



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. 11 (L 151) til børne- og socialministeren, som hermed besvares endeligt. Spørgsmålet er stillet efter ønske fra Jakob Sølvhøj (EL).

Spørgsmål nr. 11:

"Kan ministeren uddybe, hvilke klagemuligheder en borger, der har købt socialpædagogisk ledsagelse af sit døgntilbud, har efter forbruger- og markedsføringslovgivningen, herunder hvilke dokumentationskrav der almindeligvis gælder for forbrugere, som klager?"

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:

"Der gælder ingen særlige dokumentationskrav i forbindelse med den første fase (mediationsfasen) i det offentlige forbrugerklagesystem, idet mediering mellem forbruger og erhvervsdrivende foretages på grundlag af parternes egne oplysninger.

Forbrugeren vil som udgangspunkt blive bedt om at dokumentere, hvilken ydelse forbrugeren har købt, til hvilken pris, hvornår og af hvem, hvis sagen indbringes for Forbrugerklagenævnet. Forbrugeren skal endvidere være i stand til at dokumentere, hvornår forbrugeren har reklameret over eventuelle fejl ved ydelsen over for den erhvervsdrivende. Bestrider den erhvervsdrivende ikke forbrugeren oplysninger, lægger Forbrugerklagenævnet som udgangspunkt forbrugeren oplysninger til grund, selv om forbrugeren ikke skulle være i stand til at dokumentere sin udlægning af sagen.

I forhold til markedsføringsloven kan Erhvervsministeriet oplyse, at loven finder anvendelse på offentlig virksomhed i det omfang, der udbydes varer og tjenesteydelser på markedet. Virksomheder omfattet af markedsføringsloven skal blandt andet agere i overensstemmelse med god skik og deres markedsføring må ikke vildlede forbrugere. Oplever man som forbruger, at en virksomhed ikke lever op til markedsføringslovens krav, kan man klage til Forbrugerombudsmanden. Forbrugerombudsmanden er en uafhængig myndighed, der fører tilsyn med, at virksomheder overholder markedsføringsloven og anden forbrugerbeskyttende lovgivning. Der gælder ingen særlige dokumentationskrav i forbindelse med klager til Forbrugerombudsmanden om manglende overholdelse af markedsføringsloven.

Der henvises i øvrigt til besvarelsen af spørgsmål 10.”

Med venlig hilsen
Mai Mercado