

Udfordringsbeskrivelse

- 1) Forbruger Europa (European Consumer Centre Denmark) ønsker at undersøge, hvordan nye digitale løsninger kan hjælpe til at indhente bedre og mere struktureret data fra forbrugerne i deres klagesager. Det kan fx være ved at guide forbrugerne gennem en tilpasset indgang baseret på en identifikation af klagestype (fx flyforsinkelse, problemer med billeje) og "novel interfaces" til brug ved indsamling af data (fx chatbot / dynamiske formularer).
- 2) Forbruger Europa ønsker også at undersøge, hvordan nye digitale løsninger kan hjælpe ved visitering af klagesagerne og forbedre klagerens brugeroplevelse. Mere konkret er der brug for at udvikle en rules engine eller anden struktur, der kan automatisere eller semi-automatisere respons i visse typer af klager og derved forbedre den operationelle effektivitet.

Fuld beskrivelse

Kontekst

Forbruger Europa tilbyder råd og vejledning til danske forbrugere i grænseoverskridende sager, herunder når en forbruger har en konkret klage mod en erhvervsdrivende fra et andet EU-land. Det kan fx være, hvis et flyselskab afviser et krav om kompensation ved flyaflysning eller hvis en biludlejer trækker et ekstra beløb på forbrugerens kreditkort uden at angive hvorfor.

Forbruger Europa er en del af et europæisk netværk (European Consumer Centre netværket eller ECC netværket) med kontorer i alle EU-lande, samt Norge og Island. I Danmark er Forbruger Europa en del af Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen. I 2018 modtog Forbruger Europa omkring 1.000 klagesager og 2.000 andre henvendelser fra forbrugere, som blev håndteret af juridiske medarbejdere.

ECC netværket træffer ikke afgørelse i klagesagerne, men forsøger at finde forligsmæssige løsninger. Hvis ikke det lykkedes, så vil ECC netværket i stedet oplyse forbrugeren om alternative måder at få sagen afgjort ved klagenævn eller domstolene.

Det er sådan i dag, at meget af den information, der er nødvendig for at give forbrugerne en korrekt vejledning og klagesagsbehandling kun er tilgængelig for de juridiske medarbejdere, når de har bedt om yderligere dokumentation fra forbrugerne, har søgt i databaser og/eller har konsulteret med kollegaer i de øvrige EU-lande.

Teknik

Forbruger Europa – såvel som det øvrige ECC netværk – benytter et JIRA baseret sagsbehandlingssystem, der stilles til rådighed af Europa Kommissionen. I dag er det sådan, at forbrugerklagesager fra danske forbrugere modtages via en standardiseret online klageformular leveret af JIRA sagsbehandlingssystemet. Det vil dog være muligt at i stedet anvende egne tilpassede klageformularer med integration til JIRA systemet. I dag er det endvidere sådan, at andre henvendelser og spørgsmål fra forbrugerne modtages via forskellige kanaler – telefonhotline, chat, e-mail og Q&A forum – for herefter at blive indtastet manuelt i JIRA systemet af medarbejderne.

JIRA systemet blev først introduceret i ECC netværket for et år siden. Det betyder, at historiske data fra Forbruger Europas sagsbehandling i tidligere år er tilgængelig i et andet system - Public 360°. Business case / udviklingsmulighed:

Den løsning, vi efterspørger, er til brug for Forbruger Europa i Danmark. Men en sådan løsning vil, hvis den implementeres med succes i Danmark med dokumenterede ressourcegevinster, potentielt være af interesse for de 29 andre ECC centre, der er koblet op på det samme system. Ligeledes vil et system, der kan tilbyde en ny og mere effektiv sagsvisitering af forbrugerklager med et minimum af sagsvurdering fra de juridiske medarbejdere, formentlig være relevant også for andre klagenævne og klageinstanser, der håndterer klagesager om mindre beløb, både i Danmark og i andre lande.