



NOTAT

Dato: 3. september 2012

Sag: FOS-12/02681-19

Endelig pressemeddelelse – udsendelse 4. september 2012 kl. 9.00

Krævende finansielle sager prægede Forbrugerombudsmandens arbejde i 2011

Forbrugerombudsmandens årsberetning, der bliver offentliggjort i dag, viser, at 2011- i lighed med tidligere år- har været præget af mange henvendelser fra forbrugerne, vigtige problemstillinger vedrørende markedsføring på internettet og ikke mindst banksagerne med de potentielt vidtrækkende konsekvenser for de berørte kunder.

Finansielle sager om rådgiveransvar, forhandling af retningslinjer om bl.a. kønsrelateret reklame og nordisk samarbejde om, hvad der gælder for markedsføring på de sociale medier. Forbrugerombudsmanden er også i 2011 kommet vidt omkring i sit tilsyn med markedsføringsloven, som det vil fremgå af årsberetningen.

Mange forbrugere har fortsat i 2011 henvendt sig med mulige krav på erstatning som følge af dårlig eller mangelfuld rådgivning i forbindelse med investeringer. En række retssager – det højeste antal i institutionens historie på ét år - er blevet anlagt, og flere kan være undervejs. Løsninger er dog ikke kun søgt af rettens vej – det er også lykkedes at opnå forlig til gavn for de berørte kunder.

At interessen for at markedsføre sig på internettet og i de sociale medier er stor er også afspejlet i årets aktiviteter. Et stigende antal henvendelser fra forbrugere om uønsket markedsføring og opkrævninger i kølvandet på deltagelse i konkurrencer og brugerundersøgelser gør, at Forbrugerombudsmanden aktivt holder øje med udviklingen på området.

Udarbejdelse af retningslinjer og vejledninger udgør traditionelt en stor del af Forbrugerombudsmandens arbejde, og 2011 er ingen undtagelse. Foruden samarbejdet med sine nordiske kolleger for at klarlægge, hvordan reglerne for markedsføring gælder på de sociale medier har Forbrugerombudsmanden i 2011 forhandlet nye retningslinjer om brug af kønnet i reklame, som i højere grad afspejler god skik på området i dag.

Øvrige aktiviteter er tematisk beskrevet under institutionens indsatsområder.

Årsberetningen ser i overskriftsform således ud:

- Ny lovgivning
- Nye retningslinjer og vejledninger
- Internationalt tilsynsarbejde
- Indsatsområder i 2011 og 2012
- Kommunikation og IT
- Statistik over sager og retssager 2007-2011
- Ressourcer til tilsynet 2007-2011

Året 2011 i tal

- Forbrugerombudsmanden modtog 5.297 henvendelser i 2011. Det er godt 100 henvendelser mere end i 2010.
- Forbrugerombudsmanden har afsluttet godt 1.200 konkrete sager om markedsføring, hvori der er foretaget en ombudsmandsundersøgelse, dvs. hvor Forbrugerombudsmanden har efterforsket en sag.
- Forbrugerombudsmanden oprettede i 2011 knap 300 sager om problemstillinger på det finansielle område.
- Forbrugerombudsmanden fik i gennemsnit over 900 henvendelser om måneden om spam via spampostkassen dansk@spamklage.dk
- 24 virksomheder fik en dom og/eller en bøde primært i sager om prisoplysninger, spam og vildledning.
- 10 virksomheder blev politianmeldt i 2011 – primært for vildledende markedsføring og prisoplysninger.
- Ved årsskiftet 2011/12 var der 52 verserende civile sager, primært i relation til det finansielle område.

Kilde: Forbrugerombudsmanden

Læs mere

Se den fulde ordlyd af den nye årsberetning for 2011. (link)

Se Forbrugerombudsmandens indsatsområder (link)

<https://www.forbrugerombudsmanden.dk/Om-Forbrugerombudsmanden/Strategi-og-indsatsomraader/Indsatsomraader>

og læs mere om institutionens tilsyn og arbejdsområde generelt. (link)

<https://www.forbrugerombudsmanden.dk/Om-Forbrugerombudsmanden/~media/Forbrugerombudsmanden/fo/forbrugeroombudsmanden%20februar%202012.pdf>

Se også årsberetningen for 2010. (link)

<https://www.forbrugerombudsmanden.dk/Om-Forbrugerombudsmanden/rapporterpublikationer/~media/Forbrugerombudsmanden/fo/forbrugerombudsmandens%20aarsberetning%202010%20pdfa.pdf>

J.nr. 12/02681

For yderligere oplysninger, kontakt:

Henrik Øe
Forbrugerombudsmand
Tlf. 4171 5151

og

Tina Emilie Bach Andersen
Informationsmedarbejder hos
Forbrugerombudsmanden
Tlf. 4171 5305