

FAKTAARK

Fakta om det offentlige forbrugerklagesystem

Det nye forbrugerklagesystem

- Forbrugeren kan klage over varer og tjenesteydelser inden for ca. 45 nye brancher.
- For at sikre forbrugeren en smidig og effektiv klagesagsbehandling, inddeles behandlingen af forbrugerklager i to faser, jf. nedenstående oversigt:

Fase 1 – Mediation i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen

- Forbrugerbetaling: 100 kr.

Fase 2 – Nævnsbehandling i Forbrugerklagenævnet

- Forbrugeren vinder sagen: 0 kr.
- Der indgås forlig om sagen: 0 kr.
- Forbrugeren taber sagen: 400 kr.

- Grænserne for hvornår der kan klages over en vare eller tjenesteydelse bliver 1000 kr., dog 650 kr. for tøj og sko. Dette sker i lyset af prisudviklingen, idet de nuværende grænser ikke har været reguleret siden 2004.
- Virksomheden skal betale et gebyr på 6.000 kr., hvis sagen tabes i Forbrugerklagenævnet, og på 1.000 kr., hvis der indgås forlig i Forbrugerklagenævnet.

Fakta om Forbrugerklagenævnet

- Forbrugeren betaler i dag et gebyr på 160 kr. for at klage ved Forbrugerklagenævnet. Gebyret betales tilbage, hvis forbrugeren får medhold eller der indgås forlig.
- I 2013 fik forbrugerne klagegebyret tilbagebetalt i 69 % af sagerne.
- Den gennemsnitlige værdi af klagegenstandene er ca. 7.000 kr.
- De gennemsnitlige omkostninger for det offentlige for forbrugerklagesager er ca. 10.500 kr. pr. sag.
- Forbrugerklagenævnet behandlede i 2013 2.500 sager:
 - 41 % af sagerne blev afsluttet med et forlig.

- 17 % sagerne blev afgjort i Forbrugerklagenævnet. Forbrugeren fik medhold i 67 % af sagerne ved Forbrugerklagenævnet.
- De resterende sager blev afsluttet på anden vis, fx afvist fordi sagerne faldt uden for Forbrugerklagenævnets kompetence.