

Nævnenes Hus**Erhvervsministeriet****Toldboden 2****8800 Viborg**

Frederiksberg, den 13. marts 2018

Høringssvar vedrørende redegørelse om evaluering af Forbrugerklagebogen

Danmarks Rejsebureau Forening (DRF) takker indledningsvist for muligheden for at afgive bemærkninger til ovenstående redegørelse.

DRF er medstiftere af det godkendte private ankenævn Pakkerejse-Ankenævnet, som behandler klager fra forbrugere vedr. visse rejser.

Foreningens medlemmer består både af fritidsrejsebureauer, der tilbyder rejser med rutefly og enkelte med charterfly samt erhvervsrejsebureauer.

Nedenfor følger vores generelle bemærkninger til evalueringen af Forbrugerklagebogen.

Generelle bemærkninger

DRF er generelt set positive over, at der er sket en modernisering af det offentlige forbrugerklagesystem for at sikre, at forbrugerne får en hurtig, billig og effektiv klagesagsbehandling.

For så vidt angår forbrugerens klagegebyr er DRF enige i, at gebyret for at få behandlet en klage i det nuværende forbrugerklagesystem har en passende størrelse. Størrelsen på det nuværende gebyr er efter DRF's vurdering med til at sikre, at urimelige og grundløse sager ikke bliver anlagt, og gebyret kunne efter DRF's opfattelse godt sættes yderligere op, uden at det vil have betydning for forbrugerens retssikkerhed.

Det er for DRF meget positivt, at både forbrugere og de erhvervsdrivende generelt er tilfredse med det nye klagesagssystem, herunder sagens behandling i Center for Klageløsning (CFK), hvor der er indført mediation mellem sagens parter. Som det fremgår af evalueringen, er der sket en stigning i antallet af afsluttede sager, der bliver løst ved mediation i CFK, siden det nye klagesystem blev indført. Dette må sammenholdt med parternes tilkendegivelser i brugerundersøgelsen være et udtryk for, at sagerne bliver behandlet hurtigt og effektivt i CFK, hvilket også var hensigten med moderniseringen af det offentlige forbrugerklagesystem.

Til trods for denne positive effekt af den nye klagesagsbehandling, kan der efter DRF's opfattelse være nogle retssikkerhedsmæssige overvejelser forbundet med stigningen i afsluttede sager under mediationsdelen i CFK fremfor ved en egentlig behandling af sagerne ved Forbrugerklagenævnet (FKN). Det er i den forbindelse vigtigt, at der er fokus på, at der stadig bliver truffet korrekte juridiske afgørelser, der kan danne præcedens på forbrugerområdet, således at både forbrugere og erhvervsdrivende kan hente inspiration i sådanne sager fremadrettet, så der ikke er tvivl om retsstillingen på et givent område. Samtidig sikres det, at lignende sager behandles på samme måde, og at overflødige sager undgås, fordi forbrugeren ikke indbringer nye sager om et spørgsmål, der allerede er blevet

afgjort ved en tidligere afgørelse ved FKN. Det vil i hvert fald have stor betydning for DRF's rådgivning af vores medlemmer, at man har tidligere afgørelser fra FKN af lignende karakter, som vi kan rådgive vores medlemmer om i de konkrete sager.

DRF er også positive over, at der, som nævnt i evalueringen af Forbrugerklageloven, er fokus på den alt for lange sagsbehandlingstid i Forbrugerklagenævnet (FKN), og at Erhvervsministeriet i den forbindelse vil følge op på, at Nævnenes Hus har fokus på at få sagsbehandlingstiden i FKN nedbragt.

DRF står naturligvis til rådighed for en uddybning af ovenstående bemærkninger.

Med venlig hilsen

DANMARKS REJSEBUREAU FORENING



Jakob Hahn
Afdelingschef



Claudia Lander Selck
Juridisk konsulent