

## Klagestatistik for 2015

### – *Hvad klager de danske forbrugere over?*

Top 5 - sagsområder

1. Flyrejser (35%)
2. Billeje (11%)
3. Tøj og sko (5%)
4. Elektronik (5%)
5. Møbler (4%)

### – *Hvilke landes erhvervsdrivende, klager danskerne mest over?*

Top 5 - lande

1. Tyskland
2. England
3. Irland
4. Spanien
5. Sverige

### – *Hvilke danske firmaer klager udenlandske forbrugere over*

Top 5 - sagsområder

1. Prøvepakker, uanmodede pakker, abonnementer (55%)
2. Indlogering, Hotel, feriehuse og lejligheder (13%)
3. Flyrejser (7%)
4. Tøj og sko (2%)
5. Leje eller køb af bolig (2%)

### – *Hvor lang er sagsbehandlingstiden, når forbrugere indgiver en klage til Forbruger Europa?*

Gennemsnitsligt 3,61 mdr.

### – *Hvor tilfredse er forbrugerne med den hjælp, de får af Forbruger Europa?*

Tilfredshedsundersøgelse udsendes i ca. 90 % af alle afsluttede sager til de danske forbrugere, der har fået hjælp til deres sag hos Forbruger Europa. Svarprocent på 32 %

