

**LANDSTINGETS  
OMBUDSMANDS  
BERETNING  
FOR 2005**

## 97. Forbruger

### 1. **Klage over Forbrugerklageudvalgets sagsbehandlingstid.**

*A klagede over den tid, som Forbrugerklageudvalget havde brugt til at behandle hans klage. Ombudsmanden udtalte, at der efter Ombudsmandens opfattelse ikke ved vurderingen af den generelt acceptable sagsbehandlingstid på et område kan tages hensyn til en myndigheds og medarbejdernes subjektive forhold, idet vurderingen må hvile på et objektivt grundlag.*

*Ombudsmanden fandt det derfor kritisabelt, at der var hengået ca. 2½ år efter, at sagen var klar til afgørelse og over 2 år efter, at klager anmodede om at sagens behandling fremskyndes, førend udvalgets afgørelse forelå.*

*Ombudsmanden henstillede endvidere, at Forbrugerklageudvalget på eget initiativ informerer klagerne, såfremt den generelle sagsbehandlingstid bliver længere end tidligere meddelt.*

*Ombudsmanden fandt endvidere, at økonomiske hensyn ikke i sig selv kan begrunde, at møder i Forbrugerklageudvalget ikke afholdes og henstillede til Forbrugerklageudvalget at overveje, hvorledes sagsbehandlingstiden i udvalget kan nedbringes. (J.nr. 11.07.97.04/023-05)*

Jeg modtog den 1. marts 2005 en klage fra A. A klagede over den sagsbehandlingstid, som Forbrugerklageudvalget indtil da havde brugt til behandling af hans klage i udvalget.

A skrev i sin klage til mig følgende:

”Jeg har indsendt en klage til forbrugerklagerådet i august 2002. og har rykket adskillige gange indtil nu, se svar fra den næstseneste rykker fra den 30. maj 2004 samt den seneste rykker fra den 12. januar 2005, som jeg ikke fik svar på. Jeg vil gerne klage over denne lange sagsbehandlingstid.”

Jeg skrev herefter den 8. marts 2005 følgende til Forbrugerklageudvalget:

”./ Ombudsmanden har den 1. marts 2005 modtaget den i kopi vedlagte klage af 1. marts 2005 fra A.

Jeg forstår klagen således, at A ønsker at klage over den tid, der indtil nu er anvendt til Forbrugerklageudvalgets behandling af hans klage til Forbrugerklageudvalget.

Ombudsmanden har nu besluttet at behandle klagen.

Jeg anmoder derfor Forbrugerklageudvalget om en udtalelse til klagen. Jeg anmoder særligt Forbrugerklageudvalget om at oplyse, hvornår udvalget modtog klagen, og om A nu har modtaget en afgørelse fra Forbrugerklageudvalget.

Jeg anmoder endvidere Forbrugerklageudvalget om en datoliste over de i sagen foretagne ekspeditioner med angivelse af, i hvilket omfang klager har modtaget underretning om de foretagne ekspeditioner i sagen.

Jeg anmoder endelig Forbrugerklageudvalget om at udlåne klagers sagsmappe.

Forbrugerklageudvalgets svar forventes at blive forelagt for A, før Ombudsmanden afslutter sin behandling af sagen.”

Den 6. april 2005 forespurgte A til sagens behandling hos mig.

Da jeg endnu ikke havde modtaget Forbrugerklageudvalgets svar og sagsmappe, erindrede jeg ved brev af 14. april 2005 Forbrugerklageudvalget om sagen.

Forbrugerklageudvalget svarede mig herefter ved brev af 2. maj 2005 følgende:

”Undertegnede skal nu besvare Ombudsmandens brev af 8. marts 2005, hvilket brev modtoges nogle få dage før, jeg skulle påbegynde en ferie – og tjenesterejse til Danmark, hvilket er årsagen til, at brevet først har kunnet besvares i dag.

Indledningsvis vedlægges A's sagsmappe som ønsket til udlån. Øverst i sagsmappen er indlagt den udbedte datoliste.

I relation til den særligt fremsatte anmodning om at få oplyst, hvornår A's klage indgik til Forbrugerklageudvalget, skal det oplyses, at udvalgets sekretariat, via Grønlands Forbrugerråds sekretariat, modtog klagen den 2.8.2002.

I Forbrugerklageudvalgets regi er der nu udarbejdet udkast til afgørelsesindstillinger i i alt seks sager. To af disse, herunder klagerens er indgået i 2002, 3 i 2003 og 1 i 2005. Udvalgets sekretariat er i og for sig klar til at indkalde udvalgets medlemmer til et møde med henblik på at træffe afgørelse i disse seks sager. Imidlertid skal undertegnede som fg. formand for udvalget på tjenesterejse 2 gange i indeværende måned – en gang for Forbrugerrådet til ... og en gang for og med Konkurrencenævnet til K. I begyndelsen af næste måned skal Fællessekretariatet for Konkurrencenævnet og Grønlands Forbrugerråd (samt Forbrugerklageudvalget) flytte fra vort nuværende lejemål på ...

Om mødet kan nå at blive afholdt inden sommerferien eller det bliver umiddelbart efter er p.t. uvist. - Som det fremgår af det ovenfor anførte, er klagesagsbehandlingen ikke tilendebragt, hvorfor klageren ikke har modtaget en afgørelse endnu.

Klageren er imidlertid for længst underrettet om tidshorizonten for klagesagens tilendebringelse, se hertil eksempelvis e-mail-skrivelsen af 8. marts 2003 herfra til klageren.

Som anført i svarskrivelsen af 4.8.2004 vedrørende ...s klagesag (j.nr. 11.04.97.04/028-04) er det værd at mærke sig, at Forbrugerklageudvalget ikke er et "stående udvalg" i den forstand, at der løbende holdes møder. På formandens initiativ indkaldes der kun til møder, når der er et passende antal sager, der er klar til at blive truffet afgørelse i. Fra november 1996 var kontorchef ... fra Rigsombudsmanden formand for og sekretariat for Forbrugerklageudvalget. I ...'s funktionsperiode afholdtes blot et forbrugerklageudvalgsmøde. Siden overtoges erhvervet og funktionen af kontorchef ..., jf. fortsat side 1 i brevet af 22.10.2002 til klageren. I ...s funktionsperiode, som ophørte pr. 15.2.2002, holdtes ingen forbrugerklageudvalgsmøder. Det seneste forbrugerklageudvalgsmøde har været afholdt ultimo maj 2002, hvor 9 sager blev afgjort af udvalget. Kort forud for dette mødes afholdelse blev undertegnede udpeget som fungerende formand, hvad jeg fortsat er.

Dette forhold, altså behovet for hyppigere mødet i Forbrugerklageudvalget med henblik på at træffe afgørelse i ikke-forligte sager m.v., er yderst beskedent (max. 2 – 3 sager årligt), ses Landstingets Ombudsmand ikke at have forholdt sig til i sag nr. 11.04.97.04/028-04, hvorfor det henstilles, at man gør det i denne sag.

Endelig er Fællessekretariatets resurse-mæssige bemandingssituation fortsat beskedent, hvorfor sekretariatet er sårbart ved sygdom og opsigelser. I 2004 var en (af 2) a/c-fuldmægtigstillinger således ledig i 5 måneder.”

Af den vedlagte datoliste fremgår følgende:

”02.08.2002 Klageskema modtages fra klager m/ diverse korrespondance fra foråret og sommeren 2002. s.d. Klagen forelægges for indklagede. Klager kopiorienteres.

02.09.2002 Svar fra indklagede modtages.

05.09.2002 Indklagedes svar forelægges for klager

27.09.2002 Telefaxbrev og e-mail m/ 2 bilag modtages fra klager

25.10.2002 Udbedt bekræftelse m.v. sendes til klager.

31.10.2002 Nyt brev til indklagede efter yderligere materiale fra klager

03.11.2002 E-mail modtages fra klager.

04.11.2002 E-mail sendes til klager

10.02.2003 Erindringskrivelse til indklagede med kopi til klager.

12.03.2003 Modtaget svar fra indklagede.

19.03.2003 Brev til klager – blandt andet herom.

01.04.2003 Modtaget klagers brev af 25.03.2003.

13.08.2003 E-mail fra klager.

28.10.2003 E-mail til klager.

08.11.2003 E-mail til klager om tidshorisonten for udvalgets modeafholdelse

12.01.2005 E-mail fra klager, modtaget via ...@gh.gl”

Jeg lagde herefter følgende sagsforløb til grund:

Den 2. august 2002 modtog Forbrugerklageudvalget A's klage over Grønlands Rejsebureau A/S. Samme dag anmodede Forbrugerklageudvalget Grønlands Rejsebureau A/S om en udtalelse til klagen og kopiorienterede A herom.

Den 2. september 2002 modtog Forbrugerklageudvalget svar fra Grønlands Rejsebureau A/S, og forelagde den 5. september 2002 A svaret til partshøring.

Den 27. september 2002 modtog Forbrugerklageudvalget pr. fax samt e-mail A's høringssvar og bilag.

Herefter meddelte Forbrugerklageudvalget den 25. oktober 2002 A, at sagen stilles i bero, idet A på ny havde rettet henvendelse til SAS vedrørende refundering af det beløb som klagen omhandler.

Den 31. oktober 2002 skrev Forbrugerklageudvalget blandt andet følgende til Grønlands Rejsebureau A/S:

”Klageren, A, har overfor Forbrugerklageudvalgets Sekretariat oplyst at han ikke har modtaget økonomisk kompensation fra SAS vedrørende den i sommeren 2002

mistede blindeledsagerrabat, hvorfor den her verserende klagesag overfor Grønlands Rejsebureau fastholdes.

Klageren har endvidere fremsendt vedlagte e-mail korrespondance med Arctic Umiac Line's billetkontor i Nuuk/SAS, hvoraf fremgår, at han efter det det omtvistede køb i Grønlands Rejsebureau gennem Arctic Umiac Line/SAS har købt blindeledsagerbillet til sin kone for kr. 649,00. Rejsen fra Sdr. Stømfjord til København ses at være på businessclass den 5. aug. 2002.

På denne baggrund skal erindres om svar på det i skrivelse af 2.8.2002 stillede spørgsmål om, hvorvidt Rejsebureau har søgt at holde SAS ansvarlig for den misinformation, som har forvoldt klageren er formuetab på ca. kr. 5000.

...  
cc: A.“

På sagen foreligger A's e-mail af 3. november 2002 til Forbrugerklageudvalget med følgende indhold:

”Jeg har modtaget et brev fra jer af 25. okt. 2001, hvor I spørger til mine videre snakker med SAS. Jeg har fremlagt sagen for SAS igen, men det har ikke ført til andet end, at de har indrømmet, at der tidligere er sket fejl, hvis jeg har modtaget blindeledsagerrabat på businessclass.

Jeg forventer at sagen herefter genoptages.”

Forbrugerklageudvalget svarede A pr. e-mail den 4. november 2002 følgende:

”Via Atusisoqs mailadresse har Fællessekretariatet modtaget din e-mail af 3. nov. 2002.

Når der måtte fremkomme en ny skriftlig stillingtagen fra SAS side bedes denne venligst eftersendt.

Du har i en telefonsamtale i somme oplyst, at du efterfølgende, altså efter det omtvistede billetekøb hos Grønlands Rejsebureau, i et andet rejsebureau, vistnok via Arctic Umiac Lines billetkontor har købt en anden flybillet med blindeledsagerrabat - uden problemer:

Vær venligst venlig at sende dokumentation for dette køb, som jeg agter at bede Grønlands Rejsebureau forholde sig til før klagesagens forberedelse afsluttes.”

Den 10. februar 2003 rykkede Forbrugerklageudvalget Grønlands Rejsebureau A/S for besvarelse af brevet af 31. oktober 2002 og modtog svaret den 12. marts 2003.

Den 19. marts 2003 anmodede Forbrugerklageudvalget A om skriftligt at bekræfte, at han ikke har modtaget et beløb fra SAS og modtog bekræftelsen ved brev af 25. marts 2003.

Den 11. august 2003 skrev formanden for Forbrugerklageudvalget pr. e-mail følgende til A:

”Du har til min private mailadresse for en uges tid siden spurgt til sagen.

Jeg kan i den anledning oplyse, at sagens forberedelse er afsluttet i marts måned 2003. Imidlertid kommer vi ind i det nye år, før der er et tilstrækkeligt antal sager til at indkalde Forbrugerklageudvalget til et møde.

Rent faktisk er der i øjeblikket kun en sag, som Nævnet ville kunne tage stilling til, nemlig din. Det er relativt kostbart at holde møder, fordi nogle af medlemmer bor på Kysten og skal rejse til Nuuk for at holde nævnsmøder.

Der seneste nævnsmøde var sidste forår, hvor man behandlede 9 sager. Disse sager var "opsamlet" gennem de forudgående 2 år.

Jeg skal nok underrette dig, når tiden for Nævnets næste møde nærmer sig."

A's henvendelse til formandens private mailadresse forefindes ikke i sagen.

Samme dag svarede A således:

"Kunne man ikke forestille sig, at man kunne tage et telefonmøde om denne ene sag - det er da ikke helt rimeligt, at man skal vente to år på at få svar på en rimelig banal klage?"

Hvordan er klageadgangen, er det til direktoratet eller til ombudsmanden?"

Den 13. august 2003 svarede Forbrugerklageudvalget følgende:

"Det er måske en mulighed at afslutte sagen ved et telefonmøde, selvom det ikke tidligere har været brugt i Forbrugerklageudvalget. Jeg står overfor at skulle på tjenesterejse til ... og ...; men når jeg primo september er tilbage, skal jeg vende tilbage til spørgsmålet/den ide, du nævner.

Hvis du vil klage, er det til Ombudsmanden. "

Jeg har ved min gennemgang af sagens akter konstateret, at denne e-mail ikke fremgår af datolisten, men i øvrigt forefindes på sagen.

A svarede samme dag pr. e-mail således:

"ok, tak for svar jeg afventer din tilbagevenden til Grønland "

Den 19. oktober 2003 sendte A følgende e-mail til Forbrugerklageudvalgets formand:

"Jeg har ikke hørt fra dig siden du kom tilbage til Nuuk, vil I tage et telefonmøde, så vi kan få sagen afsluttet? Ellers vil jeg klage til ombudsmanden."

Denne henvendelse fremgår ligeledes ikke af datolisten, men forefindes i øvrigt på sagen.

Den 28. oktober 2003 svarede Forbrugerklageudvalget:

"I min e-mail af 13. aug. lovede jeg, at jeg ville vende tilbage med en stillingtagen til, hvorvidt Forbrugerklageudvalget kunne klare et mindre antal sager til afgørelse i et telefonmøde, fremfor et fysisk møde således som praksis hidtil har været - og som har medført, at der kunne gå mere end 2 år mellem møderne.

Jeg kan ikke se, at der skulle være noget til hinder for, at et mindre antal sager skulle kunne afgøres ved et telefonmøde, således som andre råd og nævn lejlighedsvis også gør det. Afgørelsesindstilling med begrundelser sendes forud for telefonmødet til udvalgets medlemmer.

Imidlertid finder jeg det hensigtsmæssigt, at der er mere end bare en sag at holde møde om. En 2-3 sager må være et passende minimum, og selvom der p.t. kun er en sag, der er færdigforberedt, er der et par yderligere sager, der tyder på at kunne være ligesålangt indenfor overskuelig tid, hvorefter der vil kunne holdes et telefonmøde med henblik på at træffe afgørelse i sagerne.

Der er en vis mulighed for, at telefonmødet kan blive inden jul. Ellers bliver det kort efter nytår.”

Datolisten indeholder pr. 8. november 2003 følgende indførsel:

”E-mail til klager om tidshorizonten for udvalgets mødeafholdelse.”

Denne e-mail ses ikke at foreligge på sagen.

Den 30. maj 2004 skrev A følgende til Forbrugerklageudvalget:

”Så er det ved at være to år siden, at jeg klagede, hvad er status på min sag?”

Denne henvendelse fremgår hverken af Forbrugerklageudvalgets sagsmappe eller noteret i datolisten, men forefindes i de dokumenter, som A har forelagt mig.

Forbrugerklageudvalget svarede den 31. maj 2004 således:

”Gennem de to år, som du har haft din klage i Forbrugerklageudvalget, er der nu indløbet et passende antal andre klager, således at jeg vurderer, at det er økonomisk forsvarligt at indkalde Udvalget til møde her i Nuuk for at få afgjort de sager, der ikke har løst sig forligsmæssigt.

Mødet vil antageligt blive afholdt i oktober 2004.

....”

Udvalgets besvarelse fremgår ligeledes hverken af Forbrugerklageudvalgets sagsmappe eller noteret i datolisten, men forefindes i de dokumenter, som A har forelagt mig.

Sidste korrespondance i sagen er A's rykker af 11. januar 2005, som Forbrugerklageudvalget modtog den 12. januar 2005, med følgende indhold:

”Jeg skal hermed klage over sagsbehandlingstiden ifm. min klage, som er indsendt til udvalget i aug. 2002. Det er således mere end 2 år siden, at jeg har klaget uden sagen er blevet behandlet. Venligst bekræft modtagelsen af denne klage.”

Denne henvendelse ses ikke besvaret af udvalget.

Den 1. marts 2005 klagede A til mig.

Jeg fremsendte den 6. maj 2005 Forbrugerklageudvalgets brev af 2. maj 2005 til A til partshøring. Jeg har ikke modtaget nogen kommentarer fra A.

Den 17. maj 2005 rykkede A mig for svar i sagen.

Den 21. september 2005 meddelte Forbrugerklageudvalget mig, at udvalget den 13. september 2005 havde truffet afgørelse i blandt andet A's sag.

*Jeg udtaler herefter:*

*”1. Sagsbehandlingstiden.*

*Udfra det af A og Forbrugerklageudvalget oplyste, lægger jeg til grund, at udvalget den 2. august 2002 modtog A's klage.*

*Den 13. september 2005 traf udvalget afgørelse i klagen.*

*Det fremgår således af sagen, at der var hengået over 3 år, herunder ca. 2½ år efter at A's klagesag var klar til afgørelse og over 2 år efter at A første gang anmodede om sagens fremskyndelse, førend udvalgets afgørelse forelå.*

*Sagsbehandlingsloven indeholder ikke regler om forvaltningens sagsbehandlingstid, men det følger af god forvaltningsskik, at sagerne behandles hurtigst muligt.*

*I Grønlands Hjemmestyres vejledning om sagsbehandlingsloven, pkt. 199 og pkt. 204, er dette princip formuleret således:*

*”199. Det selvfølgelige krav om, at alle sager, der behandles af den offentlige forvaltning, skal behandles så enkelt, hurtigt og økonomisk som muligt, gælder i særlig grad sager, hvori enkeltpersoner eller private selskaber, institutioner, foreninger m.v. er part.*

*...  
204. Sagsbehandlingsloven indeholder ikke generelle regler om sagsbehandlingstiden. Baggrunden herfor er bl.a., at de opgaver, der udføres af den offentlige forvaltning, er af så forskellig karakter og omfang, at det ikke vil være muligt i en lov, der skal gælde for hele den offentlige forvaltning, at fastsætte bestemte regler for sagsbehandlingstiden, som med rimelighed vil kunne håndhæves ved domstolene.*

*Derimod kan der på baggrund af Folketingets Ombudsmands udtalelser om, hvad der med hensyn til sagsbehandlingstiden må antages at følge af almindelig god forvaltningsskik, gives nogle vejledende regler om sagsbehandlingstiden tilrettelæggelse, herunder om underretning til den, der er part i en sag, om den forventede sagsbehandlingstid.*

*Ombudsmanden har i nogle afgørelser også peget på, at myndighederne med henblik på at sikre, at sager ikke henligger i længere tid, inden afgørelsen træffes, og at sager ikke bliver glemt og derfor ikke afgjort, bør oprette tilstrækkeligt effektive erindringsystemer.”*

*Forbrugerklageudvalget har i brevet til mig af 2. maj 2005 anført blandt andet følgende forhold som medførte, at det først var muligt at træffe en afgørelse over 2 år efter, at A havde anmodet om, at sagens behandling blev fremskyndet:*

*”Som anført i svarskrivelsen af 4.8.2004 vedrørende ...s klagesag (j.nr. 11.04.97.04/028-04) er det værd at mærke sig, at Forbrugerklageudvalget ikke er et ”stående udvalg” i den forstand, at der løbende holdes møder. På formandens initiativ indkaldes der kun til møder, når der er et passende antal sager, der er klar til at blive truffet afgørelse i.*



...  
*Dette forhold, altså behovet for hyppigere mødet i Forbrugerklageudvalget med henblik på at træffe afgørelse i ikke-forligte sager m.v., er yderst beskedent (max. 2 – 3 sager årligt), ses Landstingets Ombudsmand ikke at have forholdt sig til i sag nr. 11.04.97.04/028-04, hvorfor det henstilles, at man gør det i denne sag.”*

*Jeg har tidligere i min udtalelse i sag 11.04.97.04/028-04 givet udtryk for min opfattelse heraf, jf. side 14., pkt. 3. Mulighed for tidligere sagsbehandling. Jeg bemærkede i denne sag blandt andet at:*

”...  
*det anførte, at der kun indkaldes til møder når der er et passende antal sager, ikke kan bære en sagsbehandlingstid på knap 17 måneder*

...  
*det forhold, at medlemmerne af udvalget skal indkaldes forinden der kan holdes møde i Forbrugerklageudvalget ikke fritager udvalget for at overholde de almindelige regler om sagsbehandling, herunder om sagsbehandlingstiden.*

...”

*Jeg bemærker i den foreliggende sag i overensstemmelse med min tidligere udtalelse, at det forhold, at der kun indkaldes til møder, når der er et passende antal sager, ikke kan bære en sagsbehandlingstid på over 3 år; ligesom afholdelse af udvalgmøder heller ikke i den foreliggende sag fritager udvalget for at overholde de almindelige regler om sagsbehandling, herunder om sagsbehandlingstiden.*

*For så vidt angår det af udvalget anførte om, at der kun er få sager til behandling i udvalget, bemærker jeg, at min vurdering netop hviler på princippet om, at sagerne skal behandles med fornøden hurtighed, og at økonomiske hensyn ikke kan begrunde en fravigelse af dette princip.*

*Jeg er således ikke enig i udvalgets vurdering af, at jeg i den sag, som udvalget henviser til, burde have tillagt dette forhold betydning.*

*Jeg er i den forbindelse af den opfattelse, at udvalget ikke kan undlade at afholde et tilstrækkeligt antal møder alene med henvisning til de omkostninger, som måtte være forbundet med afholdelse af udvalgmøder, idet udvalget i givet fald må ansøge om passende bevillinger til formålet.*

*Forbrugerklageudvalget har i brevet af 2. maj 2005 endvidere anført:*

”*Endelig er Fællessekretariatets resurse-mæssige bemandingssituation fortsat beskeden, hvorfor sekretariatet er sårbart ved sygdom og opsigelser. I 2004 var en (af 2) a/c-fuldmægtigstillinger således ledig i 5 måneder.”*

*Efter min opfattelse kan der ved vurderingen af den generelt acceptable sagsbehandlingstid på et område ikke tages hensyn til en myndigheds og medarbejdernes subjektive forhold, idet vurderingen må hvile på et objektivt grundlag. At myndigheden i almindelighed har utilstrækkelige ressourcer, eller at der på et sagsområde kommer færre sager end forventet, kan*

ikke bevirke en forlængelse af den tid, som må anses for en i almindelighed acceptabel sagsbehandlingstid på området.

På denne baggrund er det min opfattelse, at en sagsbehandlingstid på over 3 år, herunder 2½ år, hvor sagen færdigbehandlet ligger klar til afgørelse, umiddelbart forekommer lang, og at en så lang sagsbehandlingstid ikke er tilfredsstillende for en borger i en situation som den foreliggende. Hertil kommer, at Forbrugerklageudvalget fra at have sagen klar til afgørelse i marts 2003 ikke foretog andre ekspeditioner i sagen end at besvare A's rykkere.

Jeg finder det herefter kritisabelt, at der var hengået ca. 2½ år efter at sagen var klar til afgørelse og over 2 år efter at A anmodede om at sagens behandling fremskyndes, førend udvalgets afgørelse forelå.

## 2. Vejledning af A om sagens gang.

Jeg bemærker indledningsvis, at Forbrugerklageudvalget i sit brev til mig af 2. maj 2005 blandt andet anfører:

*"Klageren er imidlertid for længst underrettet om tidshorizonten for klagesagens tilendebringelse, se hertil eksempelvis e-mail-skrivelsen af 8. marts 2003 herfra til klageren."*

*Jeg har ved min gennemgang af sagens akter konstateret, at denne e-mail hverken ses at foreligge på sagen eller fremgår noteret i datolisten.*

*Jeg må i den foreliggende sag således tage udgangspunkt i, at udvalget i e-mailene af 11. august 2003 og 28. oktober 2003 samt endeligt den 31. maj 2004, meddelte A, at sagsbehandlingstiden i udvalget som følge af mængden af sager under behandling generelt varer ca. 2 år, men at hans klagesag kunne behandles på udvalgsmøder i henholdsvis det nye år, jul 2003/begyndelsen af 2004 og endeligt oktober 2004.*

*Disse udtalelser er egnet til at bibringe A en opfattelse af, at udvalget senest oktober 2004 ville have truffet afgørelse i sagen, og at A ikke væsentligt senere end, i hvert fald, oktober 2004 ville modtage udvalgets afgørelse.*

*Da udvalget imidlertid først har truffet en afgørelse i sagen den 13. september 2005 har udvalget ikke levet op til den tidsfrist for sagens behandling, som udvalget stillede A i udsigt ved e-mailene af 11. august og 28. oktober 2003 samt endeligt den 31. maj 2004.*

*Det fremgår endvidere af sagen, at Forbrugerklageudvalget først efter A's rykkere gav A underretning om sagens behandling.*

*Med hensyn til den manglende information om sagsbehandlingstiden, bemærker jeg, at det følger af god forvaltningsskik, at forvaltningen i fornødent omfang yder vejledning om sagens gang.*

*Det nærmere indhold af dette princip er beskrevet i omtalte vejledning til sagsbehandlingsloven, pkt. 205 til 207:*

*”205. Hvis en forvaltningsmyndighed som følge af sagens karakter eller den almindelige sagsbehandlingstid for den pågældende myndighed ikke kan træffe afgørelse inden for kortere tid efter sagens modtagelse, bør myndigheden give den, der er part i sagen, underretning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med at afgørelsen kan foreligge.*

*206. Myndigheden bør endvidere give den, der er part i sagen, underretning, når behandlingen af den konkrete sag på grund af særlige omstændigheder vil tage længere tid end sædvanligt.*

*207. Rykkerskrivelser fra den der er part i sagen, og som er rimeligt begrundet i sagsbehandlingstiden, bør i almindelighed besvares med det samme. Besvarelsen bør indeholde oplysning om, hvorpå sagen beror og så vidt muligt oplysning om, hvornår myndigheden regner med, at afgørelsen kan foreligge.”*

*Udvalget burde derfor selv have taget initiativ til at informere A om, at sagen ikke blev behandlet i henholdsvis jul 2003/begyndelsen af 2004 eller oktober 2004, og om den nu forventede sagsbehandlingstid, jf. det citerede fra vejledningen til sagsbehandlingsloven pkt. 206, eller pkt. 205.*

*Det fremgår herudover af sagen, at udvalget ikke besvarede A's rykker af 11. januar 2005 .*

*Jeg finder det kritisabelt, at udvalget undlod at besvare denne rykker, jf. det citerede fra vejledningen til sagsbehandlingsloven i pkt. 207.*

*Jeg henstiller på denne baggrund til Forbrugerklageudvalget, at udvalget på eget initiativ informerer klagere, såfremt den generelle sagsbehandlingstid vil tage længere tid end tidligere meddelt.*

### 3. Forbrugerklageudvalgets generelle sagsbehandlingstid.

*Det fremgår blandt andet af udvalgets e-mail af 28. oktober 2003 til A:*

*”Jeg kan ikke se, at der skulle være noget til hinder for, at et mindre antal sager skulle kunne afgøres ved et telefonmøde, således som andre råd og nævn lejlighedsvis også gør det. Afgørelsesindstilling med begrundelser sendes forud for telefonmødet til udvalgets medlemmer.*

*Imidlertid finder jeg det hensigtsmæssigt, at der er mere end en sag at holde møde om. En 2-3 sager må være et passende minimum,  
... ”*

*Landstingslov nr. 10 af 13. november 1986 om forbrugerråd, markedsføring, mærkning, priser og forbrugerklageudvalg indeholder i § 27, stk. 4 og stk. 8 følgende bestemmelser:*

*”Stk. 4. Forbrugerklageudvalgets afgørelse af de enkelte sager træffes i et møde, hvori deltager formanden og højst 6 medlemmer, der ligeligt repræsenterer forbruger- og erhvervsinteresser. Forbrugerklageudvalget er beslutningsdygtigt, når*

*formanden og mindst to medlemmer repræsenterende såvel forbruger- som erhvervsinteresser er til stede.*

...

*Stk. 8. Forbrugerklageudvalgets forretningsorden fastsættes af landsstyret."*

*Det fremgår videre af landstingslovens §§ 28 og 29:*

*"§ 28. Det kan ikke ensidigt eller ved aftale bestemmes, at en klage ikke kan indbringes for forbrugerklageudvalget, jfr. § 26.*

*Stk. 2. Forbrugerklageudvalget kan afvise at behandle en klage, der ikke skønnes egnet til behandling i udvalget.*

*Stk. 3. Forbrugerklageudvalget kan afvise at behandle en klage, hvor det er åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold i klagen.*

*§ 29. Det fastsættes i forretningsordenen, i hvilket omfang forbrugerklageudvalgets sekretariat bemyndiges til at træffe afgørelser i henhold til § 28, stk. 2 og 3 samt i øvrige klagesager, der kun angår mindre beløb."*

*Forretningsordenen for Grønlands Forbrugerklageudvalg indeholder i §§ 8 og 9 følgende bestemmelser om sekretariatets afgørelseskompetence:*

*"§ 8. Sekretariatet bemyndiges til at afvise klager, der ikke skønnes egnede til behandling i nævnet, eller hvor det må anses for åbenbart, at der ikke kan gives forbrugeren medhold.*

*Stk. 2. Sekretariatet kan søge sagen forligt mellem parterne.*

*§ 9. Sager der ikke er blevet afsluttet i medfør af § 8, afgives af sekretariatet til behandling i forbrugerklageudvalget.*

*Stk. 2. Afgørelsen i forbrugerklageudvalget træffes på det af sekretariatet tilvejebragte grundlag.*

...

*Som det fremgår af de citerede regler, er det udgangspunktet, at Forbrugerklageudvalget udøver sin virksomhed i møder.*

*Det fremgår dog ikke af landstingsloven eller dens forarbejder, at kravet om afholdelse af møder er begrundet i særlige hensyn.*

*I den foreliggende situation må det derfor antages, at skriftlig votering vil være mulig, såfremt alle udvalgsmedlemmer samtykker heri.*

*Skriftlig votering forudsætter i øvrigt, at medlemmerne får lejlighed til at gennemse det komplette sagsmateriale.*

*En ordning, hvorved udvalgets medlemmer ikke får lejlighed til at gennemse sagens akter (enten ved sagens cirkulation eller ved samtidig udsendelse af kopi af sagsakterne til samtlige medlemmer), er ikke tilstrækkelig til at opfylde quorumkravet, idet der herved er tale om, at alene udvalgets sekretariat og eventuelt formanden kender det fuldstændige sagsgrundlag. Ved en sådan fremgangsmåde fremstår sagen endvidere ikke som tilstrækkeligt oplyst, forinden afgørelsen.*

*Det er efter min opfattelse en forudsætning for, at kollegiale myndigheder kan træffe afgørelse, at alle medlemmer er blevet gjort bekendt med hele sagen.*

*Jeg kan derfor ikke være enig i udvalgets betragtninger, som fremgår af den ovenfor citerede e-mail af 28. oktober 2003 til A, hvori udvalget oplyser, at sagen vil kunne afgøres efter fremsendelse af indstilling og begrundelse til udvalgsmedlemmerne.*

*Jeg bemærker i øvrigt, at landstingslovens § 29, som jeg har citeret ovenfor, giver mulighed for, at der i forretningsordenen delegeres en vis afgørelseskompetence til udvalgets sekretariat.*

*Jeg henstiller på denne baggrund, at udvalget under inddragelse af ovenstående bemærkninger, herunder også mine bemærkninger om, at økonomiske hensyn ikke i sig selv kan begrunde, at møder ikke afholdes, overvejer, hvorledes sagsbehandlingstiden i udvalget kan nedbringes.*

#### 4. Forbrugerklageudvalgets hjemmeside.

*Jeg er i forbindelse med min undersøgelse af A's klage blevet opmærksom på, at udvalgets hjemmeside pr. 2. september 2005 oplyser følgende:*

*"For at Forbrugerklageudvalget er beslutningsdygtigt kræves det at 5 eller 7 medlemmer deltager i udvalgsrådet. Formanden skal altid deltage, og begge interesser (forbrugerens og de erhvervsdrivendes) skal være ligeligt repræsenteret."*

*Efter min opfattelse er denne oplysning ikke i overensstemmelse med landstingslovens § 27, stk. 4, 2. pkt., som jeg har citeret ovenfor.*

#### 5. Afsluttende bemærkninger.

*A er orienteret om ovenstående ved særskilt brev bilagt kopi af nærværende brev.*

*Jeg vedlægger Forbrugerklageudvalgets sagsmappe med tak for lån og beklager samtidig, at jeg ved en fejl har noteret i nogle af udvalgets originale sagsakter."*

Jeg modtog den 14. november 2005 Forbrugerklageudvalgets sålydende svar af 11. november 2005:

*"Forbrugerudvalget har i dag modtaget ombudsmandens svar af 1. ds. i ovennævnte sag.*

*Brevets indhold tages til efterretning.*

*For så vidt angår lovens § 27, stk. 4, 2. pkt. er hjemmesiden korrigeret i dag. Det erkendes, at vi hidtil ikke har været opmærksom på, at det kun er nødvendigt, at der er to medlemmer (en fra hver side) og formanden til stede for at udvalget kan træffe afgørelse. Sådan som udvalget p.t. er sammensat, vil der i øjeblikket kunne holdes*

møder alene med deltagelse af medlemmer fra Nuuk, hvorfor møder vil blive afholdt minimum en gang årligt, selvom der kun måtte være én sag at træffe afgørelse i.”

Jeg meddelte ved brev af den 21. november 2005 Forbrugerudvalget følgende:

“Jeg har den 14. november 2005 modtaget Forbrugerklageudvalgets svar til min udtalelse af 1. november 2005.

Jeg tager udvalgets oplysning om, at hjemmesiden nu er korrigeret, til efterretning.

Udvalgets bemærkninger om mulighed for begrænsning af antallet ved indkaldelse af medlemmer til møder til kun at omfatte medlemmer bosiddende i Nuuk, giver mig anledning til at bemærke følgende:

Grønlands Forbrugerklageudvalg er et kollegialt organ, der udøver sin virksomhed i møder.

Der findes hverken i landstingslov nr. 10 af 13. november 1986 om forbrugerråd, markedsføring, mærkning, priser og forbrugerklageudvalg, dens forarbejder eller i Forbrugerklageudvalgets forretningsorden regler, der bemyndiger sekretariatet for Forbrugerklageudvalget ved mødeindkaldelser alene at indkalde medlemmer fra et bestemt geografisk område eller at begrænse eller at flytte det kollegiale organs afgørelseskompetence til medlemmer, der er bosiddende i et bestemt geografisk område.

Jeg finder derfor ikke, at der, således som sekretariatet for Forbrugerklageudvalget har forudsat det i sit brev af 11. november 2005, er hjemmel til for sekretariatet at begrænse eller flytte afgørelseskompetencen i udvalget til kun at tilkalde medlemmer bosiddende i Nuuk.

Jeg anmoder Forbrugerudvalget om at forholde sig til mine bemærkninger.

...

Forbrugerudvalget svarede ved brev af den 15. december 2005 således:

”Forbrugerudvalget har [modtaget] ombudsmandens brev af 21.11.05 i ovennævnte sag.

Også dette brevs indhold tages til efterretning. Følgelig vil andre medlemmer af Forbrugerklageudvalget i passende omfang blive medinddraget ved fremtidige mødeindkaldelser.”

Jeg meddelte ved brev af den 30. december 2005 Forbrugerklageudvalget følgende:

”Jeg har den 16. december 2005 modtaget Forbrugerklageudvalgets svar af 15. december 2005 på mit brev af 21. november 2005.

Forbrugerudvalget meddeler i sit svar, at udvalget tager mit brev til efterretning. Udvalget meddeler endvidere, at andre medlemmer af Forbrugerklageudvalget i passende omfang vil blive medinddraget ved fremtidige mødeindkaldelser.

Jeg forstår udvalgets svar således, at udvalget tager til efterretning, at samtlige medlemmer af Forbrugerudvalget vil blive indkaldt til udvalgets møder.

Jeg foretager mig herefter ikke yderligere i sagen.”