

(Kort bemærkning).

Colette L. Brix (DF):

Nu er det sådan, at jeg har stor tiltro til landets pensionister, og jeg tror såmænd godt, at folk kan vurdere, om de har en god eller en dårlig sag. Når man har et produkt, der ikke er i orden, som man har købt et eller andet sted, så tror jeg godt, at den danske pensionist kan vurdere, om vedkommende har en god sag. Det er jeg faktisk sikker på.

Anden næstformand (Poul Nødgaard):

Hr. Lars Barfoed som ordfører.

Lars Barfoed (KF):

Da den konservative ordfører, fru Carina Christensen, ikke kan være til stede, skal jeg hermed redegøre for Det Konservative Folkepartis holdning til dette lovforslag.

I Det Konservative Folkeparti synes vi, at det er en meget fornuftig reform af området for forbrugerklager, der her lægges op til, ikke mindst at der skabes et økonomisk incitament til at etablere nogle flere private klagenævne.

Når de enkelte brancher selv skal behandle og finansiere deres egne klager i godkendte private klagenævne, så vil de hurtigt få langt større indsigt i, hvad der klages over, end de har i dag, og derved vil de også få bedre mulighed for at forebygge klagerne, og det vil de have stor interesse i. Færre klager betyder jo netop færre omkostninger til virksomhederne under det private klagenævn og bedre relationer til forbrugerne.

De private klagenævne kan afkræve en højere betaling for sagsbehandlingen hos virksomheder, der ikke bidrager til driften af nævnet, og de får også en udpantningsret, som vil gøre det let for dem at inddrive disse beløb.

Vi ser også positivt på, at forbrugerne også i fremtiden skal bidrage til finansieringen af klagebehandlinger; det er nemlig med til at sikre, at klagerne er reelle.

Beløbene er endnu ikke fastlagt, men vi har hverken problemer med en forhøjelse af gebyret for at indgive en klage til Forbrugerklagenævnet eller med, at der indføres differentierede undergrænser for indgivelse af klage. Overgrænsen for indgivelse af klager vil jo netop blive forhøjet samtidig, og det giver forbrugerne nye klagemuligheder.

Forbrugerne får alt i alt flere og bedre klagemuligheder, en mere effektiv og hurtigere klagebehandling, bedre information og større gennemskuelighed på området.

Kl. 12.30

Forbrugerklagenævnet skal som hidtil behandle klager på områder, der ikke er omfattet af private klagenævne, og virksomhederne skal fremover betale for en sagsbehandling ved Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller hvis sagen forliges, og derved er der altså et incitament til at etablere nogle flere private klagenævne.

Alt i alt et godt og fornuftigt forslag, som vi altså mener vil være til stor gavn både for forbrugerne og for virksomhederne.

Anne Grete Holmsgaard (SF):

Ifølge forslaget er udgangspunktet, at såvel virksomheder som forbrugere skal tage større medansvar for egne klager. Det kan jo sådan umiddelbart lyde besnærende, men dækker, i hvert fald delvis, over, at det bliver vanskeligere for forbrugerne at klage over en dårlig vare eller en dårlig ydelse, hvis denne her behandling ender med, at klagesagsgebyret faktisk øges fra 80 kr. til de foreslåede 250 kr. Samtidig fastsættes der en grænse for, hvilke typer varer og ydelser man kan indgive klage over, nemlig en grænse på 800 kr., dog på 500 kr. for tøj og sko.

Ifølge bemærkningerne vil det føre til »en vis adfærdsregulerende effekt og tilskynde til, at klager fremover bliver mere reelle«. Jeg er ikke i tvivl om, at det vil føre til en adfærdsregulerende effekt. Det er klart, at jo højere gebyret er, jo færre klager kommer der. Men der er da ikke noget som helst, der i det skulle tyde på, at man vil fastholde de mest reelle klager og få sorteret de tyndeste klager fra.

Hele sagen er jo, at forbrugeren står i den situation, at det er vanvittig svært at gennemskue, om man har en god sag, eller om man har en dårlig sag. Man oplever, at man har fået en dårlig ydelse, man oplever, at man har fået en dårlig service, man oplever, at man har fået en dårlig vare. Men om det, når man kommer ind i det juridiske system, rent faktisk giver én ret, eller om man ikke får medhold, har man jo lige præcis en meget dårlig mulighed for at vurdere. Og det er da helt håbløst at gøre det vanskeligere for en forbruger at kunne få prøvet en sag, hvor man føler, at her er man virkelig blevet dårligt behandlet.

Jeg vil da også sige, at det at bruge det her som argument for at få en hurtigere sagsbehandling eller et mere effektivt system, synes jeg virkelig er at bruge et meget dårligt argument. For selvfølgelig vil man da få en hurtigere sagsbe-