



Ankenævn:

Pas på, når AI skriver din klage

Forbrugere bruger i stigende grad AI, når de klager til ankenævnene – og flere nævn oplever, at klagerne bliver længere, dårligere og sværere at behandle. Det viser en rundspørge, Forbrugerrådet Tænk har foretaget. Men brugt rigtigt kan AI også styrke din sag.

► Kunstig intelligens er blevet en fast del af mange danskeres hverdag. Vi bruger den til at skrive mails, planlægge ferier og få hjælp til lektier. Nu er AI også blevet et værktøj, hvis forbrugere vil klage over forsikringsselskabet eller bilforhandleren.

En rundspørge, som Forbrugerrådet Tænk har gennemført blandt 16 private, godkendte ankenævn, viser nemlig en tydelig tendens til, at forbrugere i stigende grad anvender AI til at formulere klager.

Hvad er et ankenævn?

Det danske klagesystem består af en række statslige og private ankenævn, hvor forbrugere kan få behandlet en klage over en vare eller en ydelse. Forbrugerrådet Tænk er repræsenteret i en lang række ankenævn og sidder her på forbrugersiden. Sammen med repræsentanter for erhvervssiden og en udpeget dommer er organisationen med til at træffe afgørelser i sagerne.

Se alle ankenævn her: taenk.dk/det-kaemper-vi-for/klagenavn.

Ankenævnet for Forsikring vurderer fx, at mellem 10 og 20 procent af forbrugerne bruger AI i forbindelse med deres klage. Ankenævn for Biler anslår, at andelen, der på et tidspunkt i processen bruger AI, er op mod 40 procent.

"Klagerne er typisk skrevet i et helt andet sprog og bygget op på en anden måde. De handler ofte om overordnede juridiske principper, mens der er relativt lidt fokus på de konkrete fakta i sagen," siger direktør Kim Sparlund fra Ankenævnet for Forsikring.

Også hos Ankenævn for Biler oplever man, at kunstig intelligens i stigende grad bruges til at formulere klager.

"Vi kan ofte genkende AI-klagerne. De er meget ordrige og bygget op på samme måde. Nogle gange har klageren endda glemt at fjerne sin egen kommunikation med fx ChatGPT, så der også fremgår formuleringer som 'skal jeg lave en version, der er mere kort?'," fortæller sekretariatschef Nikolaj Andreassen.

Begge ankenævn fortæller, at mange af klagerne er blevet længere og mere omfattende. I mange tilfælde kan den kunstige intelligens også være med til at trække en sag i langdrag.

"Før i tiden sendte folk deres bemærkninger ind en eller to gange. Nu ser vi, at nogle bruger AI til at omskrive det samme budskab og sende det ind i flere variationer. Det gør ikke sagen stærkere, men det betyder, at vi skal bruge mere tid på at læse det samme budskab måske fire-fem gange," siger Kim Sparlund fra Ankenævnet for Forsikring.

I alt har ni ud af 16 ankenævn besvaret rundspørgen. På tværs af nævnene er der en tydelig tendens til, at forbrugere i stigende grad anvender AI til at formulere klager.

Gør det nemmere

Hos Forbrugerrådet Tænk ser man grundlæggende positivt på, at kunstig intelligens kan give forbrugerne hjælp til at klage.

"AI kan hjælpe med at klage i situationer, hvor nogle måske ikke ville få det gjort – fx personer med ordblindhed eller andre udfordringer, som gør det svært at formulere sig skriftligt. Her kan AI være med til at gøre det nemmere at få sin sag prøvet," siger seniorjurist Ida Nynne Daarbæk Reislev fra Forbrugerrådet Tænk.

Hun peger på, at AI kan også bruges til at skabe struktur i en sag. Mange klagesager bygger på et længere forløb med mails,

CLIK



Mange bruger måske den kunstige intelligens [...] til at vurdere, om de har en god sag. Det skal man være varsom med. AI er indrettet til at give dig et svar, du gerne vil høre.

Ida Nynne Daarbæk Reisle, seniorjurist, Forbrugerrådet Tænk

CLIK

CLIK CLIK

CLIK

CLIK

CLIK

CLIK



kvitteringer, SMS'er og andre dokumenter. Det kan være tidskrævende at samle alle oplysningerne og skabe et overblik.

"AI er rigtig god til at hjælpe med at lave en tidslinje ud fra dokumentation og korrespondance. Det giver et godt overblik over sagen, og det kan gøre det nemmere både for forbrugeren selv og for ankenævnet at forstå, hvad der er sket," siger Ida Nynne Daarbæk Reisle.

Kan også stille sagen værre

Seniorjuristen fra Forbrugerrådet Tænk erkender dog, at kunstig intelligens er et nyt

værktøj for mange, og derfor kan der være brug for en hjælpende hånd til at bruge AI i sine klager.

"Mange bruger måske den kunstige intelligens som en juridisk sparringspartner til at vurdere, om de har en god sag. Det skal man være varsom med. AI er indrettet til at give dig et svar, du gerne vil høre, og den kan ikke tage konkret stilling til en sag, sådan som et ankenævn kan," siger Ida Nynne Daarbæk Reisle.

Hun fortæller samtidig, at AI'ens mange juridiske henvisninger og snørklede formuleringer kan svække ens sag i et ankenævn.

"Hvis en klage bliver unødigt kompliceret eller indeholder fejl, kan det blive sværere at få øje på sagens kerne. Det stiller dig i hvert fald ikke bedre. Du står stærkere, jo bedre du er til at forklare din sag," siger hun.

Hun fortæller, at det vigtigste er, at klagen er faktabaseret, og at det tydeligt fremgår, hvad problemet er – og hvad man ønsker at få ud af sagen:

"Her kan AI virkelig hjælpe med at skabe struktur og overblik, så brug den til det, og lad ankenævnene om at tage stilling til lovgivningen." ■



CLIK

CLIK

GUIDE:

Sådan bruger du AI til at skrive en bedre klage

AI har gjort mange klager uklarere – men kunstig intelligens kan være en stor hjælp, hvis den bruges rigtigt.

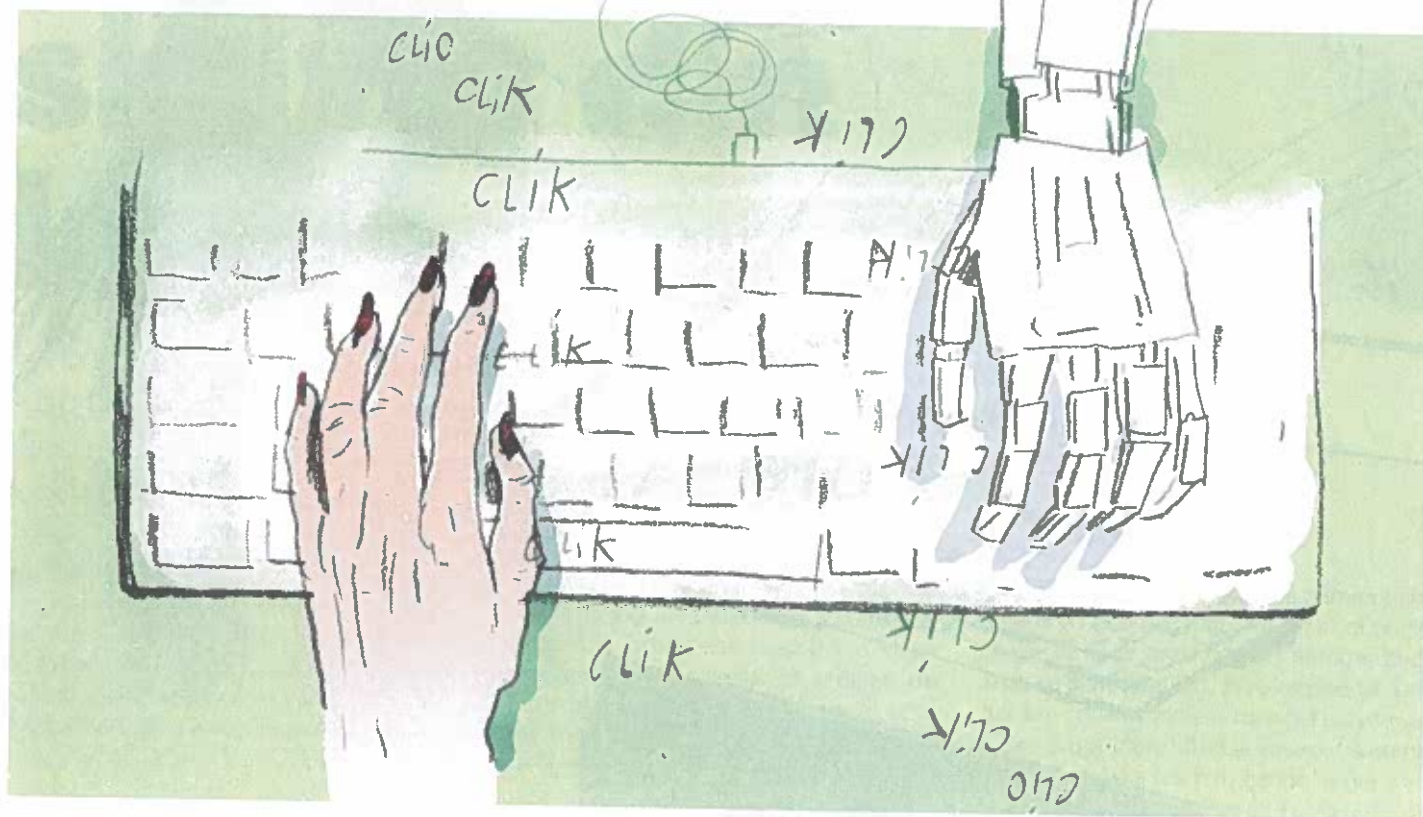
En god klage behøver ikke at være lang. Det vigtigste er, at ankenævnet hurtigt kan forstå, hvad der er sket, og hvad virksom-

heden har gjort. Du skal også beskrive, hvad du ønsker, der skal ske nu, og så er det vigtigt, at der er tilstrækkeligt med dokumentation, der støtter din sag.

AI kan hjælpe med at skabe overblik og formulere teksten, men den bedste klage

er stadig den, hvor du som forbruger selv sikrer, at indholdet er korrekt, relevant og præcist.

Herunder får du Forbrugerrådet Tænks råd til, hvordan du bedst bruger AI til at skrive en god klage.



1. Forklar, hvad du har brug for:

- Gå ind i et AI-værktøj, og start med at skrive nogle få sætninger om, hvad sagen handler om. Skriv også, at du gerne vil have hjælp til at skrive en klage til det relevante klagenævn.
- Del dette link til ankenævnets klageguide med AI-værktøjet: ankenævnet.dk/klageguide/Sider/klageguide.aspx. Så bliver det bedre til at formulere klagen på den måde, ankenævnet har brug for.
- Spørg værktøjet, hvilke informationer det har brug for til at skrive klagen, og indsæt derefter de relevante informationer. Indsæt gerne spørgsmålene fra ankenævnets klageformular, så det ved, hvilke spørgsmål du skal besvare.

2. Bed AI om at lave en tidslinje:

Hvis du har mange mails eller beskeder mellem dig og den erhvervsdrivende, kan du kopiere de vigtigste oplysninger ind og bede AI om at opstille en kronologisk oversigt over sagens forløb med korrekte henvisninger til jeres korrespondance.

3. Vær tydelig om dit krav:

Fortæl præcist, hvad du ønsker at få ud af din klage, fx pengene tilbage, en reparation, omlevering eller et passende afslag. Hvis du er i tvivl, kan du bruge AI-værktøjet til at sparre med om dine muligheder.

4. Bed om et enkelt sprog:

Bed AI-værktøjet om at skrive kort, faktabaseret og uden unødige juridiske henvisninger.

5. Tjek fakta bagefter:

Kontrollér datoer, navne og beløb, og ret til, hvis der er noget, som ikke er forståeligt.

6. Del ikke følsomme oplysninger:

Undlad som udgangspunkt at indsætte personnumre, helbredsoplysninger og andre følsomme data i AI-tjenester, da oplysningerne fx kan blive anvendt af AI-værktøjet til træning af modellen.