

## 4.1.2.1. Sagsbehandlingstiden

I årsberetning for 1984, s. 92, offentliggjordes en stikprøveundersøgelse af sagsbehandlingstiden med udgangspunkt i sager, der var indkommet i marts 1984.

Forbrugerklagenævnet har foretaget en ny optælling for samtlige indkomne sager i marts 1987. Undersøgelsen viste, at den gennemsnitlige behandlingstid er 5½ måned mod 4 måneder for 1984-undersøgelsen. For de sekretariatsafsluttede sager udgjorde sagsbehandlingstiden 4½ måned i gennemsnit og for de nævnsafsluttede 7½ måned (optællingen, der vedrørte 343 klagesager modtaget i marts måned 1987, blev foretaget den 11. marts 1988). Resultatet af optællingen er anført i tabel 4.

Ca. 20 pct. (i 1985 ca. 25 pct.) af sagerne afsluttes inden for 2 måneder. Det drejer sig blandt andet om sager, der ligger uden for nævnets virksomhedsområde, samt sager, hvor parterne hurtigt forliges.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for de resterende 80 pct. af sagerne (i 1984 75 pct.), hvor der foregår en egentlig sagsbehandling, er ca. 6½ måned mod ca. 5½ måned i 1984-undersøgelsen. Den gennemsnitlige sagsbehandling fordeler sig for disse sager således, at den for sekretariats afsluttede sager er 5½ måned, mens den for nævnsafsluttede sager er 7½ måned. I 1984-undersøgelsen var der ikke foretaget en opsplitning på afslutningsmåden.

Af de 80 pct. af sagerne, der ikke er afsluttet inden for de første 2 måneder, udgør de tungeste sager ca. 22 pct., hvor afslutningen først sker 8–12 måneder efter klagens indgivelse. Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid for disse sager er 9½ måned, uanset om de er afsluttet af sekretariatet eller af nævnet. I 1984-undersøgelsen var den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 7½ måned. Undersøgelsen viser, at selv de tungeste og vanskeligste sager, som f.eks. sager vedrørende kreditkøb, hvor der ofte er flere erhvervsdrivende involveret på grund af købekontrakternes videreoverdragelse til andre erhvervsdrivende, *behandles rimeligt hurtigt*, selv om den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er steget med ca. 2 måneder for disse tungeste sager.

Tabel 4: Undersøgelse af sagsbehandlingstiden for klagesager, der er modtaget i marts måned 1987 (343 modtagne sager)

Sagsbehandlingstid opgjort på antal måneder	Sekretariatsafsluttede sager		Nævnsafsluttede sager		Total	
	Antal	Pct.	Antal	Pct.	Antal	Pct.
0– 1 måneder.....	32	9	–	–	32	9
1– 2 måneder.....	33	10	–	–	33	10
1– 3 måneder.....	22	6	1	0	23	7
3– 4 måneder.....	42	12	3	12	45	13
4– 5 måneder.....	38	11	17	5	55	16
5– 6 måneder.....	19	6	13	4	32	9
6– 7 måneder.....	14	4	22	6	36	10
7– 8 måneder.....	8	2	9	35	17	5
8– 9 måneder.....	5	1	18	5	23	7
9–10 måneder.....	7	2	14	4	21	6
10–11 måneder.....	5	1	2	1	7	2
11–12 måneder.....	3	1	3	1	6	2
0–12 måneder i alt.....	228	67	102	29	330	96
12 måneder og derover (dvs. uafsluttet ved opgørelsen).....	11	3	2	1	13	4
Total.....	239	70	104	30	343	100