

**LANDSTINGETS
OMBUDSMANDS
BERETNING
FOR 2004**

97. Forbruger

1. Sagsbehandlingstid og Forbrugerklageudvalgets kompetence.

Ombudsmanden fandt det meget kritisabelt, at der var hengået knap 17 måneder fra A's klage indgik til Forbrugerklageudvalget til første brev i sagen blev afsendt. Ombudsmanden fandt det endvidere betænkeligt, at en sag, uanset om dette var sket ved en fejl, kunne henligge uekspereret i knap 17 måneder. Ombudsmanden henstillede til Forbrugerklageudvalget at indføre erindringsssystemer som sikrer, at sager ikke ligger uekspereret i længere tid ad gangen.

Ombudsmanden bemærkede videre, at det forhold, at medlemmerne af Forbrugerklageudvalget skal indkaldes forinden der kan holdes møde i Forbrugerklageudvalget ikke fritager udvalget for at overholde de almindelige regler om sagsbehandling, herunder om sagsbehandlingstid.

Ombudsmanden bemærkede endelig, at kompetencen til at behandle klager ligger i Forbrugerklageudvalget og det forhold, at sekretariatsfunktionerne blev ændret den 1. juni 2004 ikke fritager udvalget for ansvaret for behandling af sager indgået før denne dato.

Ombudsmanden indberettede forretningsordenen for Forbrugerklageudvalgets § 6 til Landstingets Lovudvalg og Landsstyret. (J. nr. 11.04.97.04/028-04)

Jeg modtog den 10. marts 2004 en klage fra A. A klagede over den sagsbehandlingstid, som Forbrugerklageudvalget indtil da havde brugt til behandling af A's klage.

A skrev i sin klage blandt andet følgende:

” ...

Som det fremgår af medsendte dokumenter anmodede undertegnede Forbrugerklageudvalget om at behandle sagen første gang 18.11.2001.

Den 22.10.2002 meddeler man så undertegnede at man ikke kan se at have modtaget sagen på trods af, at man gentagne gange telefonisk, fra sekretariatets side, har oplyst at sagen pågår.

Det fremgår af skrivelserne, at man nu indledningsvis involverer sig i sagen.

Det er undertegnede bekendt at modparten B har afgivet svar til Forbrugerklagenævnet i løbet af februar måned 2003 ligesom det telefonisk er blevet oplyst overfor undertegnede at Forbrugerklageudvalget havde sagen på sin dagsorden ved førstkommande møde – så vidt det huskes juni 2003.

I efteråret 2003 blev undertegnede ringet op af sekretariatslederen og oplyst at sagen var behandlet og at skriftligt svar kunne forventes i løbet af 14 dage.

I løbet af januar kontaktede undertegnede pr. telefon sekretariatet for at rykke for svar. Nu kunne man ikke oplyse hvornår man forventede at kunne fremsende afgørelsen til undertegnede.

Som det fremgår af undertegnedes redegørelse har sagen verseret i nu godt 2 år og 3 måneder, hvilket forekommer undertegnede urimelig lang sagsbehandling, hvorfor undertegnede beder Landstingets Ombudsmand involvere sig i sagen.”

Jeg skrev herefter den 22. marts 2004 følgende til Forbrugerklageudvalget:

”Ombudsmanden har den 10. marts 2004 modtaget den i kopi vedlagte klage fra A.

Jeg forstår klagen således, at A ønsker at klage over den tid, der indtil nu er anvendt til Forbrugerklageudvalgets behandling af A's klage til Forbrugerklageudvalget.

Ombudsmanden har besluttet at behandle klagen.

Jeg anmoder derfor Forbrugerklageudvalget om en udtalelse til klagen. Jeg anmoder særligt Forbrugerklageudvalget om at oplyse, hvornår klagen indgik i Forbrugerklageudvalget samt om at oplyse, om A nu har modtaget en afgørelse fra Forbrugerklageudvalget.

Jeg anmoder endvidere Forbrugerklageudvalget om en datoliste over de i sagen foretagne ekspeditioner med angivelse af, i hvilket omfang klager har modtaget underretning om de foretagne ekspeditioner i sagen.

Jeg anmoder endelig Forbrugerklageudvalget om at udlåne klagers sagsmappe.

Forbrugerklageudvalgets svar forventes at blive forelagt for klager, før Ombudsmanden afslutter sin behandling af sagen.”

Forbrugerklageudvalget skrev den 21. april 2004 til mig, at man snarest ville vende tilbage med besvarelse af de stillede spørgsmål samt fremsendelse af sagsakter. Forbrugerklageudvalget skrev endvidere følgende:

”Fællessekretariatet for Grønlands Forbrugerråd og Konkurrencenævnet, som pr. 1. juni 2002 ligeledes er sekretariat for Forbrugerklageudvalget, har via Postboks 1030 i Nuuk den 2. april 2004 modtaget Landstingets Ombudsmands brev 22. marts 2004.

...

Det bedes venligst noteret, at det korrekte postboksnummer for udvalgets sekretariat er: 689, 3900 Nuuk.”

Da jeg fortsat ikke havde modtaget Forbrugerklageudvalgets svar samt sagsakter, rykkede jeg ved brev af 2. juni 2004 Forbrugerklageudvalget for svar.

Forbrugerklageudvalget svarede mig herefter ved brev af 4. august 2004. Forbrugerklageudvalget skrev følgende:

”Indledningsvis vedlægges A's sagsmappe som ønsket til udlån. Øverst i sagsmappen er indlagt den udbedte datoliste, hvorved skal tilføjes, at A er underrettet om, at der i dag herfra er rettet henvendelse til B A/S.

I relation til den særligt fremsatte anmodning om at få oplyst, hvornår A's klage indgik til Forbrugerklageudvalget, skal det oplyses, at udvalgets nuværende sekretariat via Grønlands Forbrugerråds sekretariat, som også er her, modtog klagen den 22.10.2002. Herudover henvises til andet afsnit på side 1 i det til A den 22.10.2002 herfra fremsendte telefaxbrev. I henhold til landstingslov nr. 4 af 21. maj 2002 (ændring nr. 5) fik Forbrugerklageudvalgets sekretariat først pr. 1.6.2002 overført til varetagelse af Forbrugerrådets sekretariat.

Ved gennemgang af sagens akter kan det konstateres, at det udkast til skrivelse til B som fuldmægtig ... udarbejdede den 28.4.2003 ved en ekspeditionsfejl ikke blev sendt til B. Fuldmægtig ... fratrådte sin stilling i Fællessekretariatet den 31.12.2003, og skrivelser er i dag sendt til rejsebureauet sammen med klageskrivelsen og sagens øvrige materiale.

Som det fremgår af det ovenfor anførte, er klagesagsbehandlingen ikke tilendebragt. Det vil den formentlig blive i løbet af et par måneder, hvorefter udvalget vil træffe afgørelse i sagen.

Forbrugerklageudvalget er ikke et ”stående udvalg” i den forstand, at der løbende holdes møder. På formandens initiativ indkaldes der kun til møder, når der er et passende antal sager, der er klar til at blive truffet afgørelse i. Fra november 1996 var kontorchef ... fra Rigsombudsmanden formand for og sekretariat for Forbrugerklageudvalget. I hendes funktionsperiode afholdtes blot ét Forbrugerklageudvalgsmøde. Siden overtoges erhvervet og funktionen af kontorchef ..., jf. fortsat side 1 i brevet af 22.10.2002 til klageren. I ...s funktionsperiode, som ophørte pr. 15.2.2002, holdtes ingen Forbrugerklageudvalgsmøder. Det seneste forbrugerklageudvalgsmøde har været afholdt ultimo maj 2002, hvor 9 sager blev afgjort af udvalget. Kort forud for dette mødes afholdelse blev undertegnede udpeget som fungerende formand, hvad jeg fortsat er.

Det er nu ved at være et passende antal sager, som kan afgøres i et møde inden udgangen af i år. Dette vil antagelig også være tilfældet i klagerens, A's, sag. Selvom denne sag som nævnt er blevet fejlekspederet, hvilket blandt andet skyldes Fællessekretariatets begrænsede personalemæssige ressourcer, ville en afgørelse med andre endnu ikke kunne være truffet.

Den sene besvarelse af Landstingets Ombudsmands brev af 22.3.2004 beklages.
... ”

Af den vedlagte datoliste fremgår følgende:

- ” ...
20.09.02 Grønlands Forbrugerråd (cfr. Forbrugerklageudvalget) modtager forespørgsel fra klager
22.10.02 Ovennævnte henvendelse besvares af Forbrugerklageudvalgets sekretariat
22.10.02 Klager telefaxer sin klage af 18.11.2001 til Forbrugerklageudvalgets tidligere sekretariat
23.10.02 Klager sender supplerende telefax til Forbrugerklageudvalgets sekretariat
25.10.02 Undertegnes e-mail til klager
30.10.02 Notat om telefonsamtale med klager
10.03.03 Klagers brev til Forbrugerklageudvalgets tidligere postboksadresse
24.04.03 Forbrugerklageudvalgets sekretariats e-mail til klager
28.04.03 Udkast til skrivelse til indklagede, B
04.08.04 Skrivelse til indklagede, B A/S”

Af den vedlagte sagsmappe fremgår blandt andet følgende:

Det fremgår af sagen, at A's klage til Forbrugerklageudvalget dateret den 18. november 2001, er blevet fremsendt pr. telefax den 22. oktober 2002 til faxnummer 32 78 50, af klagen fremgår at dette er sendt til "Forbrugerklagenævnet box 1030".

Den 22. oktober 2002 skrev Forbrugerklageudvalget følgende til A:

"Som sekretariat for Forbrugerklageudvalget anerkendes modtagelsen af din telefaxfremsendelse af dags dato på i alt 7 sider. Uvist af hvilken grund kan sekretariatet hverken konstatere tidligere at have modtaget dit brev af 18.11.2001 til postbox 1030 i Nuuk eller dit fax af 20.9.2002 hertil kontoret.

Som nævnt i telefonen, var det kontorchef ... i Rigsombudsmandsinstitutionen ... der frem til 15.3.2002 var formand og sekretariat for Forbrugerklageudvalget, og da ... forud for sin fratræden af stillingen hos Rigsombudsmanden kort før nævnte dato overdrog de da igangværende Forbrugerklageudvalgssager til sekretariatet her, var din klagesag ikke blandt disse sager.

Som ligeledes nævnt, var undertegnede formand for Forbrugerklageudvalget frem til 1.6.2002, og ved sit møde i slutningen af maj 2002 traf udvalget afgørelse i de da 9 verserende sager i udvalget – og som det fremgår af den ovenfor nævnte, var din sag ikke med på mødet. Siden 1.6.2002 har Grønlands Forbrugerråds og Konkurrencenævnets sekretariat ligeledes været herpå kontoret, som altså først i dag er blevet bekendt med dit nærmere indhold af din klage.

Din klage ses umiddelbart at vedrøre et hævdet erstatningskrav overfor C i Danmark.

I relation til Forbrugerklageudvalgets eventuelle kompetence til at behandle sagen, jf. Ltf. nr. 10 af 13. nov. 1986 om forbrugerråd, markedsføring, mærkning, priser og Forbrugerklageudvalg, jeg indledningsvis spørge, hvilken tilknytning sagen efter din opfattelse har til Grønland, selvsagt bortset fra, at det nævnte ... fly var en afgang fra til Det bedes i den forbindelse oplyst, hvor billetterne til den i klageskrivelsen omtalte ferierejse blev købt.

Endelig bedes det oplyst, om du har rejst dit krav overfor andre end C, og i givet fald hvem."

Telefax dateret den 23. oktober 2002 fra A til "Forbrugerklagenævnet, faxnummer 32 78 50". Heraf fremgår følgende:

"Idet undertegnede hermed kvitterer for Deres skrivelse af 22.10.2002 skal jeg samtidig oplyse følgende:

Det er undertegnedes opfattelse af sagens tilknytning til Grønland dels bygger på at billetterne er købt her i landet, at undertegnede er bosiddende her i landet samt at Forbrugerstyrelsen i Danmark har henvist sagen til Forbrugerklageudvalget i Grønland af ovennævnte grunde. Afslutningsvist kan jeg oplyse, at der ikke er rejst erstatningskrav overfor andre end C."

Af det i datolisten nævnte notat af 30. oktober 2002 fremgår følgende:

"Klageren har i dag ringet i anledning af mit e-mail af 25.10.2002.

Han oplyste, at han havde købt feriebilletterne hos B og at det var ... i Forbrugerstyrelsen, der havde oplyst, at han skulle klage hertil.

Klageren oplystes om, at han var nød til at klage til B, før Forbrugerklageudvalget kunne behandle hans eventuelle klage. Han havde stadig kopi af billetterne.”

På sagen foreligger endvidere A's klage til Forbrugerklageudvalget dateret den 10. marts 2003, fremsendt til ”Forbrugerklageudvalget boks 1030” og stemplet indgået den 9. april 2003. Endvidere foreligger A's klage til C af 21. juli 2001, C's svar til A af 18. september 2001.

Den 23. april 2003 skrev Forbrugerklageudvalget pr. e-mail til A og bad om en kopi af den klage, som A havde fremsendt til B.

A svarede den 24. april 2003 således pr. e-mail:

”Hermed vedhæftes 2 stk. faxforsider som henviser til tidligere fremsendt klage til C. Bilaget indgår i sagsmaterialet til B ligesom det tidligere er fremsendt til Forbrugerklageudvalget.”

Forbrugerklageudvalget svarede samme dag:

”Den forrige mail synes ikke at indeholde nogle vedhæftede filer, men Sekretariatet er i besiddelse af kopi af klager sendt til C, hvorfor der naturligvis ikke er behov for at disse genfremsendes.

Din klage til C vil blive sendt til B med henblik på at modtage bureauets kommentarer. Når B's svar foreligger vil dette, hvis der er behov herfor blive tilsendt dig med henblik på at få dine kommentarer hertil.”

Den 4. august 2004 skrev Forbrugerklageudvalget til B A/S og udbad sig B's kommentarer til A's klage. Udkast til brevet foreligger på sagen dateret den 28. april 2003.

Jeg sendte den 6. september 2004 Forbrugerklageudvalgets brev af 4. august 2004 til A til partshøring. Jeg har ikke modtaget nogen kommentarer fra A.

Jeg udtaler på den baggrund følgende:

”1. Fastlæggelse af dato for modtagelse af A's klage i Forbrugerklageudvalget.

A skrev i sin klage til mig, at han den 18. november 2001 havde klaget til Forbrugerklageudvalget.

Denne klage ses ikke at være indgået i Forbrugerklageudvalget før den blev (gen)fremsendt pr. telefax den 22. oktober 2002.

Forbrugerklageudvalget har i brev af 4. august 2004 til mig oplyst, at udvalgets sekretariat modtog klagen den 22. oktober 2002.

Der foreligger ikke på Forbrugerklageudvalgets (fællessekretariatets) sagsmappe oplysninger der indikerer, at Forbrugerklageudvalget (fællessekretariatet) tidligere skulle have modtaget klagen fra A.

Det fremgår af Fællessekretariatet for Konkurrencenævnet og Grønlands Forbrugerråds notat af 30. oktober 2002, at sekretariatet oplyste A om, at han skulle klage til B, før Forbrugerklageudvalget kunne behandle hans klage.

A skrev herefter den 10. marts 2003 til Forbrugerklageudvalget og bad Forbrugerklageudvalget om at involvere sig i sagen. A oplyste, at han havde klaget til B, hvor han havde fået oplyst, at B ikke havde tænkt sig at gøre noget ved sagen.

Jeg lægger herefter til grund, at Forbrugerklageudvalget / Fællessekretariatet modtog A's klage den 22. oktober 2002, hvor Forbrugerklageudvalgets sekretariat bad A om at klage til B. Herefter modtog Forbrugerklageudvalget A's klage den 10. marts 2003.

Jeg bemærker hertil, at kompetencen til at behandle klager ligger i Forbrugerklageudvalget, og det forhold, at sekretariatsfunktionerne blev ændret den 1. juni 2004 fritager ikke udvalget for ansvaret for behandling af sager indgået før denne dato.

1.1. Oplysning om klage til B.

Det fremgår af Fællessekretariatet for Konkurrencenævnet og Grønlands Forbrugerråds notat af 30. oktober 2002, at sekretariatet havde oplyst A om, at han var nød til at klage til B, før Forbrugerklageudvalget kunne behandle hans klage.

Landstingslov nr. 10 af 13. november 1986 om forbrugerråd, markedsføring, mærkning, priser og Forbrugerklageudvalg med senere ændringer indeholder i kapitel 9 regler om behandling af klagesager. Det fremgår her af § 27, stk. 7:

§ 27. stk. 7. Forbrugerklageudvalget kan ikke behandle klager, hvor der i lovgivningen er fastsat særlige klageregler eller klageinstanser.

Der er ikke i bemærkningerne til lovforslaget kommentarer til denne bestemmelse.

Det fremgår videre af § 28, stk. 2 og 3, hvilke klager der kan afvises:

§ 28. stk. 2. Forbrugerklageudvalget kan afvise at behandle en klage, der ikke skønnes egnet til behandling i udvalget.

Stk. 3. Forbrugerklageudvalget kan afvise at behandle en klage, hvor det er åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen.

Af bemærkningerne til bestemmelsen fremgår følgende:

”Reglen i stk. 2 giver udvalget mulighed for at henvise en klager til at gøre sit krav gældende ved de almindelige domstole i de tilfælde, hvor det findes, at sagens udfald er afhængig af en sådan bevisførelse, at udvalget ikke ser sig i stand til at

træffe en afgørelse, eller at sagen indeholder juridiske tvivlsspørgsmål, som udvalget ikke ser sig i stand til at afgøre.

Reglen i stk. 3 giver udvalget adgang til at afvise en klage, uden at der træffes en afgørelse i udvalget, såfremt udvalget finder, at klagen er åbenbar grundløs.”

Det fremgår således af landstingsloven, at Forbrugerklageudvalget i visse situationer kan afvise at behandle en klage. Dette gælder, hvor udvalget finder, at klagen er bedst egnet til domstolsprøvelse, eller hvor udvalget finder, at klagen er åbenbar grundløs.

Det fremgår ej heller af de øvrige bestemmelser i loven, at Forbrugerklageudvalget først er kompetent til at behandle en klage, når den der klager har indbragt klagen for den indklagede part.

Det fremgår imidlertid af forretningsordenen for Forbrugerklageudvalget, § 6, at :

”§ 6. Sekretariatet påser, at forbrugeren forgæves har rettet henvendelse til den erhvervsdrivende inden klagen behandles i udvalget.”

Spørgsmålet er herefter, om forretningsordenens § 6 kan antages at have hjemmel i loven eller dens forarbejder.

Det følger af landstingslovens § 27, stk. 8, at Forbrugerklageudvalgets forretningsorden fastsættes af landsstyret.

I bemærkningerne til bestemmelsen er anført følgende:

”I henhold til reglen i stk. 8 skal der udarbejdes en forretningsorden, der må indeholde regler om sagernes behandling og forberedelse. Under forberedelsen skal der drages omsorg for, at begge parter får lejlighed til at udtale sig. Ligeledes skal parterne have lejlighed til at udtale sig om de af sekretariatet foretagne undersøgelser eller eventuelle indhentede erklæringer.

I forretningsordenen bør der tillægges sekretariatet adgang til at søge sagen forligt med en for begge parter rimelig ordning.”

Det er i bemærkningerne beskrevet, at forretningsordenen kan indeholde regler om sagernes behandling og forberedelse. Dette indebærer efter min opfattelse ikke, at der i forretningsordenen kan indsættes regler, som begrænser adgangen til prøvelse i Forbrugerklageudvalget, som sket ved § 6. Det er således min opfattelse, at lovens § 27, stk. 8 alene giver hjemmel til i forretningsordenen at fastsætte regler om sagernes forberedelse og behandling. Det fremgår videre af forarbejderne, at sekretariatet alene kan tillægges adgang til at søge sagerne forligt. Det er således min opfattelse, at der ikke er hjemmel til i forretningsordenen at tillægge sekretariatet adgang til at afvise klager, eller stille yderligere betingelser for, at klager kan behandles i Forbrugerklageudvalget.

Jeg finder således ikke, at sekretariatet har været berettiget til at afvise at behandle A's klage af 22. oktober 2002.

Henset til at det i forretningsordenens § 6 er angivet, at klageren først skal have rettet henvendelse til den erhvervsdrivende inden sagen behandles i udvalget, finder jeg imidlertid ikke, at der er tilstrækkelig anledning til at kritisere, at sekretariatet har afvist at behandle A's klage før han havde rettet henvendelse til B.

Jeg har indberettet forretningsordenens § 6 til Landstingets Lovudvalg og Landsstyret, jf. landstingsloven om Landstingets Ombudsmand, § 11.

2. Forbrugerklageudvalgets sagsbehandlingstid.

Det fremgår af Forbrugerklageudvalgets liste over foretagne ekspeditioner, at der ikke har været sagsbehandling af A's klage fra den 30. oktober 2002 til den 10. marts 2003, hvor A igen henvendte sig til Forbrugerklageudvalget, efter at have klaget til B, som foreskrevet af Forbrugerklageudvalget.

Jeg har valgt ikke at kritisere, at sagen ikke er behandlet fra den 30. oktober 2002 til den 10. marts 2003, jf. det ovenfor anførte omkring Forbrugerklageudvalgets forretningsorden.

Fra A's klage indgår igen til Forbrugerklageudvalget den 10. marts 2003, til skrivelsen til B sendes den 4. august 2004 går der knap 17 måneder.

Det fremgår af den udarbejdede liste over, hvad der er sket i sagen, at der ikke er foretaget anden sagsbehandling i denne periode end udarbejdelse af udkast til skrivelse til B.

Forbrugerklageudvalget har i sit brev til mig af 4. august 2004 anført:

"Ved gennemgang af sagens akter kan det konstateres, at det udkast til skrivelse til B som fuldmægtig ... udarbejdede den 28.4.2003 ved en ekspeditionsfejl ikke blev sendt til B."

Jeg finder det meget kritisabelt, at der er hengået knap 17 måneder fra A's klage indgik i Forbrugerklageudvalget til første brev i sagen afsendes. Jeg finder det endvidere betænkeligt, at en sag uanset om dette er sket ved en fejl, kan henligge uekspederet i knap 17 måneder. Jeg henstiller til Forbrugerklageudvalget at indføre erindringsystemer som sikrer, at sager ikke ligger uekspederet i længere tid ad gangen.

3. Mulighed for tidligere behandling.

Forbrugerklageudvalget har i brevet til mig af 4. august 2004 anført:

"Forbrugerklageudvalget er ikke et "stående udvalg" i den forstand, at der løbende holdes møder. På formandens initiativ indkaldes der kun til møder, når der er et passende antal sager, der er klar til at blive truffet afgørelse i."

samt

”Selvom denne sag som nævnt er blevet fejlekspederet, hvilket blandt andet skyldes Fællessekretariatets begrænsede personalemæssige ressourcer, ville en afgørelse med andre ord endnu ikke kunne være truffet.”

Jeg bemærker hertil, at det anførte, at der kun indkaldes til møder, når der er et passende antal sager, ikke kan bære en sagsbehandlingstid på knap 17 måneder. Jeg er således ej heller enig i den af Forbrugerklageudvalget anførte opfattelse, at uanset at sagen ikke havde været fejlekspederet, ville der ikke kunne være truffet en afgørelse tidligere.

Jeg bemærker hertil, at det forhold, at medlemmerne af udvalget skal indkaldes forinden der kan holdes møde i Forbrugerklageudvalget ikke fritager udvalget for at overholde de almindelige regler om sagsbehandling herunder om sagsbehandlingstid.

A er orienteret om ovenstående ved særskilt brev bilagt kopi af nærværende brev.

Jeg foretager mig herefter ikke yderligere i anledning af A's klage til mig. Jeg vedlægger Forbrugerklageudvalget sagsmappe med tak for lån.”

Jeg havde ikke ved beretningsårets udløb modtaget svar fra Forbrugerklageudvalget.