendelser. Passiviteten fra klagerne side opstår ofte på et tidspunkt, hvor sagsbehandlingen ved Forbruger- klagenævnet har vist, at det er overvejende sandsynligt, at der ikke vil kunne gives klageren med- hold. I 21 tilfælde, svarende til 0,9 pct., afvises sagerne, fordi klagerne ikke indbetalte klagegeby- ret på 25 kr. eller – for klagesager vedrørende motorkøretøjer – 425 kr. Andelen for begge grupper er steget med 2 pct. i forhold til 1986 og med 4 pct. i forhold til 1985.