



KONKURRENCE- OG
FORBRUGERSTYRELSEN

Forbruger
Europa



NÆVNEHUS

Det danske forbrugerklagesystem

Årspublikation

2022-2023



Indhold

Forord	3
Artikel "Det danske forbrugerklagesystem"	4
Statistik 2022	6
Modtagne og afsluttede klager	7
Afviste klager	8
Forligte sager	9
Medhold til forbrugerne	10
Sagsbehandlingstider	11
Virksomhedernes efterlevelse af afgørelser	12
Klageemner	13
Artikel "De private klage- og ankenævn i Danmark"	14
Oversigt over de danske klage- og ankenævn	17



Forord

Det danske forbrugerklagesystem omfatter alle nationale klageinstanser, som forbrugere kan henvende sig til med en klagesag, hvis de er utilfredse med en vare eller en tjenesteydelse, de har købt hos en dansk erhvervsdrivende.

Med denne publikation præsenterer vi det danske forbrugerklagesystem for første gang i sin helhed med data og statistik fra alle 26 forbrugerklageinstanser. Det er både offentlige og private klageinstanser, der tilsammen udgør det samlede danske forbrugerklagesystem.

Publikationen indeholder nøgletal fra de danske forbrugerklageinstanser og giver et indblik i, hvad forbrugerne klagede over i 2022. Formålet med udgivelsen er at øge synligheden omkring, hvad forbrugerne klager over på tværs af alle klageområder og få bedre indsigt i, hvordan sagsbehandlingen og sagernes udfald er på tværs af de enkelte klageområder.

Det er ambitionen fremover årligt at udgive en publikation som denne, således at der på sigt dannes et billede af trends og tendenser over tid.

Publikationen er udarbejdet af Forbruger Europa, der hører under Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og Nævnenes Hus, og den er blevet til med input og sparring fra styregruppen bag "Netværk for forbrugerklageinstanser i Danmark" – Teleankenævnet, Det finansielle ankenævn og Ankenævn for biler.

Lars Arent
Direktør
Forbruger Europa

Thomas Faust Ryborg
Områdechef, forbrug og erhverv
Nævnenes Hus



Styregruppen bag "Netværk for forbrugerklageinstanser i Danmark".
Nikolaj Andreasen, Ulla Wulff Kjær, Lars Arent, Nina Lester & Thomas Faust Ryborg

Artikel

Det danske forbrugerklagesystem

I alt 26 forbrugerklageinstanser i Danmark sikrer, at alle typer af forbrugerklager kan behandles uden, at forbrugerne behøver gå til de almindelige domstole.

De danske forbrugerklageinstanser behandler årligt mange tusinde klagesager inden for forskellige brancher. Klageinstanserne tilbyder hjælp til løsning af klagesager, når det ikke er muligt for forbrugeren og den erhvervsdrivende at finde en løsning på egen hånd.

Både for forbrugere og erhvervsdrivende er omkostningerne ved at få løst en uoverensstemmelse i en af de danske forbrugerklageinstanser mindre, end hvis sagen skulle foregå ved de almindelige domstole. Det samlede forbrugerklagesystem bidrager derfor til løsning af sager, der i mange tilfælde sandsynligvis ikke ville finde vej til domstolene: Enten fordi det beløb, sagen drejer sig om, er begrænset, eller fordi omkostningerne ved at føre sagen ved domstolene er uforholdsmæssigt høje – eller som det ellers ville tage lang tid at finde en endelig løsning på.

Den retlige ramme omkring det danske forbrugerklagesystem er EU's ADR-direktiv,¹ der i Danmark er implementeret via forbrugerklageloven.²

Forbrugerklageinstanserne er både private og offentlige instanser

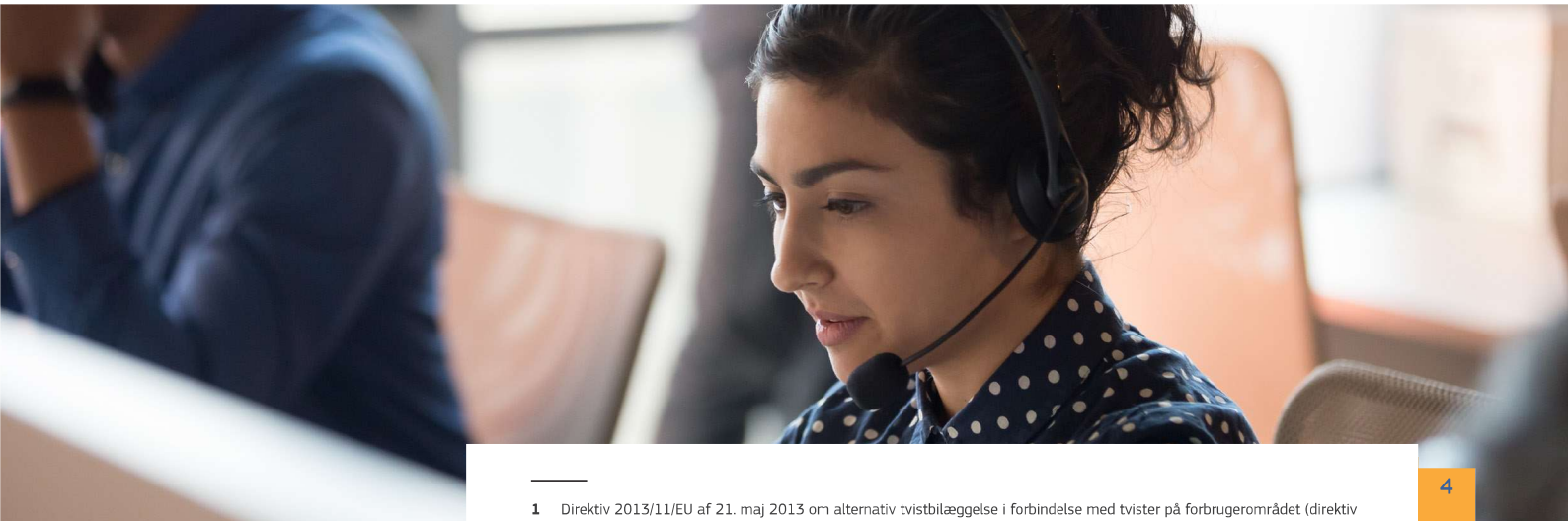
Forbrugerklageinstanserne er enten offentlige klagemyndigheder eller nævn etableret ved lov eller private klagensævn, der er stiftet på frivillig basis af relevante brancheorganisationer. Forbrugerklageinstanserne i systemet er hovedsageligt organiseret som domstolslignende tvistnævn.

De private forbrugerklageinstanser er godkendt af erhvervsministeren i henhold til forbrugerklageloven og fungerer som en integreret del af det samlede forbrugerklagesystem efter forbrugerklageloven.

Eksempler på denne type forbrugerklageinstanser er Ankenævnet for Tekniske Installationer og Pakkerejse-Ankenævnet.

Enkelte private forbrugerklageinstanser er oprettet af private aktører, men er pålagt aktørerne i den pågældende branche ved lov. Det gælder for eksempel Parkeringsklagenævnet.

For så vidt angår Advokatnævnet, er det et domstolslignende, uafhængigt klagensævn, oprettet af Advokatsamfundet i henhold til retsplejeloven. Advokatnævnet er ikke underlagt Nævnenes Hus eller Erhvervsministeriet, henset til vigtigheden af en uafhængig advokatstand. Dertil kommer, at nævnet alene er omfattet af ADR-direktivet for en delmængde af klagerne til nævnet, nemlig kun for så vidt angår salærklager fra forbrugere. Dette afspejles i tallene i denne publikation.



¹ Direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet (direktiv om ATB (på engelsk ADR) på forbrugerområdet).

² Lov om alternativ tvistløsning i forbindelse med forbrugerklager (forbrugerklageloven).

De offentlige forbrugerklageinstanser omfatter en lang række forskellige myndigheder som for eksempel Trafikstyrelsen (fly og postområdet), Færdselsstyrelsen (synsvirksomheder) og huslejenævne.

Nogle af forbrugerklagerne behandles i domstolslignende tvistnævn, fx Forbrugerklagenævnet og Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige. Mens andre myndigheder løser tvister som en del af myndighedens almindelige virksomhed, fx Mæglingsteamet for Forbrugerklager i Nævnenes Hus, Trafikstyrelsen og Søfartsstyrelsen.

Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet sikrer fuld dækning

Danmark er forpligtet til at sikre, at alle sektorer er dækket af forbrugerklageinstanser, og at forbrugerne derfor har en klageinstans at gå til uanset hvilken type vare eller tjenesteydelse, de vil klage over. Den forpligtelse følger af EU's ADR-direktiv.

Mæglingsteamet for Forbrugerklager, der er den første del af det offentlige forbrugerklagesystem, der mægler mellem forbrugere og virksomheder, og Forbrugerklagenævnet bliver begge betjent af Nævnenes Hus og sikrer den fulde dækning. De fungerer som de danske residual forbrugerklageinstanser.

Det betyder, at hvis der ikke er oprettet et godkendt, privat klagenævn, eller der ikke eksisterer en anden lovbestemt forbrugerklageinstans, så skal Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet behandle de tvister, der opstår imellem forbrugere og erhvervsdrivende.

En forbruger kan ikke klage til Forbrugerklagenævnet, før forbrugeren og den erhvervsdrivende har forsøgt at løse deres tvist hos Mæglingsteamet for Forbrugerklager. Mæglingsteamet træffer ikke juridiske afgørelser, som de øvrige forbrugerklageinstanser inden for det danske forbrugerklagesystem. Mæglingsteamet bistår i stedet forbrugere og erhvervsdrivende med at opnå mindelige løsninger på deres tvister.

Nævnenes Hus' kerneopgave er at betjene uafhængige, domstolslignende tvistnævn, herunder Forbrugerklagenævnet. Nævnenes Hus er derudover på forbrugerområdet udpeget som kompetent myndighed i henhold til ADR-direktivet og er dermed forpligtet til at føre tilsyn med de godkendte, private klagenævne.

Styrelsen er også som kompetent myndighed forpligtet til at bidrage til udviklingen af det samlede forbrugerklagesystem.

Forbruger Europa er europæisk omdrejningspunkt på forbrugerklageområdet

Europæiske forbrugere kan få hjælp af Forbruger Europa-netværket (European Consumer Centres Network), når de vil klage over en virksomhed i et andet EU-land, UK, Norge eller Island.

I alle de nævnte lande er der Forbruger Europa-centre med medarbejdere, der er specialiseret i forbrugerjura. Forbruger Europas rådgivning og klageadgang er gratis.

Gennem behandling af konkrete forbrugerklagesager har Forbruger Europa-netværket en unik indsigt i forbrugerklagesystemerne i hele EU. Det er en viden, som vi i Danmark kan trække på i udviklingen af det samlede forbrugerklagesystem.

Forbruger Europa har tre hovedopgaver inden for det danske forbrugerklagesystem:

- At tilbyde europæiske forbrugere konkret hjælp til at indgive og gennemføre en klagesag ved en dansk klageinstans i en sag mod en dansk virksomhed.
- At bidrage til udvikling og synliggørelse af det danske forbrugerklagesystem.
- At samarbejde med myndigheder og forbrugerklageinstanser særligt med henblik på at forbedre europæiske forbrugeres adgang til de danske forbrugerklageinstanser.

Forbruger Europa-netværket er finansieret af EU-Kommissionen og de nationale forbrugermyndigheder i EU-landene. I Danmark er Forbruger Europa en del af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

STATISTIK 2022

Om de danske forbrugerklageinstanser

Det danske forbrugerklagesystem udgøres af i alt 26 forbrugerklageinstanser. Alle instanser er godkendte og anmeldt til Europa-Kommissionen i henhold til bestemmelserne i ADR-direktivet (direktiv om ATB på forbrugerområdet). Forbrugerklageinstanserne er enten offentlige klagemyndigheder, nævn etableret i henhold til lov eller private klagenævn, der er etableret på frivillig basis af relevante brancheorganisationer i henhold til reglerne i forbrugerklageloven.

Om undersøgelsen

Data fra de enkelte forbrugerklageinstanser er indhentet via en spørgeskemaundersøgelse gennemført i maj 2023. Variation i opgørelsesmetode kan derfor forekomme.

Modtagne og afsluttede klager

De danske forbrugerklageinstanser har samlet modtaget over

22.000

klager i 2022.

Områder med flest modtagne klager i 2022 er udlejning af boliger, parkering, fly og forsikring. Også Nævnenes Hus (Forbrugerklagenævnet) har modtaget et meget stort antal klager, men klagerne dækker mange forskellige områder.

Af det samlede antal klager, der er indgivet til danske forbrugerklageinstanser i 2022, er omkring en tredjedel behandlet i de private sektorbestemte klageinstanser og to tredjedele i forskellige offentlige klageinstanser. Både offentlige og private klageinstanser behandler dermed et stort antal tvister årligt.

	Det samlede antal modtagne klager i 2022	Det samlede antal afsluttede klager i 2022
Advokatnævnet	183	176 <small>Advokatnævnet er alene omfattet af ADR-direktivet fsva. salsklager fra forbrugere. Der er således ikke tale om det "samlede antal" af alle klager til Advokatnævnet</small>
Ankenævn for Køreundervisning	21	27
Ankenævn for biler	527	543
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	304	257
Ankenævnet for Energiområdet	428	348
Ankenævnet for Feriehusudlejning	101	85
Ankenævnet for Fondsmægler-selskaber	0	0
Ankenævnet for Forsikring	1424	1526
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	99	99 <small>Heraf 59 afsluttet uden kendelse (forligte, afviste eller trukkede sager)</small>
Ankenævnet for Tekniske Installationer	260	284
Beboerklagenævn og Huslejenævn	8777	7072
Byggeriets Ankenævn	715	733
Det finansielle ankenævn	518	479
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningsagkyndige	156	160
Færdselsstyrelsen (synsvirksomheder)	120	105
Håndværkets Ankenævn	181	198
Klagenævnet for Ejendomsformidling	158	176
Klagenævnet for Taxi	12	1 <small>Ankenævn under etablering</small>
Nævnenes Hus (Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet)	3421 <small>Heraf 849 der fortsætter til Forbrugerklagenævnet</small>	3428 <small>Forbrugerklagenævnet: 782</small>
Pakkerejse-Ankenævnet	198	158
Parkeringsklagenævnet	2142	1476
Søfartsstyrelsen (færger)	8	8
Teleankenævnet	244	287
Trafikstyrelsen (Fly)	2060	2050
Trafikstyrelsen (Post)	129	138
Total	22186	19814
Heraf private klage- og ankenævn	7671	
Heraf offentlige klagenævn	14515	

Afviste klager

Antal afviste klager i procent af modtagne klager:

19,9%

Der er stor variation i antallet af klager, der afvises af de enkelte klageinstanser. Fra ingen afviste klager i 2022 til afvisning af 58% af de modtagne klagesager.

Antal afviste klager i procent af modtagne klager

Advokatnævnet	44	Der er ikke tale om det "samlede antal" afviste klager, men alene salærklager fra forbrugere
Ankenævn for Køreundervisning	48	
Ankenævn for biler	10	
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	5	
Ankenævnet for Energiområdet	18	
Ankenævnet for Feriehusudlejning	8	
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0	Ingen sager i 2022
Ankenævnet for Forsikring	2	Nævnet har afvist 1,5%, og sekretariatet har afvist 2,4% af sagerne i forhold til modtagne sager
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	26	
Ankenævnet for Tekniske Installationer	16	
Beboerklagenævn og Huslejenævn	6	
Byggeriets Ankenævn	58	
Det finansielle ankenævn	24	
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	20	
Færdselsstyrelsen (synsvirksomheder)	22	
Håndværkets Ankenævn	9	
Klagenævnet for Ejendomsformidling	30	
Klagenævnet for Taxi	0	Ankenævn under etablering
Nævnenes Hus (Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet)	26	Forbrugerklagenævnet: 23%
Pakkerejse-Ankenævnet	2	
Parkeringsklagenævnet	5	
Søfartsstyrelsen (færger)	25	
Teleankenævnet	14	
Trafikstyrelsen (Fly)	20	
Trafikstyrelsen (Post)	20	

Forligte sager

Antal forligte sager i procent af modtagne klager:

16,7%

At sager forliges kan dække over, at den erhvervsdrivende imødekommer forbrugers krav, eller at den erhvervsdrivende og forbrugeren enedes om en anden løsning.

Der er stor forskel på hvor mange sager, der forliges i de enkelte forbrugerklageinstanser. Flest forlig indgås i Ankenævnet for Bus, Tog og Metro, hvor over halvdelen af sagerne løses med forlig.

Mægling:

Mægling er obligatorisk i det offentlige forbrugerklagesystem (Nævnenes Hus). Derfor skal de forskellige forbrugerklageinstanser altid forsøge at finde en løsning gennem dialog mellem forbrugeren og virksomheden, inden der træffes en eventuel afgørelse i sagen.

Antal forligte sager i procent af modtagne klager

Advokatnævnet	- (Ej besvaret)
Ankenævn for Køreundervisning	0
Ankenævn for biler	39
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	51
Ankenævnet for Energiområdet	15
Ankenævnet for Feriehusudlejning	6
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	0 Ingen sager i 2022
Ankenævnet for Forsikring	4
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	10
Ankenævnet for Tekniske Installationer	11
Beboerklagenævn og Huslejenævn	- (Ej besvaret)
Byggeriets Ankenævn	2
Det finansielle ankenævn	22
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	8
Færdselsstyrelsen (synsvirksomheder)	- (Ej besvaret)
Håndværkets Ankenævn	9
Klagenævnet for Ejendomsformidling	12
Klagenævnet for Taxi	9 Ankenævn under etablering
Nævnenes Hus (Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet)	34 Forbrugerklagenævnet: 10%
Pakkerejse-Ankenævnet	21
Parkeringsklagenævnet	- (Ej besvaret)
Søfartsstyrelsen (færger)	37,5
Teleankenævnet	17
Trafikstyrelsen (Fly)	18
Trafikstyrelsen (Post)	9

Medhold - helt eller delvist

Andelen af afgjorte sager (i pct.), hvori forbrugeren har fået:

	Delvist medhold	Fuldt medhold	Helt eller delvist medhold
Advokatnævnet	-	-	15
Ankenævn for Køreundervisning	-	-	33 <small>Ankenævnet fører ikke statistik på, om forbrugeren har fået helt eller delvist medhold. Derfor er procenttallet angivet ens.</small>
Ankenævn for biler	9	37	46 <small>"Fuldt medhold" omfatter afgørelser, hvor forbrugeren har fået enten fuldt medhold eller medhold i det væsentligste.</small>
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	2	4	6
Ankenævnet for Energiområdet	5	14	19
Ankenævnet for Feriehusudlejning	18	16	34
Ankenævnet for Fondsmægler-selskaber	Ingen sager i 2022	Ingen sager i 2022	Ingen sager i 2022
Ankenævnet for Forsikring	7	12	19
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	-	-	72 <small>Ankenævnet fører ikke statistik på, om forbrugeren har fået helt eller delvist medhold. Derfor er procenttallet angivet ens.</small>
Ankenævnet for Tekniske Installationer	16	35	51
Beboerklagenævn og Huslejenævn	20	27	47
Byggeriets Ankenævn	2	33	35
Det finansielle ankenævn	8	3	11
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	21	13	34
Færdselsstyrelsen (synsvirksomheder)	9	4	11
Håndværkets Ankenævn	0	78	78
Klagenævnet for Ejendomsformidling	30	26	56
Klagenævnet for Taxi	Ingen sager afgjort i 2022	Ingen sager afgjort i 2022	Ingen sager afgjort i 2022
Nævnenes Hus (Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet)	-	-	34 <small>Mæglingsteamet for forbrugerklager fører ikke statistik på, om forbrugeren har fået helt eller delvist medhold. Derfor er procenttallet angivet ens. (Forbrugerklagenævnet: Delvist medhold 9 %, Fuldt medhold 31 %)</small>
Pakkerejse-Ankenævnet	23	42	65
Parkeringsklagenævnet	0	20	20
Søfartsstyrelsen (færger)	1	0	1
Teleankenævnet	2	3	5
Trafikstyrelsen (Fly)	1	14	15
Trafikstyrelsen (Post)	0	5	5

Der er stor forskel på hvor mange forbrugere, der oplever at få helt eller delvist medhold i en sag ved de enkelte forbrugerklageinstanser. Ved nogle instanser er medholdsprocenten meget lav i de sager, der afgøres. For eksempel er der under 10 % af forbrugerne, der får medhold ved klager over færger, post-, teleydelser samt bus, tog og metro. Omvendt er der over 60 % af forbrugerne, der oplever at få helt eller delvist medhold, når deres sag vedrører områder som køreundervisning, hotel/restaurant/turisme, pakkerejser og på området dækket af Håndværkets Ankenævn.

Andelen af sager, hvor forbrugeren har fået helt eller delvist medhold (i procent af antal afgjorte sager)

31%

Sagsbehandlingstid

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er et gennemsnit af alle afsluttede sager. Gennemsnittet kan derfor dække over, at nogle sager løses meget hurtigt (for eksempel afsluttes med det samme, fordi sagen ikke kan behandles i klageinstansen), mens nogle sager tager meget længere tid end den gennemsnitlige sagsbehandlingstid (for eksempel komplicerede sager, der skal afgøres af et nævn). Det kan derfor være vanskeligt at anvende den gennemsnitlige sagsbehandlingstid som pejlemærke for forbrugerne eller til at sammenligne sagsbehandlingstider mellem de enkelte forbrugerklageinstanser.

Gennemsnitlige sagsbehandlingstid i mdr.	
Advokatnævnet	5,6 <small>Forbrugere kan indgive en samlet klage over adfærd og salær, der i givet fald vil blive behandlet sammen. Sagsbehandlingstiden f.eks. adfærdsklagesagen influerer således på salærsagen. Tallet er det generelle gennemsnit for nævnets sagsbehandlingstid i 2022, og man kan ikke opgøre tallet særskilt for salærklageme.</small>
Ankenævn for Køreundervisning	- (Ej besvaret)
Ankenævn for biler	3,1
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	2,1
Ankenævnet for Energiområdet	2,6
Ankenævnet for Feriehusudlejning	12,5 <small>Den lange sagsbehandlingstid skyldes exceptionelt mange klager i 2020 og 2021 pga. corona og dermed forbundne restriktioner. Medio 2023 vil denne måske være væk, og fremover vil vi være nede på en almindelig sagsbehandlingstid.</small>
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	Ingen sager i 2022
Ankenævnet for Forsikring	6,3
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	4,5
Ankenævnet for Tekniske Installationer	5
Beboerklagenævn og Huslejenævn	6,7
Byggeriets Ankenævn	4,1
Det finansielle ankenævn	7,4
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	6
Færdselsstyrelsen (synsvirksomheder)	1,5
Håndværkets Ankenævn	5,8
Klagenævnet for Ejendomsformidling	7
Klagenævnet for Taxi	0 <small>Ankenævn under etablering</small>
Nævnenes Hus (Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet)	1,1 <small>Den relativt korte sagsbehandlingstid i Mæglingsteamet for Forbrugerklager skyldes, at der er tale om en mæglingsproces, hvor parterne typisk indkaldes til et telefonmøde kort tid efter, at Mæglingsteamet har modtaget klagen. Forbrugerklagenævnet: 9,2 mdr.</small>
Pakkerejse-Ankenævnet	2,4
Parkeringsklagenævnet	8,7
Søfartsstyrelsen (færger)	2
Teleankenævnet	4
Trafikstyrelsen (Fly)	7,5
Trafikstyrelsen (Post)	4,8

Efterlevelse

21 ud af 25 forbrugerklageinstanser har besvaret spørgsmålet om virksomhedernes efterlevelse af deres afgørelser. For alle ADR-forbrugerklageinstanser gælder, at afgørelserne "i høj grad" efterleves, dvs. en efterlevelsescprocent mellem 80 og 100 %.

En høj efterlevelsescprocent er positiv for muligheden for retshåndhævelse gennem forbrugerklagesystemet.

80-100%

I hvor høj grad efterleves afgørelserne?

Advokatnævnet	- Hvis parterne ikke ønsker at acceptere nævnets afgørelse om salær, foregår en evt. efterfølgende proces ved domstolene. En advokat skal anlægge en sag mod klager inden for 4 uger, hvis advokaten ikke accepterer nævnets afgørelse. Det kan være i strid med god advokatskik ikke at følge en salærafgørelse fra nævnet.
Ankenævn for Køreundervisning	80-100
Ankenævn for biler	80-100
Ankenævnet for Bus, Tog og Metro	80-100
Ankenævnet for Energiområdet	80-100
Ankenævnet for Feriehusudlejning	80-100
Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber	Ingen sager i 2022
Ankenævnet for Forsikring	80-100
Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme	80-100
Ankenævnet for Tekniske Installationer	80-100
Beboerklagenævn og Huslejenævn	80-100
Byggeriets Ankenævn	80-100
Det finansielle ankenævn	80-100
Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygningssagkyndige	80-100
Færdselsstyrelsen (synsvirksomheder)	- (Ej besvaret)
Håndværkets Ankenævn	80-100
Klagenævnet for Ejendomsformidling	80-100
Klagenævnet for Taxi	Ingen sager i 2022
Nævnenes Hus (Mæglingsteamet for Forbrugerklager og Forbrugerklagenævnet)	80-100
Pakkerejse-Ankenævnet	80-100
Parkeringsklagenævnet	80-100
Søfartsstyrelsen (færger)	80-100
Teleankenævnet	80-100
Trafikstyrelsen (Fly)	80-100
Trafikstyrelsen (Post)	- (Ej besvaret)

Klageemner

Er der væsentlige problemer, der hyppigt fører til tvister mellem forbrugere og virksomheder?

ja

80%

nej

20%

De danske forbrugerklageinstanser behandler hvert år tusindvis af klager. Tilsammen udgør de en betydelig kilde til viden om, hvad der er de hyppigste og mest aktuelle problemer, som forbrugerne oplever og vælger at klage over. Nogle problematikker er konkrete, mens andre går igen på tværs af forskellige sektorer. I forbindelse med indsamlingen af information til årspublikationen er alle forbrugerklageinstanser også blevet spurgt om, hvad der hyppigst fører til uenigheder mellem forbrugerne og de erhversdrivende inden for deres områder. Her er eksempler på svarene - både nogle af dem, der er sektorbestemte og dem, der går igen på tværs af sektorer.

Eksempler på svar, der går på tværs af sektorer:

"Forventningsafstemning er vigtigt"

-Advokatnævnet

"Uklare aftaler og manglende forventningsafstemning"

-Ankenævnet for Tekniske Installationer

"Manglende forventningsafstemning. Dårligt eller manglende aftalegrundlag"

-Byggeriets Ankenævn

"Manglende skriftlighed. Manglende forventningsafstemning ml. parterne. Manglende overholdelse af aftaler. Kommunikation ml. parterne"

-Håndværkets Ankenævn

Manglende forventningsafstemning, som betyder, at gæsten/kunden har en forventning om, hvordan tingene skal være, og når disse forventninger skuffes, klager gæsten"

-Ankenævnet for Hotel, Restaurant og Turisme

Eksempler på svar med sektorspecifikke problemstillinger:

"Manglende forståelse af købelovens mangelsbegreb - både hos køber og sælger. Forbrugerkøberen forveksler ikke sjældent begrebet med en garanti"

-Ankenævn for biler

"Betalingsmisbrug"

- Det finansielle ankenævn

"Generelt kan moderne teknologiske indretninger gøre parkeringsløsninger hurtigere og smidigere, men de giver samtidig anledning til, at bilisterne skal forholde sig til parkeringsrestriktionerne på en anden måde, end man tidligere har været vant til"

-Parkeringsklagenævnet

"Fortolkning og ændring af aftalevilkår (44 pct. af sagerne)"

-Teleankenævnet

De private klage- og ankenævn i Danmark

Nina Lester

Direktør, Teleankenævnet

Arbejdet i de private nævn sikrer retfærdige vilkår for både forbrugere og virksomheder.

I mere end 40 år har de private nævn i Danmark hjulpet forbrugere og virksomheder, når der opstår uenigheder. Det arbejde frigør også i dag en lang række ressourcer fra vores domstole og det offentlige forbrugerklagesystem.

Med denne artikel sætter jeg fokus på karakteristika ved de private ankenævn. Jeg kommer samtidig også ind på nogle af de styrker og udfordringer, der følger med at have mange sektorbestemte og branchefinansierede nævn.

En vigtig del af et af Europas mest velfungerende forbrugerklagesystemer

De i alt 17 private klage- og ankenævn, eller "private tvistløsningsorganer", som det kaldes i forbrugerklagebogen, udgør en af hjørnestenene i det danske forbrugerklagesystem. Et forbrugerklagesystem, der er bredt anerkendt som et af de mest velfungerende systemer i Europa.

Indsatsen i de private nævn foregår ofte uden den store opmærksomhed hverken fra den brede offentlighed eller fra politisk side. Det i sig selv kan sagtens opfattes som noget positivt: En sådan udramatisk stilfærdighed omkring de private nævns arbejde og de tusindvis af sager, der afgøres hvert år, er et udtryk for, at der er skabt en succes til alle interessenters tilfredshed – staten, erhvervslivet og forbrugerne.

En aktiv bidragsyder til udvikling på tværs af forbrugerklagesystemet

Blandt nævnene er der dog et stort ønske om at bidrage, tage ansvar og skabe værdi, hvilket samarbejdet med Nævnenes Hus og Forbruger Europa om bl.a. udgivelsen af denne publikation også er et udtryk for. Publikationen afspejler, at der er forandring på vej og forhåbentlig mere opmærksomhed på indsatsen i de private nævn.

Det har derfor i de senere år vist sig, at de private nævn gør krav på at blive hørt og ikke være glemt. Blandt andet som meget aktive deltagere i Klagenævnskonferencen, der i de seneste fem år har været afholdt af Forbruger Europa som et fælles forum for både de private og de offentlige forbrugerklageinstanser. Et forum der aktivt og med stor succes bruges til erfaringsudveksling og netværksdannelse.

Hvad kendetegner de private nævn?

Hvis man skal forstå, hvad der gør de private nævn til en så vigtig del af forbrugerklagesystemet i Danmark, er det vigtigt at se på nogle af kendetegnene:

1. Nævnene er udtryk for selvregulering inden for brancherne

Der er en lang tradition i Danmark for at oprette private branchespecifikke nævn, og de har eksisteret i mere end 40 år til behandling af forbrugerklager. Derfor er det første og måske vigtigste kendetegn da også, at brancherne med oprettelsen af et nævn selv tager ansvar for at sikre, at forbrugerbeskyttelsen bliver overholdt på deres område. Ofte har brancherne på eget initiativ frivilligt ønsket at oprette et brancheklagenævn for at være med til at skabe tillid til og gennemskuelighed i branchen. I andre situationer er brancher blevet opfordret til at oprette egne brancheklagenævn på områder, hvor der for eksempel har været et større antal klager.

Selvom nævnene er privatoprettede og finansierede, er ordningen imidlertid den, at de samtidigt er godkendte af myndighederne og er underlagt rammeregulering og offentligt tilsyn. Formålet er at sikre, at forbrugerne får samme behandling og retssikkerhed i et privat branchenævn, som de ellers ville få ved en offentlig klagebehandling.

Brancherne påtager sig igennem selvregulering som styringsprincip opgaver og ansvar for behandling af forbrugerklager, der ellers ville påhvile det offentlige at behandle. Selvregulering er imidlertid ikke kun en fordel for staten: Selvregulering kan også betyde fordele for erhvervsvirksomhederne i en branche.

Oprettelsen af et privat brancheklagenævn sikrer, at medlemmerne i branchen er forpligtet til at overholde de aftalte standarder, som for eksempel skift af bredbåndsudbydere - standarder, der skaber tillid hos forbrugerne.

I brancher, hvor der er en lavere organiseringsgrad, kan det at påtage sig at drive et privat branchedækkende nævn være en større byrde sammenlignet med, hvad det kræver i brancher med en høj organiseringsgrad. Men hvis det er muligt, så kan branchenævnet være med til, at der er nogenlunde ensartede rammevilkår på markedet, fordi procedurerne for klager og dialog med forbrugere er ens for alle. Det kan nævnet, fordi alle virksomheder i branchen - organiserede såvel som dem, der står udenfor - må acceptere, at nævnet kan behandle forbrugerklager over dem.

Når alle i branchen er underlagt samme retlige vurderinger i nævnet, konkurrerer virksomhederne om kunderne på lige vilkår. For brancheorganisationerne betyder det, at nævnet bidrager til at styrke forbrugernes tillid til hele branchen.

2. Nævnene er etableret i et samarbejde mellem erhvervs- og forbrugersiden

Et andet meget væsentligt kendetegn ved de private godkendte nævn er samarbejdet mellem på den ene side virksomhedernes brancher og på den anden side forbrugernes repræsentanter typisk ved Forbrugerrådet Tænk eller FDM. Forbrugerrepræsentationen i nævnene spiller en meget væsentlig rolle som partsrepræsentant og talerør for forbrugerne.

Samarbejdet mellem erhvervs- og forbrugersiden omfatter stiftelsen og driften af nævnene, og parterne er også repræsenteret, når sagerne bliver afgjort i nævnet. Når et privat branchenævn først er godkendt af Erhvervsministeren, er det mit indtryk, at der føres begrænset tilsyn med nævnets drift fra den ansvarlige myndigheds side, hvilket kan være et udtryk for den tillid, der er til de private nævn.

Samarbejdet mellem erhvervs- og forbrugersiden har også den fordel, at behandling af konkrete sager i nævnsregi kan føre til videre drøftelser mellem branchen og forbrugerorganisationen om håndtering af mere generelle eller systemiske udfordringer.

3. Specialistviden og brancheindsigt i nævnene betyder afgørelser af høj kvalitet

Et tredje særligt kendetegn ved de private brancheklagenævn er, at de bygger på specialistviden og særlig indsigt i specifikke branchers forhold. Det gælder for eksempel standarder for produkter og ydelser. Det gælder også, hvis der er særlig sektorbestemt regulering af betydning for forbrugerne eller generel erhvervsregulering. Det kan for eksempel være autorisationsordninger eller lovpligtig garantiordninger. Derudover omfatter specialistviden også god-skik-regler og branchestandarder og aftaler i det pågældende erhverv.

Desuden er princippet om specialistviden centralt for udpegningen af nævnsmedlemmer. De brancheudpegede nævnsmedlemmer er udpeget på baggrund af, at de har den nødvendige kendskab til branchens særlige forhold. Dette forhold vejer sandsynligvis tungt for brancherne, idet de får mulighed for, at de særlige branchespecifikke hensyn kan fremføres under sagsbehandlingen.

På den måde fungerer de private ankenævn i princippet som sagkyndige mini sø- og handelsretter på forbrugerområdet. Og det bør naturligvis tilføjes, at der også er betydeligt kendskab og indsigt i den almindelige forbrugerregulering.

4. Viden og data fra nævnene bidrager til udvikling både på branche- og samfunds-niveau

De private branchenævn har længe haft pligt til at udarbejde årsberetninger og sikre transparens i det arbejde, der foregår i nævnene.

Denne pligt blev i 2015 suppleret med en egentlig pligt til at pege på væsentlige problemer og systemiske forhold, der forekommer hyppigt, og som fører til tvister mellem forbrugerne og virksomheder.

Når man som et branchenævn på den måde bliver "front desk" i forhold til forbrugernes klageadfærd og handlemønstre, medfører det værdifuld viden og data. Viden og data, der både kan spilles ind til brancherne, men også til håndhævelsesmyndigheder og på politisk niveau.

Derfor har mange branchenævn et udmærket samarbejde med de relevante myndigheder for eksempel Forbrugerombudsmanden og forskellige fagministerier. Samarbejdet kan være i form af dialogmøder og underretning om konkrete afgørelser, ligesom årsberetninger m.v. indsendes til Nævnenes Hus. Derudover foregår der også i vidt omfang rapportering tilbage til branchen vedrørende principielle afgørelser og praksis.

Stærke og relevante nævn også i fremtiden

Dette var en ultrakort gennemgang af nogle af de særlige karakteristika, der kendetegner ordningen med private branchenævn i Danmark. Der kan utvivlsomt siges en lang række andre ting og beskrives andre karakteristika – både positive og negative.

Hvad der ligger helt fast er, at ordningen med private nævn i Danmark ikke uendeligt kan hvile i sig selv i ubemærkethed, som Carsten Ronit så rigtigt anførte det i sin bog i 2005.

Citat af Carsten Ronit i "Selvregulering og de private ankenævn i dansk forbrugerpolitik":

"Denne bog beskæftiger sig med de private ankenævn, der udgør en central del af forbrugerklagesystemet i Danmark. De har i hen ved tredive år været en del af offentlig politik gennem den særlige klagelovgivning, der eksisterer. Men til trods for deres omfattende arbejde, løsning af tusindvis af konkrete tvister og bidrag til retsdannelsen omkring forbrugerklager, har de alligevel hvilet lidt i sig selv. De har ikke systematisk påkaldt sig interesse i en større offentlighed. Denne ubemærkethed vil de vanskeligere kunne opretholde i fremtiden."

Det er vigtigt, at vi i nævnene i samarbejde med interessenter løbende udvikler os selv og vores rolle, bl.a. om hvordan vi sikrer synlighed og nyttiggør al den viden og data, som vi er leveringsdygtige i. Viden, der er af afgørende betydning for forbrugerområdet.

Vigtigt er det også, at rationalerne bag ordningen med mellemrum genbesøges, beskrives og bekræftes, måske særligt overfor de mange brancheforeninger, der driver nævnene.

Oversigt

De danske klage- og ankenævn

Advokatnævnet

Kronprinsessegade 28, 4. sal
1306 København K
www.advokatnævnet.dk

Gebyr ved klage

500 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Nej

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Ankenævn for biler

Lautrupvang 2
2750 Ballerup
www.bilklage.dk

Gebyr ved klage

400 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Ja. For virksomheder der bidrager til ankenævnet:

Gebyr på 10.000 kr. ekskl. moms, hvis forbrugeren får medhold. Gebyr på 4.000 kr. ekskl. moms, hvis sagen forliges efter indhentning af en sagkyndig erklæring. Sagsomkostninger til indhentelse af sagkyndig erklæring betales af virksomheden, dog maksimalt 6.000 kr. ekskl. mom.

For virksomheder der ikke bidrager til ankenævnet:

Gebyr på 19.000 kr. ekskl. moms, hvis forbrugeren får medhold.

Gebyr på 6.000 kr. ekskl. moms, hvis sagen forliges efter indhentning af en sagkyndig erklæring.

Sagsomkostninger til indhentelse af sagkyndig erklæring betales af virksomheden, dog minimalt 1.500 kr. ekskl. moms og maksimalt 8.000 kr. ekskl. moms.

Beløbs under- og overgrænser

Minimum værdi for bil: 10.000 kr. Minimum værdi for reparation/serviceydelse: 1.500 kr.

Ankenævnet for Bus, Tog og Metro

Automatikvej 1
2860 Søborg
www.abtm.dk

Gebyr ved klage

Hvis det omtvistede beløb er mindre end 160 kr., er klagegebyret på 80 kr. Ellers er klagegebyret 160 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Ja. For virksomheder der bidrager til nævnets drift: 10.000 kr. inkl. moms, hvis forbrugeren får medhold eller sagen i det væsentligste forliges til forbrugers fordel.

For virksomheder der ikke er tilsluttet nævnet: 12.5000 kr. inkl. moms, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forliges i det væsentligste til fordel for forbrugeren.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Ankenævnet for Feriehus-udlejning

Vandkunsten 3, 3

København K, 1467

www.ankenaevnferiehus.dk

Gebyr ved klage

300 kr. Er man bosat i udlandet, betales 40 euro.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Ja. Virksomheden skal ikke betale et sagsbehandlingsgebyr, hvis forbrugeren får tildelt et pengebeløb, som virksomheden havde tilbudt, inden sagen blev indbragt for ankenævnet. Virksomheden skal betale et gebyr på 1.250 kr. i sagsbehandlingsgebyr, hvis forbrugeren får tildelt et pengebeløb, som virksomheden tilbød efter sagens indbringelse for ankenævnet.

Er virksomheden med i brancheforeningen, skal virksomheden betale et sagsbehandlingsgebyr på 2500 kr., hvis forbrugeren tildeles et større pengebeløb end tilbudt før eller efter sagens optagelse til behandling i ankenævnet.

Er virksomheden IKKE medlem af brancheforeningen, skal denne i ovennævnte tilfælde betale hhv. 4.000 kr. og 8.000 kr.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Ankenævnet for Fondsmæglerselskaber

Amaliegade 7

1256 København K

www.fanke.dk/ankenaevnet-for-fondsmaglerselskaber

Gebyr ved klage

200 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Nej

Beløbs under- og overgrænser

Ankenævnet kan afvise sagen, hvis transaktionen overstiger 500.000 kr., eller handelsværdien af forbrugeren personligt ejede portefølje af værdipapirer på det relevante marked overstiger 5 mio kr. på klagetidspunktet.

Ankenævnet for Forsikring

Østergade 18, 2.

1100 København K

www.ankeforsikring.dk

Gebyr ved klage

200 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Ja. Hvis det er nødvendigt at indhente en sagkyndig erklæring, og dette støtter kravet mod virksomheden, og denne udbetaler erstatning på baggrund af erklæringen, så skal virksomheden erstatte de rimelige og nødvendige sagsomkostninger. Virksomheden kan også dække rimelige og nødvendige advokatombkostninger, hvis dennes sagsbehandling har nødvendiggjort advokatbistand. Det kan fx være, hvis selskabet fastholder et forkert standpunkt trods klagen eller ikke svarer på klagerens henvendelser.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

**Ankenævnet for Hotel,
Restaurant og Turisme**

Vodroffsvej 32,
1900 Frederiksberg C
www.hrt-ankenaeavn.dk

Gebyr ved klage

170 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Ja, virksomheden betaler sagsomkostningerne, dog maksimalt 3.000,- kr., såfremt forbrugeren får helt eller delvist medhold i sin klagesag. Forliges sagen, udgør omkostningerne maksimalt 1.000, kr.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

**Ankenævn for
Køreundervisning**

Industrivej 21
4000 Roskilde
www.ankesag.dk

Gebyr ved klage

150 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

En erhvervsdrivende skal betale et gebyr for behandling af sagen, hvis forbrugeren får medhold i sin klage, eller sagen forliges til forbrugers fordel.

Stk. 2. For erhvervsdrivende, der løbende bidrager til ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 2.000 kr. og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 1.000 kr.

Stk. 3. For erhvervsdrivende, der ikke løbende bidrager til ankenævnets drift, udgør gebyret efter stk. 1, nr. 1, 4.000 kr. og gebyret efter stk. 1, nr. 2 udgør 2.000 kr.

Stk. 4. Gebyret hvis beløb er fastsat i medfør af stk. 2 - 3 meddeles den erhvervsdrivende ved sagens registrering.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

**Ankenævnet for Tekniske
Installationer**

Paul Bergsøes Vej 6
2600 Glostrup
www.el-vvs-anke.dk

Gebyr ved klage

400 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Ja, Udgangspunktet er, at virksomheden pålægges alle udgifter til syn og skøn, såfremt forbrugeren får medhold i den væsentligste del af klagen. Ankenævnet kan dog i konkret begrundede tilfælde foretage en anden fordeling af omkostningerne (dog maksimalt 3.000 kr. til forbrugeren). Derudover kan Ankenævnet pålægge virksomheden at betale et sagsbehandlingsgebyr på maksimalt 10.000 kr.

Beløbs under- og overgrænser

Mindst 2.000 kr. – Maks 150.000 kr.

**Ankenævnet på
Energimrådet**

Carl Jacobsens Vej 35
2500 Valby
www.energianke.dk

Gebyr ved klage

160 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Ja, virksomheden skal betale sagsomkostninger. Såfremt forbrugeren får medhold i sin klage, udgør gebyret 8.500 kr. inkl moms. Såfremt klagen forliges til forbrugers fordel, udgør gebyret 3.800 kr. inkl. moms.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Beboerklagenævn og Huslejenævn

Husleje- og beboerklagenævnene ligger i landets 98 kommuner

Huslejenaevn.dk forvaltes hos:
Social- og Boligstyrelsen
Holmens Kanal 22,
1060 København
www.huslejenaevn.dk

Gebyr ved klage

345 kr. for at indbringe en huslejenævnsklage og 161 kr. for at indbringe en sag for et beboerklagenævn. Dog koster det 576 kr. at indbringe en sag om forhåndsgodkendelse af husleje og 4.398 kr. at indbringe en sag om forhåndsgodkendelse af en gennemgribende modernisering. Beløbene reguleres én gang årligt med stigningen i nettoprisindekset.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Udlejere, der taber sager ved huslejenævnet, skal betale et gebyr på 6.597 kr. (2023).

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Byggeriets Ankenævn

H. C. Andersens Boulevard 18
1553 København V
www.byggerietsankenaevn.dk

Gebyr ved klage

300 kr. Det koster yderligere op til 3.000 kr. i udgifter til syn og skøn, hvis forbrugeren ikke får fuldt ud medhold.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Ja. Udgangspunktet er, at virksomheden pålægges alle udgifter til syn og skøn, såfremt forbrugeren får medhold i den væsentligste del af klagen. Dog er der en mulighed for, at parterne fordeler udgifter til syn og skøn imellem hinanden, såfremt Ankenævnet træffer afgørelse om det (dog maksimalt 3.000 kr. for forbrugeren). Nævnet kan derudover pålægge virksomheden at betale et sagbehandlingsgebyr på maksimalt 10.000 kr., såfremt sagen tabes. Der er nogle retningslinjer for taksterne:

Såfremt virksomheden er tilsluttet nævnet, er gebyret på 6.000 kr., hvis forbrugeren får medhold, 4.500 kr. ved delvist medhold og 1.500 kr. ved forlig.

Såfremt virksomheden IKKE er tilsluttet nævnet, er gebyret på 8.000 kr., hvis forbrugeren får medhold, 5.500 kr. ved delvist medhold og 2.500 kr. ved forlig.

Beløbs under- og overgrænser

Byggeriets Ankenævn behandler ikke klagesager over arbejde, der er udført i forbindelse med opførelsen af nye huse/lejligheder, hvis den samlede entreprisenummer overstiger 1 million kr. inkl. moms.

Det finansielle ankenævn

Amaliegade 7
1256 København K
www.fanke.dk

Gebyr ved klage

200 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Nej

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Disciplinær- og klagenævnet for beskikkede bygnings-sagkyndige

Toldboden 2
8800 Viborg
www.naevneneshus.dk/start-din-klage/disciplinaer-og-klagenaevn-net-for-beskikkede-bygnings-sagkyndige

Gebyr ved klage

275 kr. Det kan koste yderligere op til 3.500 kr. i udgifter til syn og skøn, hvis forbrugeren ikke får fuldt ud medhold.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Nej. Eventuelle udgifter til syn og skøn. Nævnet fordeler udgifter til syn og skøn baseret på sagens resultat. Hvis forbrugeren får medhold, pålægges den bygnings-sagkyndige som udgangspunkt at betale for hele beløbet til skøn og syn.

Beløbs under- og overgrænser

Mindste grænse på 5000-8000 kr. pr. forhold/klagepunkt.

Færdselsstyrelsen

Sorsigvej 35,
6760 Ribe
www.fstyr.dk

Gebyr ved klage

Nej

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes

Nej

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Håndværkets Ankenævn

Islands Brygge 26,
2300 København S
www.hvanke.dk

Gebyr ved klage

400 kr. Det kan koste yderligere op til 5.000 kr. i udgifter til syn og skøn, hvis forbrugeren ikke får fuldt ud medhold.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes

Sagen forliges inden sagkyndig erklæring:

For tilknyttede virksomheder: 1.000 kr. For ikke-tilknyttede virksomheder: 4.200 kr.

Sagen forliges efter sagkyndig erklæring:

For tilknyttede virksomheder: 5.000 kr. For ikke-tilknyttede virksomheder: 21.000 kr.

Sagen afgøres af Ankenævnet:

For tilknyttede virksomheder: 10.000 kr. Ikke-tilknyttede virksomheder: 28.750 kr. Alle beløb er inkl. moms.

Beløbs under- og overgrænser

Samlet entreprisesum for leverancer og arbejdsydelser: Min. 3.000 kr. inkl. moms.
Maks. 1.000.000 kr inkl. moms.

Klagenævnet for Ejendomsformidling

Gammel Kongevej 60
1850 Frederiksberg C
www.ejendomsmaeglernaevnet.dk

Gebyr ved klage

250 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes

Standardbeløb i sager, hvor forbrugeren får helt eller delvist medhold i klagen: 10.000 kr. ekskl. moms. Kun virksomheder, der ikke løbende bidrager til nævnets drift via medlemskab af Dansk Ejendomsrådgiverforening, skal betale for sagens behandling i nævnet.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Klagenævnet for Taxi

Toldboden 2
8800 Viborg
www.taxiklage.dk

Gebyr ved klage

175 kr. Ved store udgifter til sagkyndig, kan nævnet beslutte, at forbrugeren skal dække udgifterne.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tapes

Indgår forbruger og taxiselskab aftale til forbrugers fordel, skal taxiselskabet betale 7.500 kr inkl. moms. i sagsomkostninger. Får forbrugeren medhold, skal taxiselskab betale 12.500 kr. inkl. moms.

Beløbs under- og overgrænser

Minimum 175 kr.

Nævnenes Hus

Toldboden 2
8800 Viborg

www.naevneneshus.dk

Gebyr ved klage

Mæglingsteamet for forbrugerklager: 100 kr. Forbrugerklagenævnet: 400 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Mæglingsteamet for forbrugerklager: Finder forbrugeren og virksomheden en løsning, er der ingen omkostninger for den erhvervsdrivende. Forbrugerklagenævnet: Finder forbrugeren og virksomheden en løsning under behandling, skal den erhvervsdrivende betale 1.000 kr. Træffer nævnet en afgørelse til forbrugers fordel, skal virksomheden betale 6.000 kr.

Beløbs under- og overgrænser

Prisen for varen eller ydelsen er mellem 1.110 – 100.000 kr. For tøj og sko er minimumsbeløbet 720 kr.

Pakkerejse-Ankenævnet

Haldor Topsøes Allé 1, st.
2800 Kgs. Lyngby

www.pakkerejseankenævnet.dk

Gebyr ved klage

275 kr. Det kan koste yderligere op til 1.000 kr. i udgifter til en sagkyndig.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Rejseudbyder, der løbende bidrager til ankenævnets drift: Hvis forbruger får medhold 1.950 kr (eksl. moms), hvis sagen forliges til forbrugers forhold 1.500 kr (eksl. moms). Rejseudbyder der ikke løbende bidrager ankenævnets drift: Hvis forbruger får medhold 27.300 kr (eksl. moms), hvis sagen forliges til forbrugers forhold 13.000 kr. eksl. moms.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Parkeringsklagenævnet

Gammel Kongevej 60
1850 Frederiksberg C

www.parkeringsklagenævnet.dk

Gebyr ved klage

175 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Får forbrugeren medhold, skal parkeringsoperatøren betale et gebyr på 3.500 kr (eksl. moms). Såfremt en operatør senest 21 dage efter at være blevet orienteret om klagen frafalder kontrolafgiften, betaler virksomheden et gebyr på 1.000 kr. eksl. moms. Såfremt en operatør derefter, men inden sekretariatets overgivelse af sagen til behandling i nævnet, frafalder kontrolafgiften over for forbrugeren, betaler virksomheden et gebyr på 3.000 kr. eksl. moms.

Beløbs under- og overgrænser

Nej

Søfartsstyrelsen

Caspar Brands Plads 9
4220 Korsør

www.soefartsstyrelsen.dk

Gebyr ved klage

160 kr. Vedrørende de særlige passagerrettigheder for personer med funktionsnedsættelse, er det gratis.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

9000 kr. Dog 3000 kr., hvis den erhvervsdrivende imødekommer klagerens krav senest tre uger efter at have fået forelagt sagen af Søfartsstyrelsen.

Beløbs under- og overgrænser

Billetten har kostet maksimalt 1.100 kr., eller der skal være tale om de særlige rettigheder for personer med funktionsnedsættelse.

Teleankenævnet
Axeltorv 6, 1. sal
1609 København V
www.teleanke.dk

Gebyr ved klage
175 kr.

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Der er sagsomkostninger for virksomheder, der ikke er tilsluttet brancheorganisationen: Får forbrugeren helt eller delvis medhold: 25.024 kr. ekskl. moms. Indgås der forlig til forbrugers fordel: 11.000 kr. ekskl. moms.

Beløbs under- og overgrænser
Nej

**Trafikstyrelsen
(flypassagerer)**
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
www.flypassager.dk

Gebyr ved klage
Nej

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Nej

Beløbs under- og overgrænser
Nej

Trafikstyrelsen (post)
Carsten Niebuhrs Gade 43
1577 København V
www.trafikstyrelsen.dk

Gebyr ved klage
Nej

Sagsomkostninger til erhvervsdrivende hvis sagen tabes

Nej

Beløbs under- og overgrænser
Nej

