



**Folketingets Social-, Indenrigs- og Børneudvalg**

Holmens Kanal 22  
1060 København K  
Telefon 33 92 93 00  
sm@sm.dk  
www.sm.dk

**Sagsnr.**  
2016 - 8264

**Doknr.**  
468524

**Dato**  
27-04-2017

Folketingets Social-, Indenrigs- og Børneudvalg har d. 4. april 2017 stillet følgende spørgsmål nr. 10 (L 151) til børne- og socialministeren, som hermed besvares endeligt. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Jakob Sølvhøj (EL).

**Spørgsmål nr. 10:**

"Kan ministeren oplyse, hvilke muligheder borgere har for at klage over mangelfuld levering af tilkøbt socialpædagogisk ledsagelse, og hvilke omkostninger kan der være forbundet med en sådan klageproces?"

**Svar:**

Som anført i mit foreløbige svar af 19. april 2017, har jeg indhentet bidrag til besvarelsen fra Erhvervsministeriet, da spørgsmålet vedrører lovgivning på Erhvervsministeriets område. Erhvervsministeriet har oplyst følgende:

"Erhvervsministeriet har ansvaret for forbrugerklageloven, som regulerer det offentlige forbrugerklagesystem. Det følger af forbrugerklageloven, at forbrugere kan indbringe klager for det offentlige forbrugerklagesystem, der udspringer af en aftale mellem en forbruger og en erhvervsdrivende om køb af en vare eller en tjenesteydelse. I forbrugerklagesystemet vil der først blive foretaget en mediation mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende. Det følger endvidere af loven, at forbrugere kan indbringe klager for Forbrugerklagenævnet, hvis der ikke er fundet en mindelig løsning ved mediationen.

Det vil altid bero på en konkret vurdering, om en tjenesteydelse er omfattet af loven. Tjenesteydelser leveret af en offentlig virksomhed er omfattet, hvis den udbudte ydelse har et erhvervmæssigt præg. Der skal således være tale om en ydelse, som er mulig at sidestille med en ydelse fra en privat erhvervsdrivende.

Forbrugeren skal betale et gebyr på 100 kr. for at få medieret en klage og et gebyr på 400 kr. for at få behandlet klagen ved Forbrugerklagenævnet. Forbrugeren får uanset udfaldet ikke tilbagebetalt gebyret for mediationen, men kan få tilbagebetalt gebyret for klagen til Forbrugerklagenævnet, hvis forbrugeren får medhold".

Med venlig hilsen  
**Mai Mercado**