



Folketingets Erhvervsudvalg

ERHVERVS MINISTEREN

14. februar 2024.

Besvarelse af spørgsmål nr. S 523 stillet af Nick Zimmermann (DF) den 7. februar 2024.

ERHVERVS MINISTERIET

Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

Spørgsmål 523:

Hvordan vil ministeren sikre, at antallet af klager til Forbrugerombudsmanden, der ikke bliver behandlet, bliver nedbragt, så forbrugerne igen kan have tillid til, at deres klager får den forventede kompetente og hurtige behandling?

Tlf. 33 92 33 50
Fax. 33 12 37 78
CVR-nr. 10092485
EAN nr. 579800026001
em@em.dk
www.em.dk

Svar:

Forbrugerombudsmanden (FO) fører som uafhængig myndighed tilsyn med, at virksomheder overholder markedsføringsloven og anden forbrugerbeskyttende lovgivning. Forbrugere kan derfor klage til FO, hvis de mener, at erhvervsdrivende ikke overholder reglerne.

Da FO er en uafhængig tilsynsmyndighed, har hverken Erhvervsministeriet eller jeg instruktionsbeføjelse over for FO i forhold til, hvilke sager FO skal behandle eller hvordan de skal behandles. I sin behandling af klager har FO en prioriteringsadgang. Det betyder, at FO ikke er forpligtet til at behandle alle klager, som modtages.

Til brug for min besvarelse af spørgsmålet har jeg indhentet bidrag fra FO, der har oplyst følgende:

”Forbrugerombudsmanden har de seneste år modtaget ca. 7.000 henvendelser årligt. Henvendelserne kommer primært fra forbrugere, men også organisationer, andre erhvervsdrivende og myndigheder, der henvender sig med forbrugerretlige problemstillinger eller klager over konkrete markedsføringstiltag mv.

Forbrugerombudsmanden foretager en gennemgang og vurdering af alle de henvendelser, der modtages, men har ikke mulighed – eller grundlag – for at tage samtlige sager op til realitetsbehandling. Det skyldes bl.a., at det ikke er alle de henvendelser, der modtages, hvor der foreligger en overtrædelse af markedsføringsloven.

Da der modtages langt flere henvendelser og klager end der er ressourcer til at behandle, er Forbrugerombudsmanden nødsaget til at foretage en prioritering af, hvilke sager der tages op til behandling. Denne prioriteringsadgang er særskilt hjemlet i bekendtgørelse nr. 1249 af 25. november 2014, hvoraf følgende fremgår af § 1, stk. 1:

”Forbrugerombudsmanden kan på eget initiativ eller på baggrund af klager fra andre optage sager til behandling. Forbrugerombudsmanden er ikke forpligtet til at behandle alle klager, som han får forelagt. Forbrugerombudsmanden skal ved optagelsen af sager til behandling navnlig lægge vægt på varetagelsen af hensynet til forbrugerne.”

Når det vurderes, hvilke sager der skal tages op til behandling, lægges der afgørende vægt på at prioritere de sager, der giver den størst mulige effekt på forbrugerbeskyttelsen, herunder om en henvendelse vedrører en erhvervsdrivende eller en branche, som der modtages mange klager over, eller om problemet i øvrigt vurderes at berøre mange forbrugere.

I 2023 tog Forbrugerombudsmanden mere end 5.000 henvendelser op til behandling, og disse henvendelser resulterede bl.a. i konkrete sager vedr. erhvervsdrivendes markedsføring, i råd og vejledning til forbrugere, orientering til de erhvervsdrivende om gældende lovgivning eller besvarelse af forespørgsler fra erhvervsdrivende om lovligheden af påtænkte markedsføringstiltag mv. Dertil kom et antal sager, som Forbrugerombudsmanden rejste af egen drift, bl.a. på grundlag af medieomtale.

For de henvendelser, som ikke tages op til realitetsbehandling, er det væsentligt at fremhæve, at disse ikke er uden betydning for Forbrugerombudsmandens virksomhed. Henvendelserne indgår således i Forbrugerombudsmandens samlede videns- og erfaringsgrundlag og bidrager til at give et grundlag for at vurdere, hvilke sager og problemstillinger, der fremadrettet bør fokuseres på. Det forhold, at en henvendelse ikke bliver taget op til behandling i første omgang, udelukker således ikke, at den problemstilling, der rejses i henvendelsen, kan indgå i en senere sag, der behandles af Forbrugerombudsmanden.”

Afslutningsvis kan jeg oplyse, at FO er finansieret via en bevilling på finansloven, som i 2023 udgjorde 30,4 mio.kr. FO modtager i perioden 2022-2025 en midlertidig bevilling på 7 mio. kr. årligt til styrkelse af tilsynet, navnlig i sager om såkaldt ”greenwashing”, som – alt andet lige betyder – at FO i denne periode kan behandle flere klager. Denne bevilling bortfalder som udgangspunkt i 2026.

En ny politisk aftale fra november 2023 har endvidere medført, at FO fra 2025 og frem får en ekstra bevilling på 2 mio. kr. årligt til prioritering af et styrket tilsyn med reglerne om reklame for tobak, nikotin og alkohol.

Med venlig hilsen

Morten Bødskov