



Trygge forbrugere Aktive valg

Forbrugerpolitisk
eftersyn

Danmark har et højt niveau for forbrugerbeskyttelse, og forbrugerne har generelt gode muligheder for at søge information om deres køb.

Det er imidlertid vigtigt fortsat at udvikle forbrugerpolitikken, så forbrugerne kan handle i et åbent og sikkert marked med fri og fair konkurrence. Regeringen fremlægger derfor dette forbrugerpolitiske eftersyn.

Forbrugerne skal have god og klar information, når de handler - hvad enten det er i en forretning eller via internettet. Det er ikke nok at give forbrugerne rettigheder. Det er mindst lige så vigtigt, at forbrugerne er i stand til at bruge og få gavn af disse rettigheder. Formålet er således, at forbrugerne i kraft af uddannelse, information og viden er klar over, hvordan de skal navigere på markedet for at udnytte de bedste tilbud på varer og tjenesteydelser.

Det er også vigtigt, at forbrugerne har tillid til, at de kan udøve deres rettigheder, og at de, når noget går galt, kan regne med en effektiv håndhævelse af disse rettigheder og nem adgang til effektive klagemuligheder. Endelig skal forbrugerne have tillid til sikkerheden for de produkter, der er på markedet.

Aktive forbrugere er en vigtig forudsætning for velfungerende markeder. Via deres adfærd gavner aktive forbrugere ikke bare sig selv men alle forbrugere og samfundet som helhed. Når aktive forbrugere går efter de bedste tilbud fra virksomhederne, fremmer det konkurrencen. På samme måde kan aktive forbrugere - gennem deres valg og fravalg - understøtte de virksomheder, der viser samfundsansvar, fx ved at producere bæredygtigt.

Regeringen vil gøre det lettere og mere attraktivt at være aktiv forbruger. Fordi det giver god mening for den enkelte og for samfundet. Penge sparet er penge tjent, og det kan ofte betale sig i kroner og øre at investere lidt tid i at afsøge markedet, finde de bedste tilbud, måske endda forhandle

om prisen eller bryde sine vaner og skifte leverandør for at få et bedre tilbud. Aktive forbrugere holder virksomhederne på tæerne. Desto mere virksomhederne skal kæmpe om forbrugernes gunst, desto større bliver presset på dem for at holde omkostningerne nede og finde på nye, innovative produktionsformer og produkter. Når konkurrencen er hård, er det de dygtigste og mest innovative virksomheder, der trives til gavn for fremtidens vækst og velstand i Danmark.

Samtidig ønsker regeringen også, at forbrugere, der har sværere ved at agere aktivt, beskyttes. Forudsætningerne for at sætte sig ind i sine rettigheder, for at gennemskue komplekse markeder, for at gå efter de laveste priser, er forskellige. Derfor har regeringens indsats et særligt fokus på at beskytte netop disse forbrugere.

På denne baggrund lægger regeringen med det forbrugerpolitiske eftersyn op til en styrket indsats på 4 hovedområder:

- Information
- Klagemuligheder og håndhævelse
- Rettigheder
- Sikkerhed

Regeringens forbrugerpolitiske eftersyn skal ses i sammenhæng med og spiller sammen med EU's forbrugerpolitiske indsats, der retter sig mod samme hovedområder, bl.a. med henblik på at styrke det indre marked i Europa.

I. Information



Information og viden er grundlaget for, at forbrugerne kan handle aktivt. For at kunne træffe det bedste valg har forbrugeren brug for at kende varernes priser i forskellige butikker, forskelle i kvalitets- og serviceniveau og ikke mindst information om bæredygtighed. Regeringen vil give forbrugerne hurtig og nem adgang til den information, der gør det let at være aktiv.

Men forbrugerne har også forskellige forudsætninger for at forstå de oplysninger de modtager. Navnlig børn og unge har ofte ikke den nødvendige erfaring til at vurdere den markedsføring, de udsættes for, ligesom komplicerede produkter, fx på det finansielle område, kræver særlig god information.

1. Bedre forbrugerbeskyttelse af børn og unge

Børn og unge er en vigtig forbrugergruppe og har stadig større indflydelse på familiens forbrug. Derfor bliver børn og unge også i stigende grad genstand for målrettede reklamekampanjer. Det er i sidste ende forældrene, der har ansvaret for deres børn under 18 år. Men der kan samtidig være behov for at tage højde for, at børn er lettere at påvirke og ikke altid har den erfaring, der kræves for at gennemskue mere komplicerede købsituationer. Det kan stille både unge og deres forældre i uheldige situationer.

Den generelle medieudvikling samt børn og unges stigende brug af internettet og mobiltelefoner betyder, at der er behov for yderligere viden på området samt at se

nærmere på om og i givet fald hvordan forbrugerbeskyttelsen af børn og unge kan styrkes. Der er endvidere behov for at vurdere, om der skal gøres en øget indsats i forhold til den finansielle forbrugerforståelse hos unge.

Regeringen nedsætter derfor et udvalg, som får til opgave at komme med forslag til en bedre forbrugerbeskyttelse af børn og unge. Udvalget skal afgive en statusrapport for arbejdet til erhvervs- og vækstministeren inden udgangen af marts 2013 og færdiggøre sit arbejde ultimo 2013.

2. Fremtidig regulering af salgsfremmende foranstaltninger, herunder rabatkuponer

Rabatkuponer mindsker prisgennemsigtigheden og skaber situationer, hvor forbrugerne betaler forskellig pris for identiske varer på baggrund af, om de mere eller mindre tilfældigt er i besiddelse af en rabatkupon. Regeringen ønsker derfor ikke, at rabatkuponer skal være gangbar markedsføring i Danmark.

Det har imidlertid været nødvendigt at fjerne de danske forbud mod disse markedsføringsmetoder for at bringe vores regler i overensstemmelse med EU-retten. Virksomhedernes markedsføring er dels reguleret i markedsføringsloven, dels i direktivet om urimelig handelspraksis.

Det er ikke tilfredsstillende, at de danske forbud ikke har kunnet opretholdes, og derfor vil regeringen fortsat arbejde aktivt i EU for at få direktivet om urimelig handelspraksis ændret, så de danske forbud kan genindføres.

Regeringen vil samtidig vurdere behovet for at foretage en mere generel revision af markedsføringsloven.

3. Forbrugerinformation på mobilen

Klar, relevant og tilgængelig information om regler og rettigheder forebygger tvister mellem forbrugere og erhvervsdrivende. Samtidig er aktive forbrugere, der kender deres rettigheder, med til at understøtte, at virksomhederne lever op til deres forpligtelser, hvilket fremmer konkurrencen.

Med den teknologiske udvikling er det nu blevet muligt for forbrugeren nemt og målrettet at få adgang til information om regler og rettigheder, hvilket kan være relevant, når de står i købsituationen og på det tidspunkt, hvor en tvist drøftes med den erhvervsdrivende.

Regeringen vil derfor arbejde for, at informationerne skal være tilgængelige dér, hvor forbrugerne har brug for dem. Det betyder bl.a., at forbrugerne skal have adgang til relevant forbrugerinformation fra den statslige forbrugerportal forbrug.dk via deres smartphones.

Med få tryk på mobilen skal forbrugeren kunne stå ude i butikken og få svar på de spørgsmål, der presser sig på – har man ret til at få pengene retur? Hvad kan man kræve af forhandleren, hvis den vare, man har købt, ikke virker – og hvilke krav har forhandleren ret til at stille?

Regeringen vil tage initiativ til, at der udarbejdes en mobil tilgang til forbrug.dk, som skal være tilgængelig for forbrugere primo 2013.

4. Mere bæredygtige valg

Det skal være lettere at få overblik over, hvordan man træffer bæredygtige valg.

Der findes i dag adskillige mærker, som har til formål at hjælpe forbrugerne med at handle bæredygtigt. Mærkerne giver samtidig virksomhederne mulighed for at

vide, hvis de gør en særlig indsats på et eller flere områder inden for samfundsansvar (CSR).

Der findes statslige mærker, som fx Ø-mærket og Svane-mærket, men der er i stigende grad også kommet forskellige andre mærker på markedet, som signalerer fx bæredygtighed.

Det stigende antal mærker kan medføre, at forbrugerne bliver mere forvirrede end vejledt, fordi de ikke kan overskue, hvad alle de mange mærker dækker over.

Regeringen vil derfor iværksætte en gennemgang af de mest almindelige mærker på det danske marked med henblik på at vurdere mærkernes kvalitet og informationsværdi og videregive denne viden til forbrugerne på en let og overskuelig måde. Ambitionen er ikke flere, men bedre mærker. Gennemgangen vil bl.a. vurdere mærkerne med afsæt i Forbrugerombudsmandens vejledning om grøn markedsføring.

Gennemgangen skal være færdig primo 2013 og skal bruges til at hjælpe forbrugerne med at gennemskue de mange mærker.

Herudover gives informationerne om mærker på forbrug.dk fri, så detailhandlen selv får mulighed for at udvikle applikationer. Dette vil samlet set gøre det lettere for forbrugerne – fx i forhold til at vælge bæredygtigt.

5. Klare spilleregler for prisportaler

Markederne skal være gennemsigtige for forbrugerne, så de har mulighed for at træffe et oplyst valg. Derfor er det nyttigt, at der findes prisportaler, hvor forbrugerne kan sammenligne virksomhedernes priser. Det er samtidig vigtigt, at prisportalerne giver et retvisende billede af markedet – og det er ikke altid tilfældet i dag.

Regeringen lægger vægt på, at der er klare spilleregler for forbrugere og virksomheder, når de benytter sig af pris-sammenligningssider. Regeringen finder således, at det er vigtigt, at erhvervsdrivende har adgang til at vise deres produkter på en prissammenligningsside, og at det oplyses, hvor mange erhvervsdrivende der sammenlignes med. Det er med til at sikre, at prisportalerne giver forbrugerne så troværdige oplysninger som muligt.

Det er endvidere vigtigt, at de antagelser og forudsætninger, som ligger til grund for beregning af prisen, fremgår tydeligt og retvisende af prisportalen.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil i efteråret 2012 offentliggøre en undersøgelse af prisportaler. På baggrund heraf vil erhvervs- og vækstministeren udmelde en række anbefalinger vedrørende udformning af prissammenligningssider.

Der har endvidere været en eksplosiv udvikling i anvendelse af brugeranmeldelser af private virksomheder på nettet. Som følge af muligheden for falske anmeldelser og vildledende mærkning er der behov for at se på området. Forbrugerombudsmanden vil undersøge, om der er markeds-mæssige problemer på området, og om der i givet fald er behov for en generel vejledning for hjemmesider, der baserer sig på brugernes subjektive anmeldelser af service mv. hos den enkelte virksomhed.

6. Mere gennemsigtigt mobilmarked

Konkurrencen på telemarkedet er intens, hvilket har ført til et internationalt set lavt prisniveau i Danmark. Markedet er dog fortsat præget af en stor grad af uigennemsigtighed, hvilket bl.a. skyldes en kompliceret produkt- og prisstruktur og specielle aftalevilkår. Disse forhold gør det vanskeligt for forbrugeren at bedømme de enkelte tilbud og annoncer.

Regeringen lægger vægt på, at mobilmarkedet skal være mere gennemsigtigt for forbrugerne. Mobilselskabernes udbud af mobilabonnementer varierer på så mange parametre (opkaldsafgifter, gebyrer, minimumsforbrug, dækning mv.), at forbrugerne reelt har svært ved at vælge det rigtige mobilabonnement i forhold til deres behov. Derfor er internetbaserede sammenligningstjenester vigtige på dette marked. Der findes allerede en række private mobilguides på markedet, men der er også eksempler på, at de giver forskellige resultater.

Teleområdet ligger lavt placeret i Konkurrence- og Forbrugerstyrelsens ForbrugerForholdsIndeks, der bl.a. måler forbrugernes tillid til og oplevelse af gennemsigtigheden på et marked.

Det fremgår allerede i dag af lovgivningen og Forbrugerombudsmandens retningslinjer for teleområdet, at den samlede mindsteudgift skal offentliggøres, dvs. alle de faste omkostninger, forbrugeren som minimum skal betale som følge af aftalen. Dette gælder navnlig, hvis der til abonnementet er knyttet en bindingsperiode. Mindsteprisen er udtryk for, hvad man som forbruger som minimum kommer til at betale, hvis man indgår aftale. Men den faktiske telefonregning, som afhænger af den enkeltes forbrugsmønster, vil normalt være højere.

Hvis gennemsigtigheden skal fremmes på dette punkt, så konkurrencen styrkes, skal det i første omgang sikres, at teleselskaberne stiller oplysninger til rådighed, der gør, at forbrugerne nemmere og mere retvisende kan sammenligne de forskellige abonnementer, fx på baggrund af forbrugerens forbrugsprofil, pris og bindingsperioder.

Regeringen opfordrer parterne til at finde en løsning. Derfor nedsættes en arbejdsgruppe bestående af Erhvervs- og Vækstministeriet, Forbrugerrådet og telebranchen, som inden 1. januar 2013 skal komme med konkrete løsninger på, hvordan gennemsigtigheden kan forbedres på telemarkedet.

Regeringen lægger desuden vægt på, at prisoplysningsreglerne bliver overholdt. Forbrugerombudsmanden har tilkendegivet, at han følger området nøje og særlig har fokus på prisgennemsigtigheden.

7. Bedre prisoplysninger i pengeinstitutterne mv.

Det er svært for forbrugerne at overskue priserne på ind- og udlån. Det er derfor vigtigt, at pengeinstitutterne skilter korrekt. Finanstilsynet har undersøgt 30 pengeinstitutters prisoplysninger og markedsføring af ind- og udlån. Undersøgelsen har indtil nu vist, at der er fejl i størstedelen af de 30 pengeinstitutters skiltning. Det har bevirket, at Finanstilsynet har anmeldt en række pengeinstitutter til politiet. Overtrædelse af skiltningens reglerne kan medføre bødestraf.

Regeringen vil sikre, at forbrugerne får de bedst mulige prisoplysninger. På baggrund af ovenstående undersøgelse vil regeringen derfor gå i dialog med Forbrugerrådet og Finansrådet om forbedring af reglerne om prisoplysninger samtidig med, at reglerne bliver gjort mere klare og entydige.

Der er i foråret 2012 indgået aftale med Forbrugerrådet, Dansk Aktionærforening og Finansrådet, der sikrer, at forbrugernes årlige gebyroversigt eller depotoversigt udbygges med en angivelse af ÅOP for investeringer i danske UCITS, dvs. kollektive investeringsordninger som modtager midler fra en videre kreds af investorer eller offentligheden som fx investeringsforeninger, og danske non-UCITS i form af et statusbillede for kundens beholdning pr. 31. december.

Endvidere angives for hver enkelt forening, om banken har indgået en distributionsaftale og i givet fald, hvad betalingen for formidling mv. udgør opgjort i procent. Det er endvidere aftalt, at forbrugerne skriftligt skal oplyses om ÅOP og formidlingsprovision mv. ved rådgivning forud for

investering i danske UCITS og danske non-UCITS. Oplysningerne skal ligeledes vises i netbanken og dermed være tilgængelige ved nethandler. Ændringerne træder i kraft 1. januar 2013.

8. Risikoklassificering af boliglån

Forbrugernes største og vigtigste lån er oftest boliglånet. De seneste 10-15 år er der sket en betydelig produktudvikling inden for lån til boliger, og de tilknyttede risici varierer fra lån til lån. Det står ikke altid klart for forbrugeren, hvilke konsekvenser der er forbundet med de forskellige boliglån. Det er vigtigt, at der skabes større klarhed og gennemsigtighed om risikoen ved forskellige boliglån. Regeringen vil derfor indføre en ordning med risikoklassificering af boliglån.

Med ordningen risikoklassificeres alle typer låne- og kredittilbud med pant i fast ejendom for mindst 100.000 kr. som enten rød, gul eller grøn. Låntagerne vil derved nemt kunne danne sig indtryk af risiciene ved de forskellige låneprodukter.

Reglerne herom vil blive udstedt i efteråret 2012.

9. Bedre information om gebyrer og betingelser ved pensions- og forsikringsaftaler

Regeringen ønsker øget synlighed om gebyrerne i de finansielle virksomheder. Finansielle virksomheder indfører i lighed med andre erhvervsvirksomheder i stigende grad gebyrer for at stille en servicefacilitet til rådighed. Dertil kommer eksempelvis gebyrer, der skal betales i forbindelse med hver opkrævning.

I dag skal alle pengeinstitutter offentliggøre en liste over samtlige deres gebyrer på deres hjemmeside. Det medvirker til at skabe gennemsigtighed for kunderne.

Mange pensionskunder har svært ved at overskue, hvilke administrative gebyrer de kan blive opkrævet i forbindelse med deres ordning, fx i forbindelse med den løbende udbetaling eller en flytning af aftalen. Det er også svært for kunder i skadesforsikringsselskaber at få et overblik over de gebyrer, som forsikringsselskaberne beregner, fx gebyrer for indbetaling, ved for sen betaling eller i forbindelse med andre ekspeditioner. Det samme gør sig gældende for kunder i realkreditinstitutterne.

Regeringen vil derfor indføre tilsvarende regler for livsforsikrings- og pensions-selskaber, skadesforsikringsselskaber og realkreditinstitutter som i dag gælder for pengeinstitutter, så kunderne fremover let vil kunne finde en samlet oversigt over de gebyrer, som det enkelte selskab opkræver.

For også at skabe gennemsigtighed på markedet for tillægsforsikringer og sikre øget efterlevelse af gældende regler, vil Finanstilsynet på baggrund af undersøgelse af markedet for tillægsforsikringer i 2010 indkalde detailhandlen til dialog om status for markedet, og hvordan det fremadrettet sikres, at forbrugerne i tilfredsstillende omfang bliver skriftligt informeret om tillægsforsikringens dækning, inden købet gennemføres i stedet for efter.

10. Bedre finansiel rådgivning

Den finansielle krise har affødt en øget mængde sager, hvor kunderne har haft oplevelsen af, at de har fået dårlig eller mangelfuld finansiel rådgivning.

Forbrugerne skal til hver en tid kunne stole på den rådgivning, de får, når de indgår aftaler om finansielle produkter eller ydelser. Der er de senere år derfor gennemført en

række skærpedelser og ændringer i lovgivningen af kravene til den finansielle rådgivning for derigennem bl.a. at tydeliggøre rådgivernes forpligtelser.

I forlængelse heraf og for at sikre kunderne det bedste værn mod dårlig rådgivning i forbindelse med aftaler om finansielle produkter eller ydelser vil regeringen se nærmere på adgangen til at søge erstatning i de tilfælde, hvor mangelfuld rådgivning medfører tab for kunden. Regeringen vil i den forbindelse også se nærmere på, om de almindelige bevisbyrderegler giver kunden et tilstrækkeligt værn i de situationer, hvor de finansielle virksomheder ikke har efterlevet de gældende regler om finansiel rådgivning.

Der vil blive nedsat et udvalg under Erhvervs- og Vækstministeriet, som vil få til opgave at se nærmere på reglerne for erstatningspligt. Udvalget skal samtidig se på den rådgivning, der ydes i forbindelse med, at der stilles kaution. Udvalget skal senest være færdigt i efteråret 2013 med henblik på, at der kan fremsættes eventuelt lovforslag i folketingsåret 2013/14.

Endvidere vil regeringen udvide god skik bekendtgørelsen, så der stilles krav om, at pengeinstitutter skal oplyse forbrugeren omkring ÅOP ved rådgivning om indgåelse af aftale om lån, og ikke blot i forbindelse med rådgivning om indgåelse af aftale om lån med pant i fast ejendom.

Derudover er der visse finansielle rådgivere, der i dag ikke er underlagt en regulering svarende til den der gælder for Pengeinstitutter og realkreditinstitutter. Regeringen vil derfor fremsætte lovforslag om at indføre bedre regler for finansielle rådgivere, som yder rådgivning om lån, investeringer og forsikringer til forbrugere. Finansiel rådgivning vil herefter kun kunne ske efter tilladelse fra Finanstilsynet og vil være underlagt Finanstilsynets tilsyn. Der forventes fremsat lovforslag om finansielle rådgivere i folketingsåret 2012/13.

Mere ansvarlig kreditvurdering ved optagelse af realkreditlån

Siden indførelsen af realkreditlån med variabel rente og afdragsfrihed er antallet af boligejere, der har finansieret deres bolig med afdragsfrie lån med variabel rente, vokset markant, så mere end 50 pct. af alle realkreditlån i dag er med afdragsfrihed og kun ca. 30 pct. af lånene har fast rente. Fald i boligpriser og eventuelt stigende renter kan betyde, at boligejere, med sådanne mere risikable låneformer, bliver økonomisk udsatte.

Regeringen ønsker i så høj grad som muligt at sikre, at boligkøbere, hvis økonomi ikke er tilstrækkeligt velfunderet, ikke får for risikable lån. Derfor vil regeringen indføre god skik-regler, der sikrer, at penge- og real-kreditinstitutter kun tilbyder realkreditlån med variabel rente og/eller afdragsfrihed til kunder, som ville kunne finansiere deres bolig med et fast-forrentet lån med afdrag. Kreditvurderingen af kunden sker efter det pågældende instituts sædvanlige kreditpolitik.

Den nye regel vil betyde, at et penge- eller realkreditinstitut, som fortsat tilbyder lån med variabel rente og/eller afdragsfrihed til kunder, der ikke ville kunne sidde i deres bolig, hvis den skulle finansieres med fastforrentede lån med afdrag, vil kunne få et påbud om at ændre praksis og en bøde, hvis det ikke retter sig efter påbuddet. Derimod vil reglen ikke direkte have civile konsekvenser for de enkelte låneaftaler.

Den nye bestemmelse vil finde anvendelse, når en kunde skal optage et nyt lån, men ikke i forbindelse med refinansiering af eksisterende lån.

Ændringen af god skik bekendtgørelsen vil blive gennemført i efteråret 2012.

11. Bedre rådgivning om unit-link pensioner

Hvis en forbruger vil investere sine penge direkte i værdipapirer, gælder der en række krav til værdipapirhandleren, som bl.a. skal undersøge, om investeringen er egnet til kunden, og om den passer til kundens investerings- og risikoprofil. Hvis den samme kunde vælger at placere sine penge i en pensionsordning, hvor kunden selv står for investeringerne (unit-link pensionsordning), har kunden derimod ingen krav på at få rådgivning.

Regeringen vil indføre regler, der sikrer, at en kunde, som vælger at placere sine penge i en unit-link pensionsordning, får mulighed for at få den samme type rådgivning, som en kunde, der vælger at investere direkte i værdipapirer. Det vil sige, at der skal udarbejdes en investeringsprofil på kunden, og pensionsselskabet bliver forpligtet til at undersøge, om de puljer, som pensionsordningen investeres i, passer til kundens profil.

12. Gældsrådgivning

Der findes i dag en række omfattende informationskrav, som skal forebygge overgældssætning og sikre, at forbrugere er velorienterede om de lån, som de ønsker at optage, inden de skriver under på låneaftalen. Samtidig får forbrugerne mulighed for i en vis udstrækning at fortryde lånoptagelsen. Kravene følger bl.a. af bekendtgørelsen om god skik for finansielle virksomheder og af kreditaftaleloven. Derudover har Penge- og Pensionspanelet iværksat en række informationstiltag, både over for unge og voksne, som har til formål bl.a. at forebygge overgældssætning. Penge- og Pensionspanelet arbejder i øjeblikket på en ide om et lommepengeprojekt målrettet forældre til børn, der går i 3.- 4. klasse. Det er i den sammenhæng vigtigt at være opmærksom på, at overgældssætning ofte skyldes en kombination af en eller flere faktorer, såsom livssituationskift, dvs. arbejdsløshed eller sygdom, makroøkonomiske

ændringer som fx finanskrisen samt såkaldt "umådeholden" gældsoptagelse.

Generelt er gældsrådgivning ikke en offentlig forpligtigelse eller opgave. Der kan dog bestå et behov for at styrke visse forbrugere i at træffe bedre valg og hjælpe til at håndtere deres økonomi. Det er således ikke alle forbrugere, der har de samme forudsætninger for at overskue og håndtere deres privatøkonomi, hvorfor der kan være behov for en særlig indsats.

I forbindelse med de seneste satspuljeforhandlinger er der afsat 40 mio. kr. til brug for fortsættelse af Social- og Integrationsministeriets forsøgsprojekt om gratis gældsrådgivning målrettet socialt udsatte. Regeringen vil i forbindelse med den kommende udmøntning af midlerne have fokus

på at sikre, dels at de socialt udsatte får en mere helhedsorienteret rådgivning over en længere periode, dels et større fokus på unges situation.

Regeringen vil endvidere se på muligheden for at styrke gældsrådgivning rettet mod en bredere målgruppe.

Datatilsynet har tilkendegivet, at der inden for rammerne af den eksisterende lovgivning er rum for ordninger, hvor forbrugere frivilligt kan lade sig registrere og dermed selv søge at afskære sig muligheden for yderligere gældsoptagelse. En sådan registreringsmulighed kan være et godt værktøj for den enkelte forbruger i dennes bestræbelser på at undgå yderligere gældsoptagelse, og regeringen vil derfor nøje følge udviklingen på området.

II. **Klagemuligheder og håndhævelse**



Klagemuligheder og håndhævelse af lovgivningen er vigtigt for både forbrugere og virksomheder. Når en handel går galt, skal forbrugere og virksomheder have adgang til at få afgjort tvisten et sted, som kan behandle sagen billigt, hurtigt og uvildigt.

Regeringen vil strømline det danske forbrugerklagesystem, så flest mulige klager håndteres i godkendte, private ankenævn. Det er et sundt princip, at brancherne tager ansvaret for behandling af egne klager, så det offentlige ikke involveres i konflikter, som parterne selv kan løse.

Der skal slås hårdt ned på brodne kar, og det kræver, at Forbrugerombudsmanden har det rette værktøj. Dermed beskyttes forbrugere og sikres fair konkurrencevilkår for de virksomheder, som markedsfører sig ærligt og redeligt. Regeringen vil tage en række initiativer med henblik herpå.

13. Gode klagemuligheder

I dag kan danske forbrugere få prøvet deres sag ved Forbrugerklagenævnet eller ved et af de 19 private, godkendte ankenævn. De godkendte, private nævn står for behandlingen af de fleste sager i Danmark, og det er brancherne selv, der organiserer og finansierer klagebehandlingen.

Det er et godt princip, at brancherne selv skal tage ansvaret for behandling af egne klager, så det offentlige ikke involve-

res i konflikter, som parterne selv kan løse. Den nuværende finansieringsstruktur understøtter imidlertid ikke dette princip optimalt. Det er kun en mindre del af Forbrugerklagenævnets drift, der finansieres ved brugerbetaling, mens resten afholdes af det offentlige. Det står i modsætning til de sager, som behandles i de godkendte, private klagenævn, hvor det er de enkelte brancher, der afholder samtlige udgifter til sagsbehandlingen og nævnenes drift. På denne måde straffer man de brancher, som viser ansvar ved at oprette private klagenævn.

Regeringen vil iværksætte en strømlining af det danske forbrugerklagesystem, når nye EU-regler på området er på plads. Det skal på baggrund af de nye regler vurderes, om der er områder, der ikke er dækket i det nuværende klagesystem, og om systemet er blevet for tungt og usmidigt. Der skal tages afsæt i følgende bærende principper:

- Flest mulige klager skal håndteres i private ankenævn, så de erhvervsdrivende selv tager ansvar for det gode samspil med forbrugerne.
- De offentlige ressourcer, der bruges på håndtering af forbrugerklager, skal nedbringes og udnyttes bedst muligt.

14. Styrket håndhævelse

Man skal kunne stole på, at det får konsekvenser, hvis en erhvervsdrivende ikke overholder spillereglerne på markedet. Det er vigtigt for forbrugerne – og det er samtidig vigtigt for at beskytte alle de virksomheder, der opfører sig ordentligt.

Forbrugerombudsmanden fører tilsyn med, at de erhvervsdrivende overholder reglerne om markedsføring over for forbrugerne. Regeringen ønsker at styrke Forbrugerombudsmandens rolle for at sikre håndhævelsen af reglerne.

Forbrugerombudsmanden vil få mulighed for at udstede administrative bødeforelæg, hvilket vil kunne effektivisere tilsynet og forkorte sagsbehandlingstiden. Administrative bødeforelæg vil fx kunne anvendes i spam-sager og i sager om vildledende markedsføring, hvis der er tale om enkle og ukomplicerede tilståelsessager uden bevistvivl eller tvivl om sanktionsniveauet.

Det foreslås endvidere, at Forbrugerombudsmanden fremover får mulighed for at anvende markedsføringslovens regler om vildledning, købsopfordringer og prisoplysning i forbindelse med markedsføring i forhold til finansielle virksomheder.

Erhvervs- og vækstministeren vil fremsætte et lovforslag herom i folketingsåret 2012/2013. I overensstemmelse med den politiske aftale af 25. august 2011 om en række konsolideringsinitiativer (Bankpakke IV) vil der blive set på mulighederne for, at Forbrugerombudsmanden får tilført yderligere ressourcer til at behandle det øgede antal finansielle klager, som Forbrugerombudsmanden har modtaget i forlængelse af den finansielle krise.

15. Indgreb over for urimelige låneomkostninger (ÅOP)

Der findes finansieringsselskaber, som yder forbrugslån med meget høje låneomkostninger. Der er i dag mulighed for at klage over banker gennem pengeinstitutternes ankenævn, men ikke over finansieringsselskaber.

Regeringen vil derfor tage initiativ til, at der oprettes en klageinstans for finansieringsselskaber, som bl.a. vil skulle behandle klager over urimeligt høje ÅOP for forbrugslån og samtidig vil få mulighed for at træffe afgørelse om nedsettelse af låneomkostningerne, såfremt disse vurderes at være urimelige. Derigennem vil der kunne danne sig en praksis for, hvornår ÅOP må betragtes som urimeligt høj.

Det vil styrke beskyttelsen af forbrugerne og også forbedre Forbrugerombudsmandens muligheder for at gribe ind over for urimeligt høje låneomkostninger.

En sådan beføjelse til at gribe ind over for finansieringsselskaberne vil svare til den, som pengeinstitutternes ankenævn i dag har mulighed for at benytte i forhold til indgreb over for høje renter i pengeinstitutterne.

16. Øget e-handel

Forbrugerne kan i mange tilfælde opnå bedre priser og større udvalg, hvis de handler på tværs af grænserne. I dag holder mange forbrugere sig imidlertid tilbage, bl.a. fordi de ikke har tillid til rammerne for den grænseoverskridende e-handel eller kendskab til, hvor de kan henvende sig med en klage. Det er hverken godt for forbrugertilfredsheden eller konkurrencen på markedet, og derfor er der behov en indsats på dette område.

Regeringen arbejder for, at den grænseoverskridende e-handel i EU fordobles frem mod 2015. Hvis potentialerne i det indre marked skal realiseres, kræver det, at forbrugerne for alvor begynder at betragte hele EU som 'hjemmemarkedet'. Kommissionen har fremlagt forslag om fælles regler for håndtering af forbrugerklager i EU. Forslagene har to hovedformål:

- At forbrugerne i alle lande får et nemt og billigt alternativ til domstolene i forbindelse med køb af varer og tjenesteydelser.
- At etablere en EU-fælles klagemulighed i forbindelse med køb af varer over internettet på tværs af grænserne.

Regeringen ser forslagene som vigtige til at fremme forbrugertilliden og dermed et mere velfungerende indre

marked. Regeringen har under det danske formandskab opnået enighed i Rådet om en generel indstilling til de videre forhandlinger om fælles regler for håndtering af forbrugerklager i EU.

Regeringen lægger vægt på at fastholde et dansk klagesystem af høj kvalitet og er derfor tilfreds med, at der er en god balance mellem kvalitetskrav og fleksibilitet i forhold til den konkrete indretning af de nationale klagesystemer.

Regeringen vil samtidig arbejde for en styrket håndhævelse af forbrugerbeskyttelsen på EU-niveau. Det vil også skabe mere ensartede konkurrencevilkår for virksomhederne på tværs af EU.

En række undersøgelser har endvidere peget på, at dyr og langsom fragt er en barriere for e-handel, der berører både forbrugere og virksomheder. Regeringen vil derfor iværksætte en undersøgelse af markedet for fragt til private forbrugere for at vurdere, om markedet kan gøres mere vel-fungerende til gavn for både forbrugere og virksomheder.

III.

Rettigheder



Rettigheder for forbrugerne er med til at sikre lige handelsvilkår. Det gør det trygt at handle og beskytter forbrugerne mod urimelig handelspraksis og markedsføring. Det skal fx være klart for forbrugerne, hvilke reelle hastigheder de har krav på, når de tegner et bredbåndsabonnement, og det skal sikres, at alle forbrugere har adgang til en basal betalingskonto.

17. Klarere markedsføring af bredbåndshastigheder

Regeringen lægger vægt på, at teleselskabernes markedsføring af hastigheden på bredbåndsforbindelser er retvisende. Det vil sige, at den markedsførte hastighed svarer til den hastighed, forbrugerne reelt oplever.

Regeringen finder, at teleselskabernes brug af udtryk som ”op til” en bestemt hastighed eller anvendelsen af såkaldte nominelle hastigheder i deres markedsføring kan være vildledende for forbrugerne. Teleselskaberne bør i stedet angive de reelle og faktiske hastigheder, som forbrugerne kan forvente. Endvidere bør det være et krav, at den enkelte forbruger inden indgåelse af en kontrakt får oplysning om, hvilken hastighed der faktisk kan opnås med det givne udstyr i det pågældende lokalområde.

Forbrugerombudsmanden forhandler pt. retningslinjer på området med telebranchen.

Regeringen opfordrer telebranchen til at indgå konstruktivt i forhandlingerne, så der skabes et væsentligt mere retvisende billede af bredbåndshastighederne. Hvis der ikke kan opnås et tilfredsstillende resultat, vil regeringen overveje muligheden for at udarbejde politiske initiativer

på området. Det er en klar målsætning, at gennemsigtigheden på markedet kan forbedres inden udgangen af 2012.

Samtidig vil den allerede eksisterende bredbåndsmåler blive udvidet med en funktionalitet, der bl.a. gør det muligt at registrere forbrugernes målinger, og på den baggrund skabe et bedre overblik over faktiske bredbåndshastigheder per udbyder på regionalt niveau og på landsplan.

18. Retten til en basal betalingskonto

Det er vigtigt, at forbrugerne har adgang til at oprette og anvende basale betalingskonti. Forbrugerne har i dag ret til en almindelig indlånskonto, men denne ret forpligter ikke pengeinstitutterne til at knytte serviceydelser til kontoen, såsom betalingservice og netbank.

Alle bør have adgang til en indlånskonto samt et betalingskort. På den baggrund er der nedsat en arbejdsgruppe, der skal se på, hvordan det kan sikres, at forbrugerne gives adgang til de services, der knytter sig til en basal betalingskonto.

Arbejdsgruppen, der består af Erhvervs- og Vækstministeriet, Finanstilsynet, Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, Nationalbanken, Finansrådet, Forbrugerrådet og Nets, skal analysere muligheden for, at alle forbrugere kan få adgang til netbank og få adgang til at betale regninger samt køb af varer og tjenesteydelser. Arbejdsgruppens arbejde skal resultere i en rapport, som forventes færdig i 2012, hvorefter regeringen vil foretage de nødvendige tiltag i lyset af arbejdsgruppens rapport.

19. Hurtigere bankoverførsler

Overførsel mellem bankkonti tager normalt én bankdag at gennemføre. Ved weekender og helligdage kan der gå flere

dage. Forsinkelsen er til gene for forbrugerne og indebærer tab af renteindtægt. For virksomheder betyder det, at der i hvert fald går én dag, før de kan disponere over det modtagne beløb. Dette er ikke tidssvarende. Det skal være muligt at kunne overføre penge fra konto til konto inden for samme dag og helst hurtigere.

En arbejdsgruppe under formandskab af Nationalbanken har på anmodning fra det daværende Økonomi- og Erhvervsministerium (nu Erhvervs- og Vækstministeriet), analyseret afviklingstiderne for nationale betalingsoverførsler i Danmark. Arbejdsgruppen er kommet med en rapport, hvori arbejdsgruppen har fastlagt hovedtrækkene i en ny infrastruktur for afvikling af detailbetalinger i Danmark. Forskellige tiltag vil tilsammen sikre en betydelig hurtigere afvikling af konto-til-konto overførsler og reducere afviklingstiden for dankortbetalinger. Kunderne vil med den nye infrastruktur få mulighed for at vælge mellem tre forskellige overførselshastigheder for konto-til-konto overførsler i deres netbank, herunder natafvikling, sammedagsafvikling og hurtigafvikling.

Parterne bag rapporten er enige om, at implementeringen af kortere afviklingstider for pengeoverførsler vil ske trinvist over de næste tre år og forventes at være afsluttet ultimo 2014.

De nye elementer vil være fremtidssikrede til at håndtere nye betalingstyper som fx mobilbetalinger. Betalingsrådet under Nationalbanken vil følge implementeringen af de nye tiltag.

20. Identitetstyveri

Det opleves som meget krænkende at få frarøvet/franåret sine personoplysninger, der efterfølgende misbruges økonomisk eller på anden måde.

Der er mange private og offentlige organisationer i Danmark der yder rådgivning og tilbyder gode råd om sikring

af it-udstyr og beskyttelse af personoplysninger på deres hjemmeside, og Digitaliseringsstyrelsen har suppleret egne rådgivningssites med et site, der omhandler, hvad man gør, når skaden er sket. Der er imidlertid tale om et stigende problem, der får stadig større bevågenhed.

Derfor vil regeringen strukturere og effektivisere den eksisterende rådgivningsmæssige indsats i Digitaliseringsstyrelsen baseret på følgende elementer:

- Etablering af netværk med alle relevante aktører, private såvel som offentlige;
- Udvikling af selvstændigt site (2013) om identitets tyveri og misbrug, hvor mange af de oplysninger, der også nu er tilgængelige på flere forskellige sites, struktureres og samles med bidrag fra de relevante aktører;
- Analyse og vurdering af hvorvidt de eksisterende regler og procedurer vedrørende entydig identifikation af en person i forhold til det offentlige sætter u hensigtsmæssige barrierer for identitetskrænkede;
- 'Overvågning' af nye former for identitetstyveri.

Derudover har Datatilsynet tilkendegivet, at der inden for rammerne af den eksisterende lovgivning er rum for ordninger, hvor forbrugere – herunder også forbrugere, der udsættes for identitetstyveri – frivilligt kan lade sig registrere og dermed afskære muligheden for, at der optages yderligere gæld i deres navn. En sådan registreringsmulighed kan være et godt værktøj for den enkelte forbruger, og regeringen vil derfor nøje følge udviklingen på området, jf. initiativ 12.

21. Bedre muligheder for at samle små pensionsordninger

I takt med at danskerne i gennemsnit lever længere, er der i stigende grad behov for at fokusere på, at pensionsindbetalinger i videst muligt omfang går til sikring af alderdommen.

Der findes i dag i 100.000 vis af inaktive, små arbejdsmarkedspensioner, som deres ejermænd enten har glemt eller ikke fundet det betydningsfuldt eller relevant at interessere sig for. Den samlede værdi af disse ordninger udgør et tocifret milliard beløb. Disse pensionsmidler henstår i en række år, hvorefter de tvangsudbetales fratrukket afgift på 60 pct. eller i værste fald ophører med at eksistere som følge af, at alle pengene er gået til administration.

Det er både i pensionsopparernes og samfundets interesse, at der tages initiativ til at sikre, at disse pensionsopsparinger samles og overføres til ordninger, hvor omkostningerne er lave, og hvor afkastet er så højt som muligt. Regeringen har derfor nedsat en arbejdsgruppe bestående af arbejdsmarkedets parter, Forsikring og Pension, Skatteministeriet, Erhvervs- og Vækstministeriet og Beskæftigelsesministeriet. Arbejdsgruppen skal fremkomme med et eller flere løsningsforslag, der bedst muligt sikrer, at hvilende pensioner under nærmere beskrevne omstændigheder kan samles og overføres til en eller flere alternative ordninger, hvorved indbetalingerne fortsat vil kunne bidrage til opparernes forsørgelse i alderdommen. Arbejdsgruppen afgiver sin rapport i 2012.

IV.

Sikkerhed



Sikkerhed for forbrugerne er en vigtig opgave. Forbrugerne har krav på at blive beskyttet mod produkter, som kan være til fare for deres liv og helbred. Heldigvis har Danmark generelt et højt produktsikkerhedsniveau, men der kommer hele tiden ny viden, nye produkter og nye kemikalier til.

Regeringen vil derfor sætte et særligt fokus på kemikalier og hormonforstyrrende stoffer med henblik på at sikre, at de ikke udgør en risiko for mennesker eller miljø.

22. Bedre regulering af kemikalier i forbrugerprodukter

Forbrugerne skal kunne stole på, at de produkter, de køber, ikke udgør en risiko for mennesker eller miljø. Derfor har regeringen igangsat et 4-årigt program, der skal gennemgå samtlige kemikalier på Miljøstyrelsens liste over uønskede stoffer, for at vurdere behovet og mulighederne for EU-regulering mv. for hvert enkelt stof eller stofgruppe på listen. Herudover indeholder regeringens Kemikaliehandlingsplan 2010-2013 klare mål om undersøgelser af kemiske stoffer i produkter, informationskampagner til forbrugerne samt mål om en styrket kontrol med forbrugerprodukter.

De hormonforstyrrende stoffer i forbrugerprodukter er et vigtigt fokusområde. Regeringen arbejder for, at EU indfører fælles kriterier for hormonforstyrrende stoffer med henblik på fælles regulering. Regeringen vil ligeledes arbejde for, at Danmarks position inden for studier af kemiske stoffers kombinationseffekter (det at vi udsættes for kemiske stoffer fra mange forskellige kilder) styrkes.

Regeringen vil sikre, at de produkter, der importeres fra lande uden for EU, på langt sigt bliver underlagt de samme sikkerhedskrav, som EU-producerede produkter. Det skal bl.a. ske via en vurdering af hullerne i den eksisterende lovgivning og mulighederne for bedre integration mellem

EU's kemikalielovgivning, REACH, og EU's produktsikkerhedsdirektiv.

Regeringen vil ligeledes arbejde for, at EU-landene får en fælles tilgang til at vurdere risiko ved kemiske stoffer i forbrugerprodukter. Det skal sikre, at EU's koordinerede advarselsystem RAPEX optimeres, så landene hurtigt kan reagere over for de produkter, der udgør en sundhedsrisiko for forbrugerne.

Miljøministeriet offentliggjorde i marts måned en rapport, som kortlægger gravides udsættelse for mistænkte hormonforstyrrende stoffer i produkter, de omgiver sig med. Til denne rapport er knyttet en web-app, som hægter sig op på de stoffer, der er vurderet i rapporten.

23. Produktsikkerhed

Sikre produkter er afgørende for forbrugernes tillid til at købe produkter på tværs af grænser i EU, ligesom klare fælles produktsikkerhedsregler bidrager til ens konkurrencevilkår i hele EU og gør det nemmere for erhvervsdrivende at handle på tværs af grænserne.

I dag findes markedsovervågningsreglerne både markedsovervågningsforordningen og i produktsikkerhedsdirektivet. Det er besværligt for virksomheder og myndigheder at fastslå, hvornår hvilket regelsæt skal anvendes. Samtidig er der forskel i definitioner og sprogbrug.

Regeringen vil derfor arbejde for, at produktsikkerhedsdirektivet revideres, så markedsovervågningsreglerne fra markedsovervågningsforordningen og produktsikkerhedsdirektivet samles i ét regelsæt. Der skal gælde de samme regler for markedsovervågning, uanset om et produkt er reguleret under et særdirektiv eller under det generelle produktsikkerhedsdirektiv.

Regeringen vil ligeledes arbejde for, at samarbejdet mellem medlemslandenes nationale markedsovervågningsmyndigheder forbedres. Herved sikres ensartede risikovurderinger på tværs af medlemslandene og mere ens konkurrencevilkår i hele EU.

Trygge forbrugere

Aktive valg

Forbrugerpolitisk eftersyn

2011/2012 : 25

Henvendelse om udgivelsen kan i øvrigt ske til
Erhvervs- og Vækstministeriet

Postadresse:
Erhvervs- og Vækstministeriet
Slotsholmsgade 10-12
1216 København K

E-mail: evm@evm.dk
Tlf. : 33 92 33 50

Elektronisk publikation
978-87-92727-93-0

Design
e-Types & India

Foto
iStock og Colourbox

Web
Publikationen kan hentes på
www.evm.dk

