



Ansvarlig forbrugerpolitik

Januar 2010

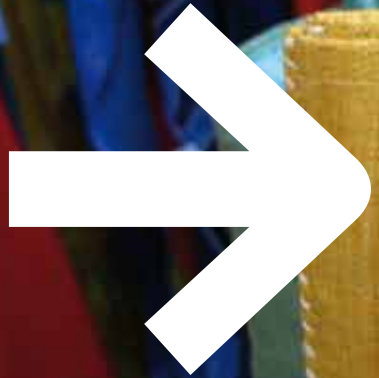
Regeringen





Indhold

Ansvarlig forbrugerpolitik	3
1 Fælles løsninger – på fælles europæiske udfordringer	7
2 Bedre klageforhold	9
3 Større ansvarlighed på de finansielle markeder	13
4 Et gennemsigtigt bygge- og boligmarked med klarere spilleregler	17
5 Bedre rammer for grønt og ansvarligt forbrug	21
6 Mere sikre markeder	23
7 Mere gennemsigtige forbrugerforhold og dermed større valgfrihed	25
Initiativoverblik	26



Ansvarlig forbrugerpolitik

Danske forbrugere skal have ordentlige forhold. Det er vigtigt, fordi gode og sikre forbrugerforhold kan bidrage til at skabe velfærd og tryghed for den enkelte. Men det er også vigtigt, fordi ordentlige forhold gør det nemmere for forbrugerne at vælge konkurrencedygtige varer og serviceydelser. Hermed kan forbrugerne medvirke til at skærpe konkurrencen mellem virksomhederne og motivere dem til at udvikle endnu bedre produkter. Gode forhold for forbrugerne kan kort sagt også bidrage til en sund konkurrence mellem virksomhederne – og dermed til at skabe vækst.

Gode forbrugerforhold giver forbrugerne mulighed for at handle bevidst og aktivt. Forbrugerne skal derfor have adgang til overskuelig information samt kunne have tillid til varer, ydelser og til virksomhederne bag produkterne. Derudover skal forbrugerne have gode klageforhold, hvis noget går galt.

Regeringen har et ansvar for rammerne på forbrugerområdet. Man kan imidlertid ikke regulere alt, og det er derfor vigtigt, at virksomheder og forbrugere selv tager ansvar for at fylde rammerne ud og skabe gode forbrugerforhold i det daglige. For det er i hverdagens møde mellem forbruger og virksomhed, at gode forbrugerforhold bliver til i praksis.

Danske forbrugere har generelt gode vilkår, og danske virksomheder er generelt meget opmærksomme på vigtigheden af gode forbrugerforhold. I 2003 lancerede regeringen en strategi for forbrugerområdet – den største samlede ændring af forbrugerpolitikken i 25 år. Sammen med strategien lancerede regeringen mere end 50 konkrete initiativer på forbrugerområdet, som siden er blevet gennemført.

Regeringen iværksatte efterfølgende en systematisk overvågning af danske forbrugerforhold. Tallene viser, at det siden er gået fremad år for år. Forbrugerne oplever større gennemsigtighed på danske forbrugsmarkeder. Samtidig har forbrugerne fået bedre klageforhold, og virksomhederne er blevet dygtigere til at matche forbrugernes forventninger. Det er væsentligt, at de samlede danske forbrugerforhold er gode, så vi ud over et højt beskyttelsesniveau også får skabt gennemsigtige markeder med gode valgmuligheder og skarp konkurrence.

De grundlæggende målsætninger for regeringens indsats på forbrugerområdet har siden 2003 været at:

- styrke niveauet for forbrugerbeskyttelse i Danmark,
- sikre forbrugerne størst mulig valgfrihed og
- inddrage både forbrugere og virksomheder i forbrugerpolitikken.

Målsætningerne er fortsat vigtige, men nye udfordringer er kommet til siden 2003, efterhånden som nye markeder, teknologier og tendenser i samfundet er kommet til at præge forbrugernes dagsorden.

I lyset af de nye udfordringer kan den positive udvikling på forbrugerområdet fastholdes ved at sætte målet ind på de områder, hvor forbrugerne oplever problemer – eksempelvis som følge af den finansielle krise.

Mange mennesker har fået dårlig rådgivning og har købt uigennemskuelige finansielle produkter, der ikke matcher deres økonomi eller risikoprofil. Det skal vi undgå i fremtiden, og ansvarligheden skal derfor tilbage i fokus i den finansielle sektor.

Den fortsatte globalisering indebærer både nye muligheder, men også nye udfordringer for forbrugerne. Med den stigende e-handel er forbruget blevet grænseoverskridende, og globaliseringen drives nu også af forbrugernes indkøb i andre lande.

For at skabe bedre forbrugerforhold i Danmark må vi derfor arbejde i to parallelle spor. Det ene indebærer et stærkere internationalt samarbejde, herunder fælles rammer og regler i EU. Vi skal både udnytte styrken ved fælles EU-regler og kræve løsninger og forretningsmodeller, der matcher danske forbrugeres behov.

Det andet spor omfatter alt det, vi i Danmark selv kan gøre for at forbedre forholdene for danske forbrugere og virksomheder. Et spor, hvor myndigheder, virksomheder og forbrugere i fællesskab tager ansvar for at skabe endnu bedre forbrugerforhold.

Erhvervslivet må påtage sig et større ansvar for at skabe bedre og især mere gennemsigtige markedsvilkår. Og forbrugerne må påtage sig ansvaret for at udnytte gennemsigtigheden til at udfordre og presse virksomhederne og dermed skærpe konkurrencen, så vi får flere valgmuligheder og lavere priser.

Med denne handlingsplan sætter regeringen kursen mod endnu bedre forbrugerforhold i Danmark. Regeringen lægger op til en ansvarlig forbrugerpolitik med internationalt udsyn. Regeringens indsats er bredt forankret og vil have fokus på at skabe:

- Fælles løsninger – på fælles europæiske udfordringer
- Bedre klageforhold
- Større ansvarlighed på de finansielle markeder
- Et gennemsigtigt bygge- og boligmarked med klarere spilleregler
- Bedre rammer for grønt og ansvarligt forbrug
- Mere sikre markeder
- Mere gennemsigtige forbrugerforhold og dermed større valgfrihed.

En række af handlingsplanens initiativer indgår i regeringens aftale med forligspartierne om fordeling af globaliseringspuljen til innovation og iværksætteri mv. 2010 – 2012 fra januar 2010. Det er initiativerne vedrørende; nye og bedre muligheder for at klage, adgang til at opnå erstatning igennem gruppesøgsmål på konkurrenceområdet, målet og let tilgængelig forbrugerinformation og mere sikre produkter i en globaliseret verden.



1



Fælles løsninger – på fælles europæiske udfordringer

Dansk økonomi og danske forbrugerforhold er tæt forbundet med udviklingen i vores omverden. Omkring 85 pct. af lovgivningen på forbrugerområdet kommer fra EU. Udviklingen internationalt giver både danske forbrugere nye muligheder, men samtidig også nye udfordringer.

Udbredelsen af e-handel betyder, at forbruget er blevet mere grænseoverskridende. Det har givet danske forbrugere nem adgang til en global markedsplads med et stort udvalg af varer og services. Samtidig har e-handlen og den stigende trafik på internettet i almindelighed – og sociale netværk i særdeleshed – rejst nye grænseoverskridende problemstillinger vedrørende privacy og digital sikkerhed.

Danske forbrugerforhold skabes dermed i stigende omfang i en international kontekst og under indflydelse af globale udviklingstendenser. Ordentlige forhold for danske forbrugere kan derfor ikke udvikles isoleret fra den internationale virkelighed, hvori danske forbrugere i stigende omfang færdes.

Et stærkt internationalt samarbejde og fælles europæiske løsninger er således med til at give danske forbrugere ordentlige forhold. Regeringen vil i EU arbejde for, at en række grænseoverskridende problemstillinger håndteres til gavn for både danske forbrugere og virksomheder.

Europæiske løsninger

Regeringen arbejder for mere sikkerhed og bedre vilkår i forbindelse med køb af blandt andet flyrejser, varer og fødevarer. Det sker gennem en vedholdende indsats for de bedst mulige fælles regler i EU inden for blandt andet konkursdækning på flyrejseområdet, produktsikkerhed samt gennemsigtighed i forhold til fødevarekøb. Regeringen arbejder samtidig for, at der udvikles løsninger, som kan styrke forbrugernes tillid til online-handel og markedsføring – fx et fælles europæisk e-handelsmærke.



2



Bedre klageforhold

Regeringen har længe arbejdet for at give danske forbrugere gode klageforhold. Det er med til at sikre forbrugerne et højt beskyttelsesniveau og værner samtidig seriøse virksomheder mod unfair konkurrence fra mindre seriøse konkurrenter. Heldigvis er det reglen, at danske forbrugere går tilfredse fra butikken. Men desværre ingen regel uden en undtagelse. Det sker, at forbrugere kommer i klemme i forbindelse med en handel. Og selvom det kun sker i en brøkdelen af alle de handler, der hver dag finder sted i Danmark, så gør det ikke problemet mindre for den forbruger, som står med problemet.

Ofte løser problemet sig ved, at forbrugeren og den forretningsdrivende finder en fornuftig løsning i fællesskab. Langt de fleste virksomheder følger nemlig spillereglerne – og bidrager aktivt til, at de løbende

udvikles og forbedres i både forbrugernes og erhvervslivets interesse. Men der er brodne kar, der konsekvent bryder de fælles spilleregler. Det skal derfor være nemmere for forbrugerne at føre en klagesag. Samtidig skal der strammes op over for brodne kar, der ikke efterlever klagenævnernes afgørelser.

Forbrugerne har gode muligheder for at klage over forskellige produkter og serviceydelser, men der er produkter, man i dag ikke kan klage over til det offentlige eller de private, godkendte klage- og ankenævne. I disse tilfælde må forbrugerne i stedet indbringe deres sag for domstolene. En sådan proces kan være både dyr og tidskrævende for den enkelte forbruger. Derfor udvides forbrugernes klagemuligheder på en række områder, hvor behovet er stort.

Bedre klagemuligheder

Forbrugerne skal have større sikkerhed for, at Forbrugerklagenævnet og de private godkendte klage- og ankenævne fx Pengeinstitutankenævnets afgørelser følges af virksomhederne. Det sker ved at give forbrugerne mulighed for omkostningsfrit at føre en sag ved domstolene, hvis en virksomhed ikke efterlever disse klagenævnets afgørelser. Samtidig bliver det nemmere for forbrugerne at finde ud af, hvilke virksomheder der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser. Firmatjek, som er listen over virksomheder, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser, tilføjes blandt andet flere søgefunktionaliteter og bliver dermed lettere at anvende for forbrugerne.



Der findes i dag ét offentligt og 18 godkendte, private, klage- og ankenævne. Det kan derfor være vanskeligt for forbrugeren at gennemskue, hvor man skal henvende sig med sin klage, hvilket i sig selv kan være en barriere for at klage. Med henblik på at forenkle klageprocessen videreudvikles Forbrugerstyrelsens klageportal, så forbrugers klage automatisk bliver ledt frem til det rette klagested – uanset om klagen hører hjemme i Forbrugerklagenævnet eller et af de 18 godkendte, private, klage- og ankenævne.

Gode forbrugerforhold kræver, at forbrugere og virksomheder overholder spillereglerne på markedet. Visse overtrædelser af spillereglerne på markedet kan både være til skade for forbrugere og konkurrencen. Fair priser skabes i fri konkurrence, og det skal derfor også fremover koste virksomhederne dyrt at overtræde konkurrencereglerne. Det vil derfor blive muligt for Forbrugerombudsmanden at føre gruppesøgsmål på konkurrenceområdet.

Mulighed for at klage over flere produkter

Forbrugerklagenævnets kompetenceområde udvides på bilområdet og på områderne for feriehuseudlejning og parabol. Med udvidelsen får forbrugere en væsentlig bedre forbrugerbeskyttelse på områder, hvor der i dag er begrænset eller slet ingen adgang til klagenævnshandling.

Nemt og enkelt at klage

Det vil blive nemmere for forbrugere at få overblik over, hvor de kan klage, og hvordan deres klagesag i Forbrugerklagenævnet forløber. Med videreudviklingen af Forbrugerstyrelsens klagerådgiver på forbrug.dk skal forbrugeren ikke længere forholde sig til, hvor de skal gå hen med deres klagesag, men blot sende deres klage direkte via portalen. Portalen sikrer herefter, at henvendelsen bliver dirigeret det rigtige sted hen. Samtidig er det blevet muligt for forbrugere at følge status på deres klagesag i Forbrugerklagenævnet via internettet.

Grupesøgsmål på konkurrenceområdet

Forbrugere og mindre virksomheder skal have lettere adgang til at få erstatning for tab, som de har lidt som følge af overtrædelser af konkurrencelovgivning. Forbrugerombudsmanden får mulighed for at føre grupesøgsmål på konkurrenceområdet og kan på den måde hjælpe forbrugere og mindre virksomheder med at få erstatning. Det vil blandt andet betyde, at forbrugere, som har lidt økonomiske tab, fordi en eller flere virksomheder har overtrådt konkurrencelovgivningen, kan få ført deres sag. Dette vil særligt være relevant i de tilfælde, hvor omkostningerne for den enkelte ved at indbringe sagen for domstolene ikke nødvendigvis står mål med kravets størrelse.



3



Større ansvarlighed på de finansielle markeder

Mange år med positiv økonomisk udvikling har sat sit præg på Danmark. De finansielle virksomheder har med mellemrum udvist overmod og risikobetonet adfærd – det gælder i visse tilfælde også forbrugerne. Nu er det tid til at bringe ansvarligheden tilbage i fokus på de finansielle markeder.

Markedet for finansielle produkter har de seneste 10 år været kendetegnet ved et stigende udbud og en stadig større kompleksitet i de produkter, som almindelige forbrugere bliver tilbudt. Den finansielle krise tog for alvor fat i andet halvår af 2008 og har aktualiseret problemerne for forbrugere på de finansielle markeder. Krisen har gjort det klart, at mange forbrugere har svært ved at navigere på de finansielle markeder. Og i stedet for at tilbyde disse forbrugere hjælp og god rådgivning har der fra nogle virksomheder desværre været alt for mange eksempler på det modsatte.

Der findes eksempler, hvor helt almindelige forbrugere har fået tilbudt investeringsprodukter, som tidligere var forbeholdt professionelle investorer, eksempler hvor pensionsmidler er blevet investeret i risikoprodukter, og eksempler hvor normale boligkøb og -finansiering har fået en spekulativ drejning. Lektien er, at god, ansvarlig rådgivning er vejen frem.

Klar besked om investeringer

Forbrugerne skal have klar og letforståelig besked om investering i værdipapirer. Derfor skal værdipapirer fremover kategoriseres i forskellige grupper, så det bliver nemmere for forbrugerne at danne sig et overblik over de risici, der er forbundet med at investere. Kategoriseringen skal udmøntes i en mærkningsordning, som giver forbrugerne viden om risikoen ved den pågældende investering.

Ligeledes skal rådgiverne klædes bedre på til at kunne yde rådgivning af høj standard. Det skal ske ved at indføre en certificeringsordning, der skal sikre, at de personer, der yder rådgivning om komplicerede investeringsprodukter, har de fornødne kompetencer.

Det seneste års udvikling stiller skrappe krav til, at alle aktører udviser større ansvarlighed, så forbrugerforholdene i den finansielle sektor kan forbedres.

Penge- og Pensionspanelets barometer viser, at forbrugerne oplever pensionsområdet som kompliceret og vanskeligt at begå sig på. Forbrugerstyrelsens undersøgelser peger samtidig på, at der på området for pensioner er et potentiale for forbedring både i forhold til forbrugernes tillid og gennemsigtigheden på markedet. Det stiller branchen over for en særlig udfordring. Branchen har således vedtaget en plan om at skabe større åbenhed og gennemsigtighed på blandt andet pensionsområdet.

Regeringen kan styrke rammerne ved at skabe klarere spilleregler på det finansielle område. Men virksomheder og forbrugere er ansvarlige for at fylde rammerne ud. De finansielle virksomheder skal stille god og ansvarlig rådgivning til rådighed, mens forbrugerne skal forholde sig lige så kritisk til bank, pension og forsikring som til andre mindre komplekse varer og services.

Pensioner skal kunne læses og forstås

Der skal skabes større gennemsigtighed og bedre information på pensionsområdet i forlængelse af branchens egne initiativer. Dette skal ske ved at stille skærpede krav til den information, der går fra pensionsselskaberne til forbrugerne. Det gælder både den information, som forbrugeren modtager, når de indgår en aftale, information om hvordan aftalen kan ændres, og den information som forbrugeren får løbende. Det skal sikre forbrugerne lettilgængelig og målrettet information om deres pensionsordning frem til det tidspunkt, hvor de går på pension. Endelig skal mulighederne for at yde samlet rådgivning om arbejdsmarkedspensioner styrkes.

Forbrugerinformationen på det finansielle område skal derfor være god, så forbrugerne er bedre klædt på til selv at tage ansvar, når de handler på de finansielle markeder. Sådant bringer myndigheder, virksomheder og forbrugere i fællesskab ansvarligheden tilbage i fokus på det finansielle område.

Forbrugere, der er trængt økonomisk og måske står i et skyldnerregister, er særligt sårbare. Disse forbrugere må i visse tilfælde ty til at låne penge hos låneudbydere, hvor renterne ofte er meget høje, fx. sms-lån. Det er derfor ekstra vigtigt, at disse forbrugere får korrekte og fyldestgørende oplysninger om, hvad det koster at låne pengene.

Forbrugerombudsmanden har oplyst, at han har fokus på netop dette område. Det kan bidrage til at højne ansvarligheden – også blandt andre låneudbydere end pengeinstitutter. Hvis ikke långivere lever op til oplysningskravene, har Forbrugerombudsmanden tilkendegivet at ville hjælpe forbrugerne med at få nedsat renten på deres lån.

Styrket indsats over for vildledende långivning på det "grå" lånemarked

Forbrugerne skal have korrekte og fyldestgørende oplysninger om, hvad det koster at låne pengene på det "grå" lånemarked, hvor renterne ofte er meget høje, fx. sms-lån. Hvis ikke forbrugerne får disse oplysninger, er der mulighed for at få nedsat renten. Forbrugerombudsmanden har tilkendegivet, at han fremover vil have fokus på dette område for at højne ansvarligheden på det "grå" lånemarked og dermed sikre, at forbrugerne får de rette oplysninger, når de låner penge på markedet.



4



Et gennemsigtigt bygge- og boligmarked med klarere spilleregler

Boligkøb og byggeprojekter er for mange forbrugere store og vanskelige forløb, som de fleste kun er involveret i få gange i deres liv. Udfordringerne kan i den forbindelse være mange.

Forbrugerredøgørelse 2009 viser, at mange forbrugere oplever boligmarkedet som uigennemsigtigt. Det ønsker regeringen at gøre op med. Det skal være nemmere for forbrugerne at begå sig – også på komplekse markeder som boligmarkedet. Forbrugerne skal derfor have én samlet indgang til alle offentlige services og informationer på boligområdet, så det for den enkelte forbruger bliver lettere at vælge målrettede tilbud, der matcher netop deres behov på markedet.

Samtidig skal priggennemsigtheden øges. Tidligere har det kun været muligt for forbrugerne at se udbudspriserne på boligmarkedet, men i perioder ender mange bolighandler med store afslag og reducerede priser. Oplysninger, som forbrugerne ikke tidligere har haft adgang til. Regeringen har derfor givet forbrugerne adgang til information om faktiske ejendomssalgspriser.

Der er mange ting at tage hensyn til i forbindelse med et boligkøb. Foruden pris, kvalitet, størrelse og beliggenhed kan boligens energiprofil i stigende grad blive en parameter for forbrugerne. Regeringen vil derfor sikre, at det bliver lovpligtigt at annoncere med energimærkningen af boligen i forbindelse med salg.

Øget gennemsigthed på boligmarkedet

Al indgang til offentlig information og services på boligområdet samles på borger.dk, så forbrugerne kan finde alle oplysninger ét sted. Det handler fx om information i forbindelse med køb og salg, om byggeri, flytning og boligstøtte. Med indgangen til information og services samlet ét sted bliver det nemmere for forbrugerne at navigere på boligmarkedet, eksempelvis når de skal købe og sælge bolig.

Energimærkning af boliger skal angives i salgsannoncer

Forbrugernes muligheder for at indtænke klima- og miljøhensyn, når de køber bolig, styrkes ved at indføre en pligt for ejendomsmæglere til at angive bygningens energimærke i salgsannoncer.

Byggeprojekter er for mange forbrugere ligeså komplicerede som boligkøb – og typisk også mere langvarige. De indledende forberedelser i en byggesag tager undertiden længere tid, end både forbrugere og håndværksvirksomheder forventer – af og til også længere tid end nødvendigt. Sagsgangene hos kommunerne kan være langtrukne, hvilket er utilfredsstillende for både forbrugere, håndværkere og kommuner. Det skal derfor undersøges, hvordan det kan gøres nemmere og mere overskueligt at opnå godkendelse af en byggesag hos kommunen.

Demonstrationsprojekt med digitalisering af den offentlige byggesagsbehandling

Der er igangsat forsøg med at digitalisere den offentlige byggesagsbehandling, så det bliver nemmere for de involverede i en byggesag at overskue sagsforløbet. For forbrugerne betyder digitaliseringen, at det bliver hurtigere og enklere at opnå godkendelse af en byggesag, eftersom det skal gøres muligt for forbrugerne at fremsende ansøgningen og modtage afgørelsen digitalt, ligesom kommunerne får mulighed for at foretage sagsbehandlingen via internettet. Demonstrationsprojektet afsluttes og evalueres i 2011, og det besluttet på baggrund af erfaringerne fra projektet, om den offentlige byggesagsbehandling skal digitaliseres i hele landet.

Uanset om forbrugeren skal bygge nyt eller renovere, er det vigtigt, at der anvendes lovlige byggematerialer – og at de benyttes korrekt. Forbrugerne skal kunne stole på, at mærkningen og markedsføringen af byggevarerne er korrekt. Forkerte oplysninger om byggevarernes egenskaber kan forårsage fugtskader og dårligt indeklima. I værste fald kan det medføre, at et byggeri må laves helt om. Det er derfor vigtigt med en målrettet indsats, der medvirker til, at de byggematerialer, der markedsføres i Danmark, overholder de lovgivningsmæssige krav.

Styrket markedsovervågning af byggevarer

Forbrugerne skal generelt kunne være trygge ved, at de byggevarer, der anvendes til nybyggeri og renoveringer, er sikre at anvende. Derfor styrkes markedsovervågningen af byggevarerområdet fra 2010. Markedsovervågning kommer til at bestå af kontrolbesøg i forretninger, byggemarkeder og på byggepladser mv.



Renovering rummer endvidere et stort potentiale for energibesparelser. Mange forbrugere har dog ikke den tilstrækkelige viden til at realisere dette potentiale. Forbrugerne risikerer således at gå glip af besparelser i privatøkonomien, mens samfundet risikerer at gå glip af byggetiltag, som gavner klimaet. Forbrugerne skal derfor informeres bedre om energibesparende tiltag ved ombygning.

Bedre information om energibesparelser ved renovering

I forbindelse med udarbejdelsen af et nyt bygningsreglement, der sætter rammerne for energirigtigt byggeri og renovering, vil der på borger.dk blive sat fokus på bedre information til forbrugerne om energibesparelser. Samtidig gennemføres kampagner og information om energibesparelser, så forbrugerne kan finde letforståelig information om, hvordan energibesparelser kan opnås ved renovering. Endelig styrkes uddannelse og efteruddannelse af byggeriets parter samtidig med, at der er etableret et videncenter for energibesparelser i bygninger. Herved bliver byggeriets parter også bedre klædt på til at rådgive forbrugerne om, hvordan de kan opnå energibesparelser i forbindelse med renovering.

For mange forbrugere volder kontakten til diverse håndværkere i forbindelse med ny- eller ombygning problemer. Visse brodne kar i håndværkerbranchen giver ikke forbrugerne en ordentlig behandling. Derfor har regeringen i samarbejde med relevante aktører indført AB-Forbruger, der opstiller klarere spilleregler for aftaleforholdet mellem håndværker og forbruger.

Ikke alt kan imidlertid aftales, reguleres eller forudses. Når uheldet for alvor er ude, og Danmark rammes af stormflod, har borgerne brug for sikkerhed omkring deres fremtidige boligforhold. Derfor vil regeringen fremtidssikre den eksisterende stormflodsordning og sikre, at de, der rammes af stormflod, kan forvente en hurtig afklaring på deres erstatningssag.

Klarere spilleregler

Forbrugerne skal have klarere aftaleforhold, når de starter mindre byggeprojekter og i den forbindelse indgår aftaler med håndværkere. Derfor har regeringen taget initiativ til at indføre en standardaftale, AB-forbruger, som forbrugerne kan benytte, når de laver en aftale med en håndværker om et byggearbejde. Standardaftalen indeholder de vigtigste punkter, der bør tages højde for og laves klare aftaler om, når der indgås en aftale om et byggearbejde.

Bedre sikring ved stormflod

De borgere, der rammes af stormflod, skal sikres en hurtig afklaring på deres erstatningssag gennem en enkel og effektiv sagsbehandling. Fremover vil der også kunne gives erstatning for oversvømmelser fra søer og vandløb. Den nye ordning vil styrke husejernes og virksomhedernes incitamenter til at forebygge oversvømmelse og udvise omtanke. Der sker blandt andet ved at indføre en ny model, hvor selvriskoen stiger ved gentagne oversvømmelser på samme adresse.

5



Bedre rammer for grønt og ansvarligt forbrug

Klimaudfordringen kræver, at alle bidrager. Både myndigheder, erhvervsliv og forbrugere. Mens internationalt og europæisk samarbejde om en fælles, bæredygtig fremtid er en nødvendig forudsætning for en grøn udvikling, er det væsentligt at huske, at løsningen på den globale klimaudfordring også skal findes i den enkelte forbrugers hverdag. Hver dansker udleder i gennemsnit ca. 10 ton CO₂ om året. Heraf har danske forbrugere direkte indflydelse på ca. seks ton gennem transport og forbrug af el, varme og dagligvarer.

Af Forbrugerredegørelse 2008 fremgår det, at danskerne generelt ønsker at forbruge mere bæredygtigt. Dette billede underbygges i en undersøgelse gennemført af Forbrugerstyrelsen i 2009. Her angiver mere end tre ud af fire forbrugere, at de interesserer sig for klimahensyn i relation til deres forbrug. Det skal vi bygge videre på. En styrkelse af vilkårene for grønt forbrug er et vigtigt redskab til, at forbrugerne kan tage et større medansvar for at løse klimaudfordringen.

Derfor skal informationen om miljø- og klimamæssig bæredygtighed til forbrugerne styrkes.

Bæredygtighed og grønt forbrug er de senere år blevet et konkurrenceparameter for nogle danske virksomheder. En undersøgelse fra Erhvervs- og Selskabsstyrelsen fra 2007 viser, at virksomhederne i stigende grad oplever, at forbrugerne stiller krav om samfundsansvar og bæredygtighed. Af Forbrugerstyrelsens undersøgelse fra 2009 fremgår det endvidere, at over 1/3 af forbrugerne tillægger det meget stor eller stor betydning, at det sted, de handler, har klimavenlige varer.

Bedre rammer for grønt forbrug

Det skal være nemmere for forbrugerne at træffe et bæredygtigt og miljømæssigt ansvarligt valg. Forbrugerne skal via den offentlige forbrugerportal, forbrug.dk, have adgang til viden om miljø- og klimamæssig bæredygtighed, hvad enten det drejer sig om hverdagsbeslutninger, huskøb, byggeprojekter, bilkøb eller flyrejsers CO₂-belastning af miljøet. Samtidig vil regeringen i EU-regi arbejde for, at klimahensyn fortsat klarlægges, og at mærkningsordningerne markedsføres.

Virksomhederne bør derfor have en interesse i at medvirke til at håndtere klimaudfordringen via grøn produktion og markedsføring. Forbrugerombudsmanden forhandler i øjeblikket med branchen om en ny vejledning for brug af etiske og miljømæssige udsagn i markedsføringen. Vejledningen skal fremme, at forbrugerne får den mest korrekte information fra virksomhederne.

Samtidig vil regeringen tilskynde til øget gennemsigtighed om bæredygtighed på transportområdet. Bil- og flybranchen kan i den forbindelse hjælpe med at gøre det lettere og mere gennemsigtigt for forbrugerne at træffe et grønt og bæredygtigt transportvalg.

Energimærkning af varebiler

Forbrugerne og virksomhederne skal have lettere adgang til information om energiforbrug i forbindelse med køb af varebiler. Derfor skærpes kravene til energimærkning, så også varebiler skal mærkes. De nye regler betyder desuden, at information om CO₂-udslip og energiklassepile fremover tydeligt skal fremgå ved annoncering og i reklamer. Samtidig igangsættes et større kampagnearbejde, der skal øge forbrugernes fokus på varebilens energiforbrug.

Det er lovpligtigt at annoncere energiforbruget i forbindelse med salg af personbiler. Regeringen har løbende fokus på at styrke gennemsigtigheden om energiforbrug, så forbrugerne vælger transportform på et velinformeret grundlag.

Flyrejsere er blandt de helt store CO₂-syndere, og flere flyselskaber har allerede taget initiativ til at oplyse om flyrejsens CO₂-belastning efter køb af billet. Alligevel kan det være svært at vurdere CO₂-udledningen i forbindelse med flyrejsere.

Flyrejsers CO₂-belastning

Det skal være nemmere for forbrugerne at gennemskue flyrejsens CO₂-belastning. Forbrugernes muligheder for at træffe bæredygtige valg kompliceres dog blandt andet af utilstrækkelig oplysning i flybranchen om den korrekte opgørelse af CO₂-udslip. Regeringen vil derfor opfordre branchen til fælles standarder for CO₂-opgørelse og til at styrke forbrugerinformationen om flyrejsers CO₂-belastning allerede ved annoncering af flyreisen.

6



Mere sikre markeder

Danskernes forbrug bliver i stigende omfang grænseoverskridende. Hvor udvalget tidligere var begrænset til sortimentet i det lokale supermarked, har danskerne mere eller mindre fået hele verden som sin markedsplads.

En vis del af vores forbrug er rettet mod varer, der er produceret i fjernøsten. I 2008 udgjorde importen fra Kina 5,8 pct. af den samlede danske import. Internettet har gjort det nemt og billigt at købe tøj, forbrugerelektronik og meget andet – ikke bare i EU, men også i resten af verden.

Udviklingen er til gavn for både virksomheder og forbrugere. Åbne markeder styrker nemlig konkurrencen på danske markeder og øger danske virksomheders afsætningsmuligheder. Samtidig giver åbne markeder ikke bare forbrugere flere valgmuligheder, men også lavere priser.

For nogle forbrugere ledsages åbningen af markederne dog af større utryghed, end dengang handlen primært foregik lokalt. Kan man eksempelvis stole på, at legetøj importeret fra østen er sikkert, og hvordan forholder man sig i en handel, hvor al kontakt med sælger foregår elektronisk?

Med den stigende samhandel over landegrænserne udfordres ikke bare produktsikkerheden, men også vores digitale sikkerhed, når vi e-handler grænseoverskridende og færdes på internettet i øvrigt. Det er derfor væsentligt, at markedsåbninger ikke sker på bekostning af forbrugernes tryghed og sikkerhed.

Tillid til produkter

Forbrugerne skal fortsat være trygge ved de produkter, de køber. En mere effektiv og sammenhængende kontrolindsats samt en skærpelse af produktsikkerhedsloven skal fremme tryghed på markederne. Reglerne bliver klarere, så virksomhederne ikke er i tvivl om deres ansvar og pligter. Samtidig forbedres myndighedernes kontrolmuligheder, ligesom mulighederne for effektivt at straffe overtrædelser styrkes.

Danmark har i dag et meget højt produktsikkerhedsniveau. Men det er vigtigt, at produktsikkerheden i Danmark fastholdes på et højt niveau. Derfor skal der fortsat arbejdes for høje standarder og regler for sikkerheden på produktområdet både nationalt og internationalt.

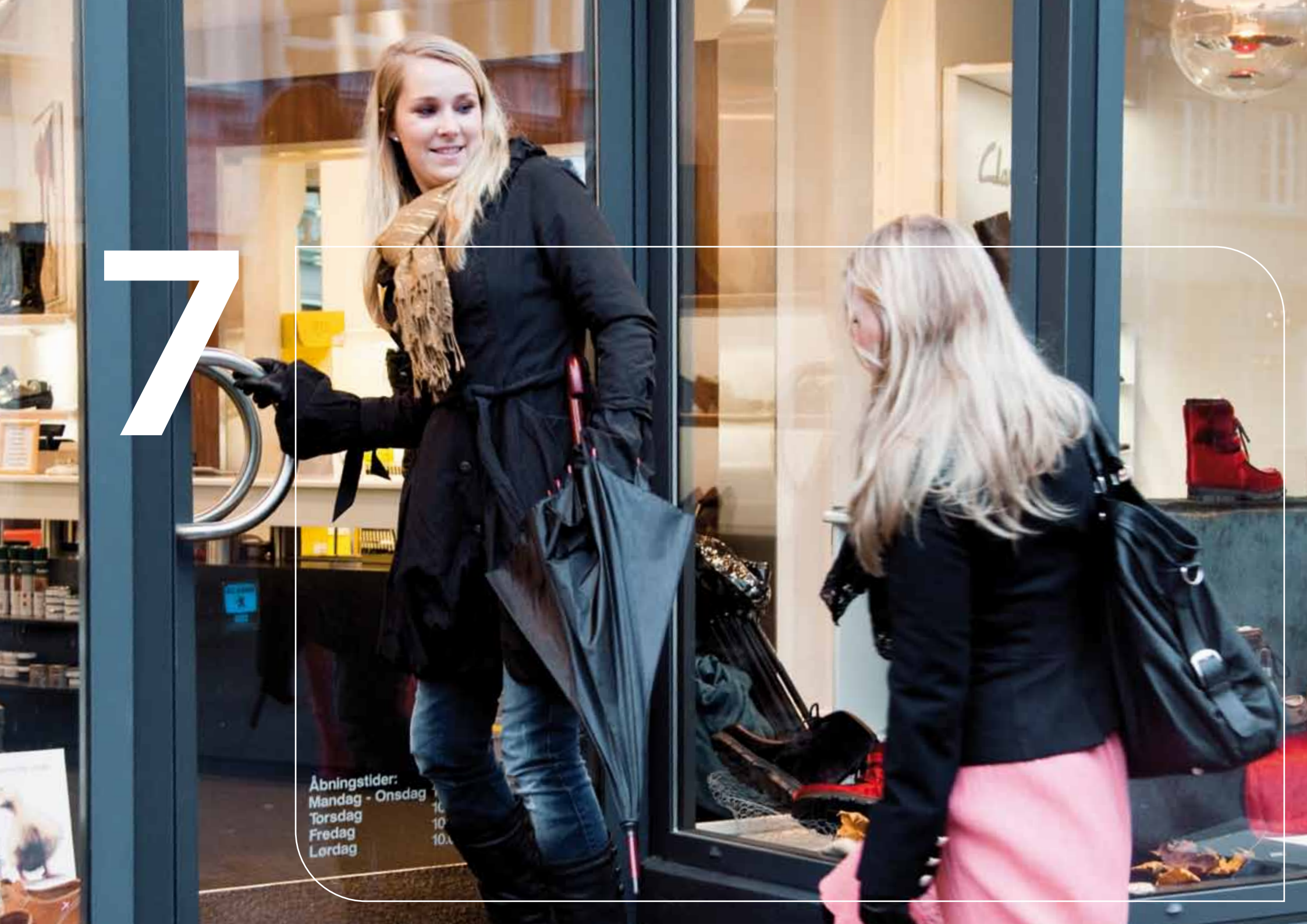
Sikkerhed på nettet

Danske forbrugere får en ny, mere sikker digital signatur, der kommer til at gælde alle offentlige og private tjenester, såsom SKAT, e-boks og netbanker. I sammenhænge, hvor det offentlige er involveret, skal der indføres retningslinjer for behandlingen af personfølsomme oplysningerne. Endvidere skal forbrugerne rustes bedre til at håndtere udfordringerne omkring privacy på nettet. Forbrugerne får via en digital privacy-vidensbank adgang til information om beskyttelse af personlig data på internettet og i sociale netværksmedier.

Digital sikkerhed er i dag lige så vigtig som produkt-sikkerhed. Forbrugernes sikkerhed, når de færdes digitalt, skal derfor styrkes. Det skal blandt andet ske ved at indføre en mere sikker digital signatur samt at ruste både forbrugere og myndigheder bedre i forhold til beskyttelse af personlige oplysninger ved handel og færden på internettet.

7

Åbningstider:
Mandag - Onsdag 10
Torsdag 10
Fredag 10
Lørdag 10



Mere gennemsigtige forbrugerforhold og dermed større valgfrihed

Velfungerende og konkurrenceprægede markeder er med til at give forbrugerne adgang til et bredt udbud af varer og tjenesteydelser af den bedste kvalitet til de billigst mulige priser.

Med liberaliseringen af lukkeloven, som regeringen har taget initiativ til, får forbrugerne en mere fleksibel adgang til at handle, mens virksomhederne får færre bindinger og mere frihed til selv at tilrettelægge deres åbningstider.

Forudsætningen for en skarp konkurrence er dog, at forbrugerne kan gennemskue deres muligheder – og at de rent faktisk udnytter dem til at presse virksomhederne. Gennemsigtheden og valgmulighederne er generelt gode på mange danske markeder. Men flere centrale markeder – blandt andet på det finansielle område – kan opleves som uigennemsigtige og komplekse.

Det øger i betydelig grad risikoen for, at disse markeder ikke fungerer optimalt, fordi forbrugerne ikke er i stand til at gennemskue deres muligheder og dermed ikke presser virksomhederne til at yde deres bedste.

For at skabe øget gennemsigtheden skal det blandt andet i højere grad være muligt for både forbrugere og erhvervsdrivende at få målrettet rådgivning. Forbruger-

styrelsens telefonhotline hjælper årligt 35.000 forbrugere med at afklare konkrete problemer. Fremover skal endnu flere – både forbrugere og erhvervsdrivende – kunne få rådgivning.

Gennemsigtheden øges samtidig ved at gøre relevant og målrettet information let tilgængelig for forbrugerne. Forbrugerne skal kort sagt fremover have nemmere ved at få forbrugerinformation.

Rådgivning døgnet rundt

Forbrugerstyrelsens telefoniske Hotline videreudvikles, så flere forbrugere får adgang til målrettet rådgivning. Udviklingen indebærer blandt andet, at telefonrådgivningen udvides med en internetløsning, så der bliver åbent for rådgivning døgnet rundt. Samtidig vil Hotlinen fremover også betjene virksomhederne og deres ansatte. Det vil bidrage til at forebygge konflikter og klager, da de erhvervsdrivende hermed kan tilegne sig et større kendskab til købeloven.

Målrettet forbrugerinformation

Den offentlige forbrugerportal, forbrug.dk, gøres mere brugervenlig. En række nye formidlingsformer – blandt andet video og lyd – vil fremover gøre informationen på portalen lettere tilgængelig. Ikke mindst for svagere forbrugergrupper. Samtidig styrkes arbejdet for at gøre forbrug.dk til det offentliges samlede forbrugerportal – så forbrugerne kun behøver at søge offentlig forbrugerinformation ét sted.

Initiativoverblik

Fælles løsninger – på fælles udfordringer

1. Europæiske løsninger

Regeringen arbejder for mere sikkerhed og bedre vilkår i forbindelse med køb af blandt andet flyrejser, varer og fødevarer. Det sker gennem en vedholdende indsats for de bedst mulige fælles regler i EU inden for blandt andet konkursdækning på flyrejseområdet, produktsikkerhed samt gennemsigtighed i forhold til fødevarekøb. Regeringen arbejder samtidig for, at der udvikles løsninger, som kan styrke forbrugernes tillid til online-handel og markedsføring – fx et fælles europæisk e-handelsmærke.

Bedre klagemuligheder

2. Bedre klagemuligheder

Forbrugerne skal have større sikkerhed for, at Forbrugerklagenævnet og de private godkendte klage- og ankenævn fx Pengeinstituttankenævnets afgørelser følges af virksomhederne. Det sker ved at give forbrugerne mulighed for omkostningsfrit at føre en sag ved domstolene, hvis en virksomhed ikke efterlever disse klagenævns afgørelser. Samtidig bliver det nemmere for forbrugerne at finde ud af, hvilke virksomheder der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser. Firmatjek, som er listen over virksomheder, der ikke efterlever Forbrugerklagenævnets afgørelser, tilføjes blandt andet flere søgefunktionaliteter og bliver dermed lettere at anvende for forbrugerne.

3. Mulighed for at klage over flere produkter

Forbrugerklagenævnets kompetenceområde udvides på bilområdet og på områderne for feriehusudlejning og paraboler. Med udvidelsen får forbrugerne en væsentlig bedre forbrugerbeskyttelse på områder, hvor der i dag er begrænset eller slet ingen adgang til klagenævnsbehandling.

4. Nemt og enkelt at klage

Det vil blive nemmere for forbrugerne at få overblik over, hvor de kan klage, og hvordan deres klagesag i Forbrugerklagenævnet forløber. Med videreudviklingen af Forbrugerstyrelsens klagerådgiver på forbrug.dk skal forbrugeren ikke længere forholde sig til, hvor de skal gå hen med deres klagesag, men blot sende deres klage direkte via portalen. Portalen sikrer herefter, at henvendelsen bliver dirigeret det rigtige sted hen. Samtidig er det blevet muligt for forbrugerne at følge status på deres klagesag i Forbrugerklagenævnet via internettet.

5. Gruppesøgsmål på konkurrenceområdet

Forbrugere og mindre virksomheder skal have lettere adgang til at få erstatning for tab, som de har lidt som følge af overtrædelser af konkurrencelovgivning. Forbrugerombudsmanden får mulighed for at føre gruppesøgsmål på konkurrenceområdet og kan på den måde hjælpe forbrugere og mindre virksomheder med at få erstatning. Det vil blandt andet betyde, at forbrugere, som har lidt økonomiske tab, fordi en eller flere virksomheder har overtrådt konkurrencelovgivningen, kan få ført deres sag. Dette vil særligt være relevant i de tilfælde, hvor omkostningerne for den enkelte ved at indbringe sagen for domstolene ikke nødvendigvis står mål med kravets størrelse.

Større ansvarlighed på de finansielle markeder

6. Klar besked om investeringer

Forbrugerne skal have klar og letforståelig besked om investering i værdipapirer. Derfor skal værdipapirer fremover kategoriseres i forskellige grupper, så det bliver nemmere for forbrugerne at danne sig et overblik over de risici, der er forbundet med at investere. Kategoriseringen skal udmøntes i en mærkningsordning, som giver forbrugerne viden om risikoen ved den pågældende investering.

Ligeledes skal rådgiverne klædes bedre på til at kunne yde rådgivning af høj standard. Det skal ske ved at indføre en certificeringsordning, der skal sikre, at de personer, der yder rådgivning om komplicerede investeringsprodukter, har de fornødne kompetencer.

7. Pensioner skal kunne læses og forstås

Der skal skabes større gennemsigtighed og bedre information på pensionsområdet i forlængelse af branchens egne initiativer. Dette skal ske ved at stille skærpede krav til den information, der går fra pensionsselskaberne til forbrugerne. Det gælder både den information, som forbrugeren modtager, når de indgår en aftale, information om hvordan aftalen kan ændres, og den information som forbrugeren får løbende. Det skal sikre forbrugerne lettilgængelig og målrettet information om deres pensionsordning frem til det tidspunkt, hvor de går på pension. Endelig skal mulighederne for at yde samlet rådgivning om arbejds-markedspensioner styrkes.

8. Styrket indsats over for vildledende långivning på det "grå" lånemarked

Forbrugerne skal have korrekte og fyldestgørende oplysninger om, hvad det koster at låne pengene på det "grå" lånemarked, hvor renterne ofte er meget høje fx sms-lån. Hvis ikke forbrugerne får disse oplysninger, er der mulighed for at få nedsat renten. Forbrugerombudsmanden har tilkendegivet, at han fremover vil have fokus på dette område for at højne ansvarligheden på det "grå" lånemarked og dermed sikre, at forbrugerne får de rette oplysninger, når de låner penge på markedet.

Et gennemsigtigt bygge- og boligmarked med klarere spilleregler

9. Øget gennemsigtighed på boligmarkedet

Al indgang til offentlig information og services på boligområdet samles på borger.dk, så forbrugerne kan finde alle oplysninger ét sted. Det handler fx om information i forbindelse med køb og salg, om byggeri, flytning og boligstøtte. Med indgangen til information og services samlet ét sted bliver det nemmere for forbrugerne at navigere på boligmarkedet, eksempelvis når de skal købe og sælge bolig.

10. Energimærkning af boliger skal angives i salgsannoncer

Forbrugernes muligheder for at indtænke klima- og miljøhensyn, når de køber bolig, styrkes ved at indføre en pligt for ejendoms-mæglere til at angive bygningens energimærke i salgsannoncer.

11. Demonstrationsprojekt med digitalisering af den offentlige byggesagsbehandling

Der er igangsat forsøg med at digitalisere den offentlige byggesagsbehandling, så det bliver nemmere for de involverede i en byggesag at overskue sagsforløbet. For forbrugerne betyder digitaliseringen, at det bliver hurtigere og enklere at opnå godkendelse af en byggesag, eftersom det skal gøres muligt for forbrugerne at fremsende ansøgningen og modtage afgørelsen digitalt, ligesom kommunerne får mulighed for at foretage sagsbehandlingen via internettet. Demonstrationsprojektet afsluttes og evalueres i 2011, og det beslutes på baggrund af erfaringerne fra projektet, om den offentlige byggesagsbehandling skal digitaliseres i hele landet.

12. Styrket markedsovervågning af byggevarer

Forbrugerne skal generelt kunne være trygge ved, at de byggevarer, der anvendes til nybyggeri og renoveringer, er sikre at anvende. Derfor styrkes markedsovervågningen af byggevarerområdet fra 2010. Markedsovervågning kommer til at bestå af kontrolbesøg i forretninger, byggemarkeder og på byggepladser mv.

13. Bedre information om energibesparelser ved renovering

I forbindelse med udarbejdelsen af et nyt bygningsreglement, der sætter rammerne for energirigtigt byggeri og renovering, vil der på borger.dk blive sat fokus på bedre information til forbrugerne om energibesparelser. Samtidig gennemføres kampagner og information om energibesparelser, så forbrugerne kan finde letforståelig information om, hvordan energibesparelser kan opnås ved renovering. Endelig styrkes uddannelse og efteruddannelse af byggeriets parter samtidig med, at der er etableret et videncenter for energibesparelser i bygninger. Herved bliver byggeriets parter også bedre klædt på til at rådgive forbrugerne om, hvordan de kan opnå energibesparelser i forbindelse med renovering.

14. Klarere spilleregler

Forbrugerne skal have klarere aftaleforhold, når de starter mindre byggeprojekter og i den forbindelse indgår aftaler med håndværkere. Derfor har regeringen taget initiativ til at indføre en standardaftale, AB-forbruger, som forbrugerne kan benytte, når de laver en aftale med en håndværker om et byggearbejde. Standardaftalen indeholder de vigtigste punkter, der bør tages højde for og laves klare aftaler om, når der indgås en aftale om et byggearbejde.

15. Bedre sikring ved stormflod

De borgere, der rammes af stormflod, skal sikres en hurtig afklaring på deres erstatningssag gennem en enkel og effektiv sagsbehandling. Fremover vil der også kunne gives erstatning for oversvømmelser fra søer og vandløb. Den nye ordning vil styrke husejernes og virksomhedernes incitamenter til at forebygge oversvømmelse og udvise omtanke. Der sker blandt andet ved at indføre en ny model, hvor selvrisikoen stiger ved gentagne oversvømmelser på samme adresse.

Bedre rammer for grønt og ansvarligt forbrug

16. Bedre rammer for grønt forbrug

Det skal være nemmere for forbrugerne at træffe et bæredygtigt og miljømæssigt ansvarligt valg. Forbrugerne skal via den offentlige forbrugerportal, forbrug.dk, have adgang til viden om miljø- og klimamæssig bæredygtighed, hvad enten det drejer sig om hverdagsbeslutninger, huskøb, byggeprojekter, bilkøb eller flyrejsers CO₂-belastning af miljøet. Samtidig vil regeringen i EU-regi arbejde for, at klimahensyn fortsat klarlægges, og at mærkningsordningerne markedsføres.

17. Energimærkning af varebiler

Forbrugerne og virksomhederne skal have lettere adgang til information om energiforbrug i forbindelse med køb af varebiler. Derfor skærpes kravene til energimærkning, så også varebiler skal mærkes. De nye regler betyder desuden, at information om CO₂-udslip og energiklassepile fremover tydeligt skal fremgå ved annoncering og i reklamer. Samtidig igangsættes et større kampagnearbejde, der skal øge forbrugernes fokus på varebilens energiforbrug.

18. Flyrejsers CO₂-belastning

Det skal være nemmere for forbrugerne at gennemskue flyrejsens CO₂-belastning. Forbrugernes muligheder for at træffe bæredygtige valg kompliceres dog blandt andet af utilstrækkelig oplysning i flybranchen om den korrekte opgørelse af CO₂-udslip. Regeringen vil derfor opfordre branchen til fælles standarder for CO₂-opgørelse og til at styrke forbrugerinformation om flyrejsers CO₂-belastning allerede ved annoncering af flyrejsen.

Mere sikre markeder

19. Tillid til produkter

Forbrugerne skal fortsat være trygge ved de produkter, de køber. En mere effektiv og sammenhængende kontrolindsats samt en skærpelse af produktsikkerhedsloven skal fremme tryghed på markederne. Reglerne bliver klarere, så virksomhederne ikke er i tvivl om deres ansvar og pligter. Samtidig forbedres myndighedernes kontrolmuligheder, ligesom mulighederne for effektivt at straffe overtrædelser styrkes.

20. Sikkerhed på nettet

Danske forbrugere får en ny, mere sikker digital signatur, der kommer til at gælde alle offentlige og private tjenester, såsom SKAT, e-boks og netbanker. I sammenhænge, hvor det offentlige er involveret, skal der indføres retningslinjer for behandlingen af personfølsomme oplysningerne. Endvidere skal forbrugerne rustes bedre til at håndtere udfordringerne omkring privacy på nettet. Forbrugerne får via en digital privacy-vidensbank adgang til information om beskyttelse af personlig data på internettet og i sociale netværksmedier.

Øget gennemsigtighed og valgfrihed

21. Rådgivning døgnet rundt

Forbrugerstyrelsens telefoniske Hotline videreudvikles, så flere forbrugere får adgang til målrettet rådgivning. Udviklingen indebærer blandt andet, at telefonrådgivningen udvides med en internetløsning, så der bliver åbent for rådgivning døgnet rundt. Samtidig vil Hotlinen fremover også betjene virksomhederne og deres ansatte. Det vil bidrage til at forebygge konflikter og klager, da de erhvervsdrivende hermed kan tilegne sig et større kendskab til købeloven.

22. Målrettet forbrugerinformation

Den offentlige forbrugerportal, forbrug.dk, gøres mere brugervenlig. En række nye formidlingsformer – blandt andet video og lyd – vil fremover gøre informationen på portalen lettere tilgængelig. Ikke mindst for svagere forbrugergrupper. Samtidig styrkes arbejdet for at gøre forbrug.dk til det offentliges samlede forbrugerportal – så forbrugerne kun behøver at søge offentlig forbrugerinformation ét sted.

Ansvarlig forbrugerpolitik

Januar 2010:1

Publikationen kan bestilles
eller afhentes hos:

Rosendahls – Schultz Distribution

Herstedvang 10

2620 Albertslund

Telefon: 43 22 73 00

Fax: 43 63 19 69

E-mail: distribution@rosendahls-schultzgrafisk.dk

Hjemmeside: www.rosendahls-schultzgrafisk.dk

Henvendelse om udgivelsen

kan i øvrigt ske til:

Forbrugerstyrelsen

Amagerfælledvej 56

2300 København S

Telefon: 3266 9000

E-mail: fs@fs.dk

Hjemmeside: www.forbrugerstyrelsen.dk

Publikationen kan også hentes

på Forbrugerstyrelsens hjemmeside:

www.forbrugerstyrelsen.dk

Oplag: 1.000 stk.

Pris: Gratis

ISBN trykt udgave:

978-87-92480-31-6

ISBN elektronisk udgave:

978-87-92480-32-3

Design: BGRAPHIC

Foto: Colourbox, Scanpix og ScandinavianStockPhoto

Tryk: Rosendahls – Schultz Grafisk

