



MINISTERIET FOR
FAMILIE- OG
FORBRUGERANLIGGENDER

Folketingets Udvalg for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri

Den 24. april 2007
J.nr. 4531

Folketingets Udvalg for Fødevarer, Landbrug og Fiskeri har i skrivelse af den 13. februar 2007 (Ad FLF alm. del) udbedt sig min besvarelse af følgende spørgsmål 186:

Spørgsmål 186:

”Ministeren bedes fremsende en oversigt over samtlige forbrugerklager, herunder fra borgere, virksomheder, praktiserende læger og embedslæger, fordelt på de tre fødevareregioner samt Fødevarestyrelsen for årene 2002 til 2006, herunder hvad der er klaget over, hvor lang tid der er gået fra den enkelte anmeldelse er modtaget, til kontrol er foretaget, samt gennemsnittet af denne reaktionstid.”

Endeligt svar:

Jeg har forelagt spørgsmålet for Fødevarestyrelsen, der har oplyst følgende, hvortil jeg henholder mig:

”Fødevarestyrelsens fødevareregioner modtager jævnligt klager fra forbrugere over virksomheder og fødevarer. Fødevarestyrelsen har i perioden 2002 til 2006 journaliseret ca. 9.100 anmeldelser over virksomheder og fødevarer.

Fødevareregion	2003	2004	2005	2006	Sum
Nord	381	463	447	648	ca. 1.900
Syd	342	477	592	703	ca. 2.100
Øst	1.226	1.353	1.264	1.255	ca. 5.100
I alt	ca. 1.900	ca. 2.300	ca. 2.300	ca. 2.600	ca. 9.100

Tabel: Oversigt over forbrugeranmeldelser, som er afsluttet i fødevareregionerne i perioden 2002 – 2006. Kilde: Fødevarestyrelsen. Bemærkninger til tabel: Forskellig journaliseringspraksis i de tidligere regioner af forbrugeranmeldelser frem til 2005 betyder, at tabellens tal skal læses afrundet som cirka-angivelser. De 10 regioner før 1. januar 2006 er af hensyn til overblikket samlet i de tre gældende fødevareregioner Nord, Syd og Øst.

- ./.
- Udvalget anmoder om en oversigt over samtlige forbrugeranmeldelser i perioden 2002 til 2006. Der er vedlagt en liste over hovedparten af anmeldelserne i perioden (ca. 7.600 af ca. 9.100 anmeldelser). Forskellig journaliseringspraksis i de tidligere regioner betyder, at Fødevarestyrelsen kun med et ganske betydeligt ressourceforbrug kan finde de sidste ca. 1.500 forbrugeranmeldelser frem fra sine databaser.

Fødevarestyrelsen vurderer, at listen over de 7.600 sager giver et rimeligt billede af alle journaliserede forbrugeranmeldelser. Fødevarestyrelsen vurderer, at man på grundlag af de 7.600 sager kan udtale sig generelt om typer af anmeldelser og sagsbehandlingstider. Listen oplyser for hver sag om:

- anmeldelsens regionale tilhørsforhold
- hvornår anmeldelsen er oprettet som en sag
- hvornår anmeldelsen er lukket som sag
- antal dage mellem oprettelse og lukning af sag
- emnet for anmeldelsen

Typer af anmeldelser

Fødevareregionerne vurderer hver anmeldelse konkret og individuelt. Man reagerer efter sagens alvorlighed. De typiske reaktioner er:

- Opfølgning i virksomheden med kort varsel
- Sagen undersøges ved næste ordinære tilsyn (som evt. fremrykkes)
- Sagen afklares telefonisk

De typiske anmeldelser, som Fødevarestyrelsen modtager, er:

- Forbrugere oplever, at de blevet syge af maden fra restaurant eller butik
- Forbrugere, der oplever manglende hygiejne i fødevarevirksomheder
- Forbrugere har konstateret problemer med skadedyr
- Forbrugere anmelder svindel
- Problemer med varer, hvor sidste holdbarhedsdato er overskredet
- Problemer med varer, hvor mærkning er forkert
- Problemer med varer, hvor forbrugeren føler sig snydt
- Problemer med varer, hvor forbrugeren synes, at varen opbevares forkert

Sagsbehandlingstid

Sagsbehandlingstiden for forbrugeranmeldelser bliver beregnet fra tidspunktet for oprettelse af sagen til tidspunktet for lukning af sagen i journalsystemet. Fødevareregionen tager stilling til opfølgning på anmeldelsen umiddelbart efter, at anmeldelsen er modtaget. Sagen må imidlertid først lukkes i journalsystemet, når fødevareregionen har fulgt op på anmeldelsen.

Praksis viser, at flere sager først lukkes i journalsystemet et stykke tid efter, at den faktiske opfølgning er gennemført. Det skyldes, at opfølgning er en aktivitet, som udføres ude i virksomheden, mens lukning af sag i journalsystemet er en administrativ handling, som efterfølgende skal udføres på kontoret. Andre opgaver med højere prioritet kan udskyde denne

administrative handling. Der er ingen tvivl om, at sager skal lukkes i journalsystemet, men lukning af sag må i forhold til den egentlige opfølgning betragtes som en formalitet.

Oversigten over 7.600 sager viser, at et antal sager (134 sager) har været åbne i meget lang tid (over 500 dage). Fødevarestyrelsen vurderer, at opfølgningen i disse sager med overvejende sandsynlighed er udført tidligere. Sagerne er formentlig blevet overset og ikke formelt lukket i journalsystemet. Sagerne er taget med i de følgende opgørelser over sagsbehandlingstid.

Den gennemsnitlige sagsbehandlingstid er det seneste år blevet mindre.

- I 2005 var sagsbehandlingstiden for alle regioner ca. 73 dage (Nord: 67 dage, Syd: 47 dage og Øst: 86 dage). Korrigeret for sager, som har været åbne i mere end 500 dage er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 59 dage.
- I 2006 var sagsbehandlingstiden for alle regioner ca. 62 dage (Nord: 41 dage, Syd: 46 dage og Øst: 81 dage). Korrigeret for sager, som har været åbne i mere end 500 dage er den gennemsnitlige sagsbehandlingstid 52 dage.

Flere sager bliver afsluttet hurtigere.

- I 2005 blev 31% af sagerne lukket inden for 7 dage (656 af 2.109). 43% af sagerne blev lukket inden for 14 dage (903 af 2.109).
- I 2006 blev 33% af sagerne lukket inden for 7 dage (796 af 2.409). 47% af sagerne blev lukket inden for 14 dage (1.124 af 2.409).

Sagsbehandlingstid for forbrugeranmeldelser var i 2005 og 2006 omfattet af Fødevarestyrelsens resultatkontrakt. 75% af forbrugeranmeldelserne skulle være afsluttet indenfor tre måneder, og 90% af forbrugeranmeldelserne skulle være afsluttet indenfor seks måneder.

I 2005 var 77% af sagerne afsluttet indenfor tre måneder, og 88% af sagerne var afsluttet indenfor seks måneder. Målet for tre måneder var dermed opfyldt i 2005, mens det ikke var tilfældet for målet for seks måneder.

I 2006 var 82% af sagerne afsluttet inden for tre måneder, og 91% af sagerne var afsluttet indenfor seks måneder. Målet for både tre og seks måneder var dermed opfyldt i 2006.”

Carina Christensen

/ Thomas Elvensø