

## Meddelelser fra formanden

### Formanden:

Inden vi går videre med spørgsmålene, skal jeg lige oplyse, at de tre sidste sager på dagsordenen udgår af dagens møde. Det er førstebehandlinger af B 64, B 67 og B 39, der udgår, og det sker efter aftale med forslagsstillerne.

### Spm. nr. S 1810

7) Til familie- og forbrugerministeren af:

**Karen Hækkerup (S):**

»Finder ministeren det acceptabelt med den nuværende sagsbehandlingstid i Forbrugerklagenævnet på op til 1½ år for bl.a. it-sager (pc'er, mobiltelefoner, digitalkameraer m.v.), og er ministeren parat til at lovgive, såfremt (detail)branchen ikke er indstillet på at bidrage/medvirke til etableringen af et privat godkendt it-ankenævn, eller alternativt betale for ekstra ressourcer til Forbrugerklagenævnet?«

### Skriftlig begrundelse

Ministerens egen Forbrugerredøgørelse 2004 indeholder et selvstændigt kapitel om problemerne på it-markedet. Bl.a. fremhæver redøgørelsen, at hver 10. forbruger klager over deres pc-køb, og at Forbrugerklagenævnet oplevede en klagesigning på ca. 30 pct. på bare et år. Forbrugerklagenavnets behandlingstid er nu op til 18 måneder i it-klagesagerne.

Forbrugerredøgørelsen anbefaler, at branchen selv opretter et privat godkendt ankenævn med henblik på at løse de massive problemer, som branchen selv skaber.

**Karen Hækkerup (S):**

Vi har stillet et spørgsmål om, hvorvidt familie- og forbrugerministeren vil hjælpe til med at sikre, at der kommer et it-ankenævn.

Det er jo sådan i dag, at 13 brancher har lavet et privat klagenævn, hvor man kan henvende sig, hvis man har problemer med de produkter, man har købt. Men it-branchen slår sig i tøjret og siger, at der ikke er nogen grund til at oprette et særligt it-klagenævn, og fra Socialdemokraternes side finder vi, at en sådan udtalelse er helt utilfredsstillende.

Det er i dag sådan, at hver tiende forbruger, der køber f.eks. en pc, klager over produktet, og

man skal så henvende sig til Forbrugerklagenævnet, som har haft en så eksplosiv stigning i antallet af de sager, at det nu tager op mod 1½ år at få behandlet sin klage. Derudover er det sådan, at når man får svaret på klagen, er det ikke altid, at branchen retter sig efter afgørelserne, og vi vil derfor gerne spørge ministeren: Er ministeren villig til at lovgive på området, så der kan oprettes et it-ankenævn?

Kl. 13.50

**Familie- og forbrugerministeren (Lars Barfoed):**

Jeg vil gerne sige tak til fru Karen Hækkerup, fordi fru Karen Hækkerup stiller spørgsmålet og ikke mindst i begrundelsen bakker så klart op om regeringens linje i denne sammenhæng. Det er vi meget glade for, for det er jo netop regeringens linje, at vi skal have flere private klagenævne, så folk kan få behandlet deres klager på en ordentlig måde.

Det er sådan – det indgår også i spørgsmålet – at der er en lang sagsbehandlingstid i Forbrugerklagenævnet i visse sager. Jeg kan oplyse, at vi rent faktisk pr. 1. juni har tilført Forbrugerklagenævnet flere ressourcer, netop med henblik på at få sagsmængden og dermed også sagsbehandlingstiden ned.

For så vidt angår spørgsmålet om oprettelse af et privat it-ankenævn, er det jo et led i regeringens samlede strategi på området, at vi skal have flere private klagenævne, også et it-klagenævn, og derfor er der også netop afholdt det første møde med branchen om at få etableret et sådant ankenævn. Men nu er det jo sådan, og det ved vi erfaringsmæssigt, at man ikke bare kan holde et møde, og så er der oprettet et ankenævn. Det er selvfølgelig noget, der kræver en række drøftelser og forhandlinger med sagens parter, og derfor skal sagen have sin tid.

I den samlede plan har vi sagt: Fra loven om ankenævnene bliver vedtaget, lader vi et par år gå, og derefter vurderer vi, på hvilke områder der er oprettet private ankenævne, og på hvilke områder man mangler at gøre noget. Det vil vi se på i begyndelsen af næste år, når de 2 år, som vi har en aftale om, er udløbet.

Jeg mener, at vi bevæger os i den rigtige retning, og nu må vi så se i de kommende møder, om ikke branchen har fundet ud af, at det nok er en meget god idé at få etableret et privat ankenævn på området. Men det er bl.a. et spørgsmål om at få afgrænset, lige præcis hvilke varer der