



NOTAT

19. april 2010

Talepapir til åbent samråd i ERU alm. del den 22. april 2010 – samrådsspørgsmål O, P, Q, R og S af 4. februar 2010 stillet af Benny Engelbrecht (S) om Pengeinstitutankenævnets sagsbehandlingstider.

Indledning

Der er stillet 5 spørgsmål, som jeg vil besvare i den rækkefølge, de er stillet. Til brug for min besvarelse af visse af samrådsspørgsmålene har jeg indhentet oplysninger fra organisationerne bag Pengeinstitutankenævnet – Finansrådet og Forbrugerrådet.

Spørgsmål O:

Ministeren bedes klargøre, hvornår ministeren vil gribe ind og sikre hurtigere sagsbehandling i Pengeinstitutankenævnet.

I det første spørgsmål bliver jeg bedt om at klargøre, hvornår jeg vil gribe ind og sikre hurtigere sagsbehandling i Pengeinstitutankenævnet.

Pengeinstitutankenævnet er et privat ankenævn, som er godkendt af Økonomi- og Erhvervsministeriet efter lov om forbrugerklager, og som drives og finansieres af branchen selv.

Meningen med et godkendt, privat ankenævn er, at forbrugerne skal sikres hurtig og billig klageadgang, samtidig med at branchen tager ansvaret for behandlingen af sager på eget område.

For at blive et godkendt ankenævn skal Pengeinstitutankenævnet således opfylde de samme betingelser til en betryggende sagsbehandling, som er gældende ved Forbrugerklagenævnet. Det betyder blandt andet, at der sidder en dommer for bordenden, når nævnet træffer sine afgørelser.

Samtidig er Pengeinstitutankenævnet også et udtryk for, at branchen har valgt at tage et ansvar for at ”holde orden i egne rækker” ved selv at tage hånd om behandlingen af deres egne klager.

Når der er tale om et privat, godkendt ankenævn, der drives og finansieres 100 pct. af branchen, er det også branchens eget ansvar at sikre, at Pengeinstitutankenævnet drives fornuftigt og at tilføre de nødvendige ressourcer, hvis antallet af klager stiger.

Og antallet af klager *er* steget ret markant inden for de seneste år. Fra normalt at modtage mellem 350 og 450 sager om året, fik nævnet mere end 1300 klager i 2009.

Denne stigning er primært en følge den finansielle krise, og de mange sager om blandt andet finansiell rådgivning, som krisen har bragt med sig.

Og disse sager er bestemt ikke lette, men rummer ofte komplicerede problemstillinger, som kræver en grundig gennemgang.

Der skal dog på ingen måde herske tvivl om, at jeg mener, at man som forbruger skal kunne få behandlet en klage inden for rimelig tid, når man klager til et godkendt, privat ankenævn, som fx Pengeinstitutankenævnet. Og jeg mener også, at det er vigtigt, at nævnene løbende har fokus på en hurtig og effektiv sagsbehandling.

Jeg ved, at Pengeinstitutankenævnet og organisationerne bag nævnet er ved at tage hånd om problemerne med de stigende sagsbehandlingstider. Der er således tilført ressourcer til nævnet. Blandt andet skal nævnet have en direktør, to ekstra dommer (der er tre i forvejen), ligesom sekretariatets kapacitet samlet set bliver fordoblet fra de nuværende seks medarbejdere til i alt 12 medarbejdere.

Jeg har en klar forventning om, at branchen sørger for, at sagsbehandlingstiderne bliver nedbragt, og at branchen selv holder øje med, at udviklingen går i den rigtige retning.

Spørgsmål P:

Ministeren bedes redegøre for årsagerne til den lange sagsbehandlingstid i Pengeinstitutankenævnet.

Det andet spørgsmål fra udvalget går på årsagerne til den lange sagsbehandlingstid i Pengeinstitutankenævnet.

Finansrådet og Forbrugerrådet har oplyst, at sagsbehandlingstiden i Pengeinstitutankenævnet under normale omstændigheder ligger på omkring seks måneder.

Aktuelt ligger sagsbehandlingstiden imidlertid på ca. 12 måneder.

Som jeg tidligere har været inde på, er antallet af indkomne klager steget markant. Fra et normalt leje på omkring 350-450 klager pr. år modtog nævnet 1304 klager i 2009. Denne stigning er primært en følge af den finansielle krise, hvor mange forbrugere har oplevet problemer.

En anden årsag til den længere sagsbehandlingstid er klagernes emne. Mange af klagerne vedrører meget komplekse problemstillinger som fx spørgsmål om mangelfuld rådgivning, navnlig investeringsrådgivning. Disse klager kræver en grundig, individuel afdækning af mange forskellige forhold, såsom kundens forhåndskendskab, risikoprofil og det konkrete rådgivningsforløb i banken, hvilket samlet er tidskrævende.

Spørgsmål Q:

Ministeren bedes redegøre for, hvilke tiltag der kan forventes for at nedbringe ventetiden for sager ved Pengeinstitutankenævnet.

Det tredje spørgsmål fra udvalget går på, hvilke tiltag der kan forventes for at nedbringe sagsbehandlingstiden i Pengeinstitutankenævnet.

Jeg har fået oplyst af organisationerne bag nævnet, at der allerede er iværksat flere tiltag for at nedbringe sagsbehandlingstiden. Ankenævnets formandskab er pr. 1. januar 2010 udvidet med en yderligere næstformand, ligesom der er ansat yderligere to medarbejdere i nævnets sekretariat.

Desuden er antallet af nævnsmøder forøget fra 12 årlige møder til 20 møder i 2010, ligesom der behandles flere sager på hvert nævnsmøde.

Herudover er organisationerne bag nævnet allerede i gang med en yderligere kapacitetsudvidelse, således at nævnets formandskab udvides fra tre til fem dommere. Ligeledes vil sekretariatets kapacitet blive fordoblet fra de nuværende seks medarbejdere til i alt 12 medarbejdere.

Det forventes på den baggrund, at sagsbehandlingstiden i nævnet vil blive reduceret til 6 måneder.

Jeg har en klar forventning om, at det alene er et spørgsmål om tid, før der sker en positiv udvikling i den rigtige retning. Jeg forventer naturligvis, at nævnet holder øje med, at den ønskede effekt opnås, og at der iværksættes yderligere tiltag, såfremt det mod forventning ikke skulle være tilfældet.

Spørgsmål R:

Ministeren bedes redegøre for, hvilke tiltag regeringen vil tage for at sikre, at afgørelser afsagt af Pengeinstitutankenævnet til fordel for bankkunder bliver fulgt af pengeinstitutterne.

Det fjerde spørgsmål fra udvalget går på, hvilke tiltag regeringen vil tage for at sikre, at afgørelser afsagt af Pengeinstitutankenævnet til fordel for bankkunder bliver fulgt af pengeinstitutterne.

Jeg vil gerne starte med at fremhæve de to lovændringer, som vi har gennemført for ganske nylig, hvor vi har sikret forbrugerne endnu bedre klagemuligheder.

Den første ændring blev vedtaget af et enigt Folketing sidste sommer. Den betyder, at en virksomhed inden 30 dage skal meddele nævnet, hvis virksomheden ikke ønsker at være bundet af en nævnsafgørelse. Derefter er det op til forbrugeren at vælge, om forbrugeren vil indbringe sagen for domstolene. Hvis den erhvervsdrivende forholder sig passivt, kan forbrugeren få tvangsfuldbyrdet afgørelsen med fogedrettens hjælp.

I sammenhæng med disse regler vedtog et enigt Folketing her i januar en lov, der skaber sikkerhed for, at det ikke koster forbrugeren penge at føre en sag ved domstolene, hvis en virksomhed ikke følger en klagenævnsafgørelse. Reglerne gælder også for afgørelser truffet af Pengeinstitutankenævnet.

Reglerne gælder for sager, der er indgivet til et nævn den 1. januar 2010 eller derefter.

Jeg synes, at vi på denne måde har sikret forbrugeren et godt system samtidig med, at den erhvervsdrivendes retssikkerhed ikke sættes over styr.

Men det er samtidig vigtigt for mig at understrege, at de erhvervsdrivende i høj grad også har et ansvar i denne forbindelse.

Det gælder navnlig i forhold til at sikre en højere grad af efterlevelse af de afgørelser, hvor en forbruger får medhold i et klagenævn. Og det er min helt klare forventning, at virksomhederne også følger nævnenes afgørelser. Særligt når der er tale om afgørelser, som nævnet har truffet i enstemmighed. Det kan ikke være rigtigt, at forbrugeren kan blive tvunget ud i en retssag, når et enigt nævn har truffet en afgørelse.

Heldigvis efterleves langt de fleste afgørelser truffet af Pengeinstitutankenævnet frivilligt af pengeinstitutterne. Pengeinstitutterne har i perioden 2001-2009 gennemsnitligt efterlevet 90 pct. af de afgørelser, hvor forbrugeren har fået helt eller delvis medhold. I 2009 var efterlevelsen på 81 pct.

Og jeg forventer som sagt, at pengeinstitutterne også fremover vil være sig deres ansvar bevidst, hvis de får en afgørelse imod sig.

Derudover er der også hjælp at hente hos Forbrugerombudsmanden. Forbrugerombudsmanden har mulighed for at hjælpe forbrugerne i konkrete sager på det finansielle område ved at anlægge civile søgsmål.

Forbrugerombudsmanden har med Kreditpakken (også kaldet Bankpakke II) fået tilført flere ressourcer og bedre beføjelser til at gribe ind over for finansielle virksomheders aggressive og urimelige markedsføring over for forbrugerne. Forbrugerombudsmanden har netop udtaget stævning mod Jyske Bank i to sager, hvor Jyske Bank har afvist at efterleve kendelsen.

Samlet set er der således taget initiativer for at sikre, at afgørelser truffet af Pengeinstitutankenævnet bliver fulgt, idet vi dog må respektere, at domstolene har den endelige afgørelse, hvilket jeg går ud fra, at spørgeren er enig i.

Spørgsmål S:

Ministeren bedes redegøre for, om ministeren er enig med Finansrådets direktør, Jørgen Horwitz, når han til Jyllands-Posten den 1. februar 2010 udtaler om Pengeinstitutankenævnet, at "Pengeinstitutankenævnet er meget, meget billigt og hurtigt".

I det femte spørgsmål bliver jeg bedt om at redegøre for, om jeg er enig med Finansrådets direktør om, at Pengeinstitutankenævnet er "meget, meget billigt og hurtigt".

For så vidt angår spørgsmålet om Pengeinstitutankenævnet er billigt, kan jeg svare ret kort, at det er det!

Det koster en forbruger et gebyr på 150 kr. at få behandlet en klage. Det gebyr får forbrugeren tilbage, hvis forbrugeren får helt eller delvis medhold i sagen. Samtlige omkostninger ved ankenævnsbehandlingen afholdes af Ankenævnet. En retssag vil normalt være langt mere omkostningstung end en sag ved Pengeinstitutankenævnet.

Til spørgsmålet om Pengeinstitutankenævnet er hurtigt, så vil jeg sige ”nej ikke i øjeblikket”. Også selv om det er et område med en vis sagsbehandlingstid, når sagerne skal oplyses behørigt, og parterne skal have rimelige frister til at svare.

Men som jeg sagde tidligere, så forventer jeg, at det alene et spørgsmål om tid, før der sker en udvikling i den positive retning.