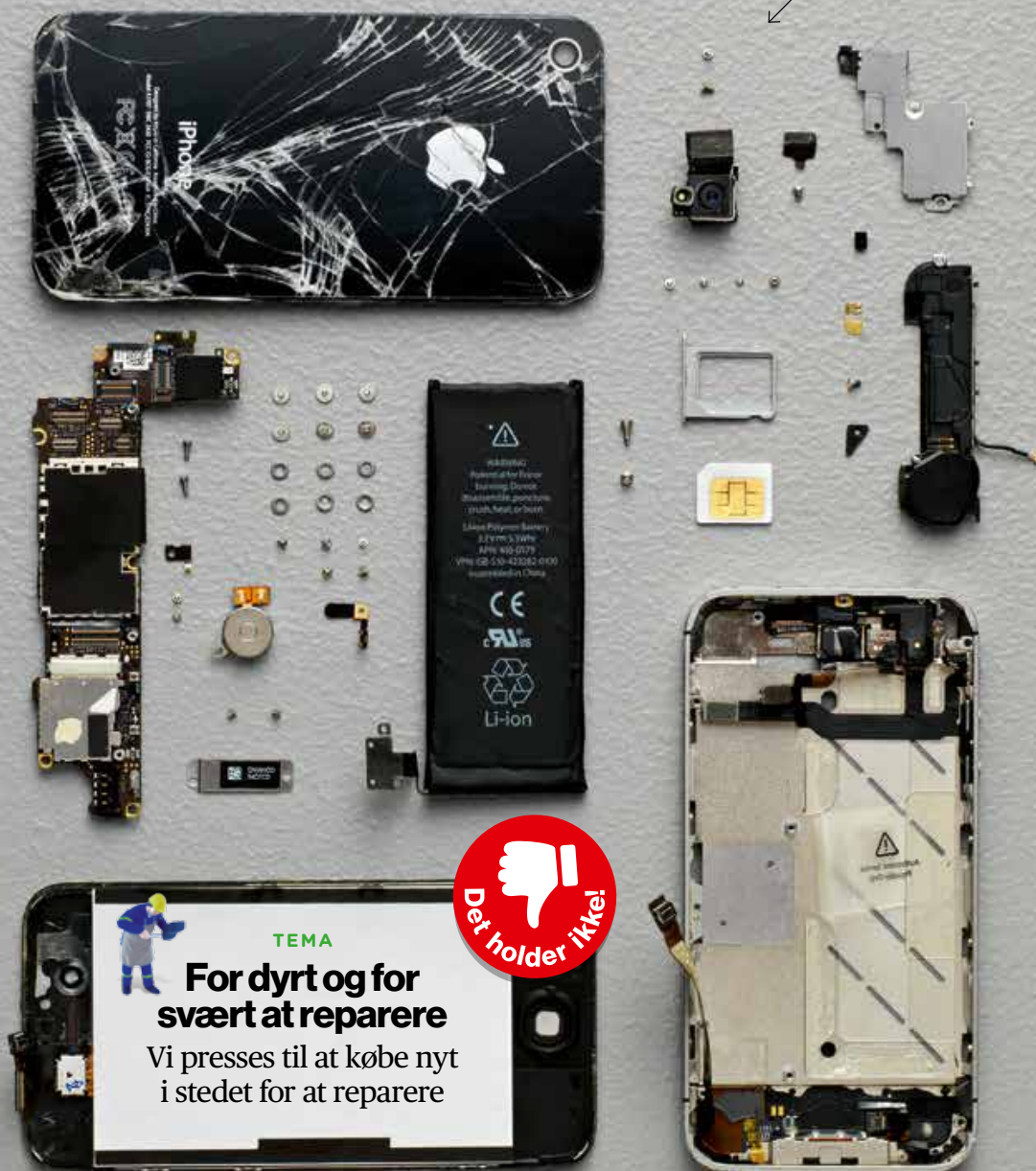


170 | April | 2016

Forbrugerrådet Tænk

Vi har forsøgt at skifte
skærm på en iPhone 4.
Efter to timer var telefonen
skilt ad efter forskriften ...



TEST / Rystepudsere / Antivirus-programmer / Digitalkameraer / Babysoveposer / Vaskemaskiner

Det holder ikke!

Jeg oplever næsten dagligt, at min smartphone mangler strøm.

Selv om telefonen ikke engang er fyldt ét år, er batteriet for stærkt nedadgående og gør, at jeg må planlægge, hvilke funktioner jeg skal sørge for at have strøm til i løbet af dagen. Jeg har derfor min oplader med mig overalt, og jeg tager mig selv i at lade mine øjne vandre rundt i mødelokaler og kontorer for at lokalisere en kontakt, hvor jeg kan få lidt strøm.

For få år siden havde jeg som forbruger selv kunnet løse problemet ved at klikke bagpanelet af mobilen og skifte batteriet. I dag er det langt mere kompliceret. På mange telefoner kan det faktisk slet ikke lade sig gøre uden at sende den på værksted med alt, hvad det indebærer af frustrationer. Genkender du problemet?

I dette nummer af dit medlemsmagasin fortæller vi om, hvordan smartphones er blevet mere og mere komplicerede at skille ad og reparere. Men tendensen er langt mere udbredt. Derfor vil vi de kommende uger også sætte kritisk lys på de mangelfulde muligheder for at reparere andre produkter, for eksempel vaskemaskiner og computere.

Det handler om, at reservedele er utilgængelige eller håbløst dyre, at produkter nittes eller limes sammen, så de ikke kan skilles ad, og at vi forbrugere opkræves tårnhøje gebyrer for overhovedet at få undersøgt, om produktet kan repareres.

Ni ud af ti forbrugere svarer i en ny undersøgelse, at det er vigtigt, at elektroniske produkter kan repareres inden for deres forventede levetid.

Undersøgelsen viser også, at tre ud af fire forbrugere har opgivet at reparere et defekt produkt. Mange giver op på forhånd. Fordi det er

dyrt og besværligt. Det har også omkostninger for miljøet og vores ressourcer, at der skabes mere affald, fordi så få reparerer og i stedet kasserer og køber nyt.

Vi forbrugere er naturligvis forskellige. Nogle af os går op i genbrug og reparerbarhed - andre af os vil gerne eje den nyeste smartphone på markedet, selv om den, vi har, fungerer.

Men det skal netop være lyst til at eje for eksempel den nyeste smartphone, støvsuger eller vaskemaskine, der får folk til at købe nyt. Det skal ikke være, fordi det er dyrt, besværligt eller umuligt at få repareret et produkt, der kun er få år gammelt. Og sådan er virkeligheden desværre for mange forbrugere i dag.

Det holder ikke - og du kan hjælpe med at få det fikset. Sammen kan vi nemlig presse producenter og forhandlere til at sørge for, at vi billigere og lettere kan få repareret vores produkter.

Du kan skrive under på vores underskriftindsamling, fortælle din egen historie og læse mere på www.taenk.dk/detholderikke

Har du tænkt over, at det er dyrt og besværligt at reparere dine produkter? Det har vi - og det holder ikke!



Med venlig hilsen
Anja Philip,
formand



TEST



Projektleder
Gitte Sørensen
gs@fbr.dk



Projektleder
Mikkel William Nielsen
mwn@fbr.dk



Projektleder
Rasmus Partsch
rp@fbr.dk



Projektleder
Peter Skjødt
psk@fbr.dk



Projektleder
Stine Müller
sm@fbr.dk



Projektleder
Lars Baadsgaard
lab@fbr.dk



Projektleder
Christian Dehholm
cde@fbr.dk



Markedsresearcher
Lisette Olsgaard
lol@fbr.dk



Markedsresearcher
Mariane Andersen
maa@fbr.dk



Testchef
Hanne Damsted Vilsbøll
hdv@fbr.dk

REDAKTION



Chefredaktør
Claus Dithmer
clid@fbr.dk



Mediedirigent
Anne-Katrine Nørholm
akn@fbr.dk



Redaktionschef
Lars Nørh Andersen
larsa@benjamin.dk



Redaktionschef
Tage Majland
tagem@benjamin.dk



Artdirector
Bjørn Nørbo Andersen
bjorna@benjamin.dk

Forbrugerrådet **Tænk**,
Fiolstræde 17,
Postboks 2188,
1017 København K.
Tlf. 7741 7777.

KONTAKT

Læserbreve og kommentarer: red@fbr.dk.
Testresultater og metode: test@fbr.dk.
Abonnement og adresseændring: kundeservice@fbr.dk.
Telefonisk åbningstid 9-12 på alle hverdage.
Medlemsrådgivningen: medlem@fbr.dk.

Telefonisk åbningstid
9-15 på alle hverdage.

MAGASINET

Ans. chefredaktør:
Claus Dithmer.

Forbrugerrådet Tænk er Forbrugerrådet Tænks medlemsblad, og vi optager ikke annoncer. Alt materiale er ophavsretligt beskyttet. Som medlem må du kopiere, udskrive og downloade materiale til eget brug, men materialet må ikke deles med andre på sociale medier eller på anden vis. Redak-

tionel gengivelse af artikler og skemaer samt enhver kommerciel brug af oplysninger fra magasinet og taenk.dk må kun finde sted med tilladelse fra Forbrugerrådet Tænk. Krænkelser af disse rettigheder kan blive retsligt forfulgt.

PRISER

Medlemskab:
1 mdr.: 49 kr.
6 mdr.: 294 kr.
12 mdr.: 588 kr.
Prisen forudsætter tilmelding til Betalingservice eller automatisk kortbetaling.

I andre tilfælde:
6 mdr.: 329 kr.
12 mdr.: 639 kr.
Din pris rettes, når du fornyer næste gang.

PRODUKTION

Benjamin Media.

TRYK

Color Print A/S.

PAPIR

Galerie Fine Silk.
ISSN 2246-2236.

Næste nummer af Forbrugerrådet Tænk: 17. maj



Bedst i Test er Forbrugerrådet Tænks ultimative anbefaling af et produkt. Det er forbrugernes hjælp til at vælge det bedste produkt på markedet.



Godt Køb er Forbrugerrådet Tænks anbefaling af produkter med en rimelig til god kvalitet og pris. Til de prisbevidste forbrugere.

UDGIVELSE

Forbrugerrådet **Tænk** udkommer i 2016 den: 17. maj, 21. juni, 2. august, 6. september, 11. oktober, 29. november

Forbrugerrådet **Tænk** Penge udkommer i 2016 den: 26. april, 14. juni, 23. august, 25. oktober, 13. december

16

Svært at vide om brødet fra bageren er fuldkornsbrød



10

FAST INDHOLD

- 4 // Kort nyt
- 47 // Medlemmerne spørger
- 51 // Afgørelser fra ankenævn

TEMA: Smartphones

- 28 // Sværere at reparere smartphones
Producenter gør det svært at reparere smartphones, og selv simple indgreb som batteriskift er urimeligt besværlige.
- 32 // Software forælder smartphones
Hvis din telefon ikke går i stykker af sig selv, sørger softwareopdateringer for, at den bliver forældet og skal udskiftes.



23

ARTIKLER

- 10 // Cocktail-effekten skal tages alvorligt
En lille smule i mange produkter gør hormonkemi problematisk.
- 16 // Er det fuldkorn?
Svært at vide sig sikker på, om brød fra bageren er fuldkornsbrød.
- 20 // Vær på vagt over for sælgeren
Hav styr på dine rettigheder, når du bliver kontakttet af en sælger.
- 23 // Computeren tages som gidsel
Kriminelle tager din computer som gidsel og afpresser dig.
- 36 // Vinyl får comeback
Efter årtier med digitalisering er vinylen på vej tilbage.



40

40 // Skift energiselskab

Nye regler gør det mere overskueligt at skifte energiselskab.

44 // Nyt mærke om dyrevelfærd forvirrer

Nyt mærke om dyrevelfærd bliver kaldt for vildledende og forvirrende.

TEST

- 7 // Rystepudsere
- 26 // Antivirus-programmer
- 38 // Digitalkameraer
- 46 // Vaskemaskiner



Frit tv-kanalvalg bliver endelig tilbudt

TELE Det bliver nu muligt at vælge de tv-kanaler, man har lyst til at se - og undgå at betale for kommercielle kanaler, man ikke ser/har brug for.

Boxer er her i april klar med en tv-løsning, der giver frit valg af kanaler - uden kanalpakker, undtagelser og begrænsninger. Mindsteprisen vil blive 79 kroner om måneden og dyrere for kanaler som eksempelvis 3+. Stofa har meldt ud, at de også er klar med en frit valgs-løsning.

“Tre ud af fire forbrugere betaler for tv-kanaler, de ikke ser. Vi har i Forbrugerrådet Tænk længe kæmpet for frit kanalvalg. Da vi sidste år skød en kampagne i gang for at gøre op med den urimelige pakke-tvang på tv-markedet, var opbakningen massiv, og vi modtog tusindvis af protester fra forbrugere, der følte sig tvunget til at spilde penge på ubrugelige kanaler. Det har givet pote,” siger cheføkonom Martin Salomon. *tam*

Netbutikker skal fortælle kunder om ny klageportal

NETHANDEL Forbrugerne får med en ny, fælles europæisk klageportal ODR - Online Dispute Resolution - mulighed for at klage direkte til virksomheder i alle EU-lande. Alle europæiske netbutikker skal oplyse forbrugerne om deres klagemuligheder samt linke til portalen.

Hensigten med klageportalen er at gøre det nemmere for både forbrugere og netbutikker at håndtere klagesager på tværs af grænserne.

ODR er ikke en klageinstans, men fungerer som en fælles indgang til klageinstanserne i EU-landene, som kan behandle klagen. Mails med tilbud fra firmaer skal også indeholde et link til ODR.

Klagen og den efterfølgende korrespondance kan skrives på dansk, da dette bliver oversat til den pågældende virksomheds sprog via portalen.

“I Forbrugerrådet Tænk hilser vi principielt portalen velkommen som et fint tiltag til at lette klageadgangen for forbrugerne på tværs af landegrænserne. Omvendt har portalen desværre en række mangler, som er nødvendige at få rettet op på - eksempelvis mangelfulde oversættelsesfunktioner, som er helt afgørende for, at der ikke sker misforståelser. Indtil videre vil vi anbefale at kontakte Forbruger Europa for vejledning, inden man giver sig i kast med at benytte portalen,” siger juridisk konsulent Jakob Steenstrup. *tam*

Læs om dine klagemuligheder, og hvordan Forbrugerrådet Tænk kan hjælpe dig:
www.taenk.dk/klager-onlinehandel

Dårligt indeklima skyldes vores egne vaner

SUNDHED Luftforurening og bilos betyder langt mindre for et godt og sundt indeklima i vores hjem end tændte stearinlys og mados. Et stearinlys kan afgive flere sodpartikler end partikler fra en meget trafikeret vej. Det slår Institut for Folkesundhed fast i en rapport, der samler resultaterne fra et fem-

årigt projekt, skriver Ritzau. To tredjedel af tiden opholder vi os i hjemmet, så partikelforureningen fra stearinlys, rygning, madlavning, elektriske apparater og brændeovne spiller en stor rolle for vores sundhed, men også afdampning fra byggematerialer, møbler og rengøringsmidler.

Ifølge en europæisk ekspertgruppe er dårligt indeklima skyld i, at der i Danmark årligt tabes cirka 22.000 såkaldt sygdomsjusterede leveår - især på grund af hjerte-kar-sygdomme.

Et nemt råd er at lufte ud, helst flere gange dagligt. Gennemtræk er langt mest effektivt. *tam*



Dåser med flåede tomater kan indeholde hormonkemi

MAD Fem ud af otte testede dåser med flåede tomater indeholdt det hormonforstyrrende stof bisphenol A i lakken på indersiden af dåsen. Det viste en laboratorietest fra Forbrugerrådet Tænk Kemi. Indholdet var lovligt og lå under den fastsatte europæiske grænseværdi. Den samlede påvirkning fra forskellige problematiske stoffer, vi alle udsættes for dagligt fra forbrugerprodukter, kaldes cocktail-effekten, og den er ikke inkluderet i EU's vurdering.

“Bisphenol A er allerede forbudt at anvende i emballage til babyudrustning, fordi børnene er særlig følsomme over for stoffets virkninger. Flåede tomater bruges i stor stil af børnefamilier, så bisphenol A bør ikke anvendes i belægningen,” siger Stine Müller, projektleder og testansvarlig i Forbrugerrådet Tænk Kemi.

Coop oplyser, at konserver i produktserien Ånglamark - der ikke var med i testen - er helt fri for bisphenol A. Rema 1000 undersøger, om bisphenol A i supermarkedets emballager kan erstattes af andre mere egnede stoffer. *nis*

Se flere kemitest: www.kemi.taenk.dk



173 spammails har onlinetøjbutikken Zalando sendt til 18 forbrugere. Det klagede forbrugerne over, og Forbrugerombudsmanden har politianmeldt netbutikken for at have overtrådt markedsføringsloven. 16 af klagerne havde aldrig givet samtykke til at modtage reklamemails fra Zalando, mens to klagerne havde trukket deres samtykke tilbage. Zalando har beklaget og straks stoppet udsendelsen af mails til de berørte forbrugere. *tam*

Fødevarerindustrien vil lempe regler for sundhedsanprisninger

EU har skrappe regler for, hvornår producenter må kalde en fødevarer sund. Nu vil den danske fødevarerindustri have regeringen til at lægge pres på EU for at få enklere og mere fleksible regler. Enklere regler vil kun komme industrien til gode – ikke forbrugerne, mener Forbrugerrådet Tænk.



AF MARIA STOVE

“Calcium har betydning for udvikling og vedligeholdelse af knoglerne”. Det er en af de 256 EU-godkendte sundhedsanprisninger, som fødevarerproducenter kan vælge at sætte på deres varer.

Men industrien vil gerne gøre det endnu tydeligere for forbrugeren, hvis et produkt indeholder en gavnlig ingrediens, og kunne fremhæve, hvilke sygdomme fødevareren kan være med til at afhjælpe. Som reglerne er formuleret i dag, er det ifølge industrien kun muligt at give ubrugelige og utilstrækkelige informationer om fødevarers ernæringsfordele og sundhedsmæssige effekter.

EU-Kommissionen forventes inden for de kommende år at gennemføre en revision af

anprisningsforordningen, der har eksisteret siden 2006. Implementeringsrådet, der er nedsat for at rådgive den danske regering om implementering af EU-lovgivning, ønsker, at regeringen skal presse EU tidligt i processen for at varetage de danske interesser i revisionen, og har derfor sendt en anbefaling.

I anbefalingen skriver Implementeringsrådet, at det først og fremmest handler om vækstmuligheder for danske virksomheder. Hvis incitamentet til produktudvikling ikke øges, går vi glip af mange milliarder af kroner og dermed arbejdspladser.

Nye regler kan vildlede forbrugerne
Forbrugerrådet Tænk sidder i Implemen-

teringsrådet sammen med de mange aktører fra erhvervslivet - og har som den eneste organisation stemt imod anbefalingen.

“Der findes allerede præcise rammer for ernærings- og sundhedsanprisninger, og dem synes vi, at industrien skal følge. Vi finder ikke, at der er et behov eller basis for en forenkling på dette område,” siger Forbrugerrådet Tænks direktør, Lars Pram.

I Dansk Industri påpeger direktør Tine Roed, at det må være muligt at udforme enklere regler og samtidig sikre, at danske fødevarer er sunde og trygge for forbrugerne:

“Vi accepterer fuldt ud, at man kan være betænkelig eller bekymret for forbrugernes helbredtstilstand. Men det bør kunne gå hånd i hånd, og derfor vil vi gerne række en hånd ud til Forbrugerrådet Tænk,” siger hun.

Men det afviser Forbrugerrådet Tænk.

“Der ligger grundige, videnskabelige undersøgelser bag de eksisterende regler, og vi har tillid til forskerne. Det er vigtigt at huske, at der er tale om komplekse sundhedsbudskaber, der kan komme til at vildlede forbrugerne, hvis man simplificerer for meget,” siger Lars Pram.

Usund mad kan anprises med én positiv ting

Ifølge fødevarer sociolog Jon Fuglsang fra Professionshøjskolen Metropol ses sundhedsbudskaber på fødevarer sjældent, fordi reglerne er så restriktive. Hvis reglerne bliver lempet, vil markedet se helt anderledes ud - præcis som industrien påpeger, vurderer han:

“Det handler om vækst, men som forbruger vil jeg være noget mere bekymret.”

Jon Fuglsang forklarer, at der næsten altid vil være en komponent i en forarbejdet fødevarer, der kan anprises i forhold til at have sundhedsfremmende betydning. Men fødevarerens totale sammensætning vil ofte medføre, at den sundhedsmæssige værdi er tvivlsom.

“Vi har allerede under den nuværende lovgivning set, at virksomhederne gerne vil forsøge at anprise usunde fødevarer, selv om de samlet set har en lav ernæringsmæssig kvalitet,” siger Jon Fuglsang. ■

Kort nyt

April / 2016



Kender du de forhold, din kaffe er dyrket under?

SOCIALT ANSVAR Brasiliens kaffeindustri har massive problemer med slavelignende arbejdsforhold, livsfarlige pesticider, manglende beskyttelsesudstyr og fravær af kontrakter for arbejderne. Kaffearbejdere i verdens største kaffeanation arbejder under forhold, der strider mod brasiliansk lovgivning og internationale konventioner. Det viser en rapport fra det uafhængige medie- og researchcenter Danwatch.

Kaffe fra plantager med gældsslaveri, menneskehandel og børnearbejde er blevet opkøbt af mellemhandlere, der sælger til verdens største kaffevirksomheder. Nestlé og Jacobs Douwe, der står bag mærker som Nescafé, Nespresso, Gevalia og Senseo, indrømmer, at kaffe fra plantager med slavelignende arbejdsforhold utilsigtet kan være en del af deres produktion. Efter Danwatchs undersøgelse erkender begge firmaer, at der skal gøres mere for at løse problemerne.

Forbrugerrådet Tænk anbefaler at købe kaffe, der er certificeret som eksempelvis Fairtrade, UTZ, Rainforest Alliance og økologisk kaffe. *tam*

Læs test af kaffe og samfundsansvar på www.taenk.dk/test/kaffe-og-samfundsansvar

Stærk havegift sælges frit på nettet uden lovpligtig vejledning

MILJØ Gitre foran hylder med bekæmpelsesmidler og bure med ufortyndet Round-Up og andre former for sprøjtegifte er blevet fast inventar i byggemarkeder, planteskoler og grovarebutikker i løbet af 2015. For ifølge nye regler fra EU må forbrugerne ikke købe de stærke gifte uden at få vejledning fra ekspedienterne.

Men i netbutikkerne er virkeligheden en anden, og det er dybt kritisabelt, mener Danmarks Naturfredningsforening:

“Man forsøger med de her regler at sikre, at forbrugerne ikke overdoser og skader grundvandet og deres egen sundhed. Reglerne betyder, at man ikke må kunne købe de her stærke plantegifte ved selvbetjening. Men hvis det ikke er selvbetjening at købe dem i en netbutik, hvad er det så,” spørger grundvandsingeniør Bente Villumsen.

Hos Miljøstyrelsen, der administrerer reglerne, er kontorchef Mette Hyldebrandt-Larsen ikke enig med Danmarks Naturfredningsforening.

“Vi mener ikke, at der er et hul i lovgivningen. De varer, som skal stå låst inde i butikkerne, kan forbrugerne også få rådgivning om, når de køber dem i netbutikkerne,” siger hun.

I netbutikker - som blandt andet planteskolen Plantorama og byggemarkeder som Bauhaus og Jem & Fix - kan man ifølge Politiken helt lovligt lægge de koncentrerede midler i sin indkøbskurv uden at blive oplyst om brugen af dem.

Byggemarkederne er opmærksomme på de nye regler, og har lagt sig i selen for at følge dem, oplyser formand for brancheforeningen Danske Byggecentre Poul Erik Grønfeldt. *tam*

Virksomheder vil udfase fluorstoffer fra færdiglavede kager

MAD Kager som mazarintærter og hindbærroulader kan indeholde problematiske fluorstoffer i papiremballagen. En test fra Forbrugerrådet Tænk Kemi viser, at stofferne kan findes i mængder, der ligger langt over de vejledende grænseværdier i Danmark. De blev fundet i mazarintærte, gulerodskage, hindbærroulade og minimuffins fra supermarkeder.

Forbrugerrådet Tænk Kemi målte mængden af fluorstoffer i selve emballagen - ikke i kagerne. Tidligere studier har vist, at stofferne kan migrere - vandre - over i fødevarerne fra emballagen. Fødevarestyrelsen anbefaler, at der ikke anvendes fluorerede stoffer til fremstilling eller behandling af pap og papir, der er i direkte kontakt med fødevarer.

Fluorstoffer er mistænkt for at være hormonforstyrrende, kræftfremkaldende og ophober sig i miljøet. Fluorstoffer i blodet kan øge risikoen for spontan abort med op til 16 gange, viser forskning fra Syddansk Universitet, SDU.

DanCake producerer den testede mazarintærte og oplyser, at virksomheden er på vej til at udfase papir med fluorstoffer. Lignende meldinger kommer fra øvrige producenter som Nordthy A/S og Dansk Mærkevare Salg A/S. *nis*

Læs testen og mange flere kemitest på www.kemi.taenk.dk



Forbrugerrådet Tænk Strøm lukker

MARKETING Forbrugerrådet Tænk Strøm har i tre år tilbudt medlemmer af Forbrugerrådet Tænk at deltage i et fælleskab af strøm. Tilbuddet har imidlertid ikke mødt stor interesse hos medlemmerne, hvorfor vi ser os nødsaget til at droppe fælles-

købet og i stedet vil hjælpe vores medlemmer med at finde vej i strømjunglen på anden måde.

Hvis du er med i Forbrugerrådet Tænk Strøm har du to muligheder:

Hvis du intet foretager dig,

bliver du ved med at være kunde i Vindstød efter 31. juli 2016 - men vær opmærksom på, at vilkårene måske ændres.

Du kan også skifte elselskab. Læs hvordan på side 26-27 eller www.taenk.dk/forbrugerradet-taenk-stroem-0

Vælg den rette slibemaskine

Fire forskellige slibemaskiner har hver deres særlige fordele og ulemper. Krævende slibeopgaver kan ligefrem kræve flere forskellige maskiner.

Se testen af orbital-rystepudser på næste side

EXCENTERSLIBER

Ordet 'excenter' betyder, at den runde pudsesål på denne type slibemaskine bevæger sig rundt i en cirkel uden for sit eget center. Bevægelsen gør, at slibningen nemmere bliver pæn end med den orbitale rystepudser. Til gengæld er slibesålen altid rund, så du kan ikke nå ud i hjørner, og excentersliberen er generelt også dyrere.

Fordele: Nem at få til at slibe pænt.

Ulemper: Har altid rund slibesål, der ikke kan slibe hjørner.

DELTASLIBER

Deltasliberen har en trekantet pudsesål, der ligner et strygejern i formen. Det gør rystepudseren egnet til at nå ind på svært fremkommelige steder og gør den generelt nemmere at arbejde detaljeret med. Deltasliberen bruges ofte til mindre detaljer på et slibeprojekt.

Fordele: Nem at styre, kan komme ind på utilgængelige steder og helt ind i hjørner.

Ulemper: Egner sig kun til slibning af mindre områder.

BÅNDSLIBER

Båndsliberen er til det grove arbejde, hvor der skal slibes meget på store, plane overflader. Båndsliberen består af et sandpapirbånd, der roterer hurtigt, og derfor sliber båndsliberen i samme retning. Groft slibearbejde indledes ofte med båndsliberen og slibes færdigt med andre slibemaskiner eller i hånden.

Fordele: Meget effektiv på store, plane overflader.

Ulemper: Egner sig ikke til detaljearbejde.

ORBITAL RYSTEPUDSER

Den klassiske rystepudser, som bevæger sig i små cirker. Kan både have en firkantet pudsesål og en trekantet pudsesål - også kaldet for delta-sål. Den orbitale rystepudser er velegnet til mange forskellige opgaver og kan med sin firkantede pudsesål nå ud i hjørner. Der er risiko for at lave slibemærker, hvis man ikke bevæger rystepudseren korrekt.

Fordele: Firkantet slibesål kommer næsten helt ind i hjørner ved væggen, god allround slibemaskine.

Ulemper: Kan efterlade slibemærker, hvis man ikke er forsigtig.

Rystepudser / Laboratorietest

Tjek funktionerne på din kommende rystepudser

De fleste rystepudser sliber fint, men det er værd at lægge mærke til, hvilke funktioner rystepudserne har.

AF LARS NØHR ANDRESEN / TESTANSVARLIG CHRISTIAN DEHLHOLM
MARKEDSRESEARCHER MARIANE ANDERSEN



Rystepudseren erstatter trætte arme og ømme håndled og sliber og pudser langt hurtigere, end du kan gøre manuelt med sandpapiret.

Den klassiske rystepudser er en såkaldt 'orbital' rystepudser, som du kan bruge til en lang række af slibeopgaver. Den orbitale rystepudser bevæger sig meget hurtigt i små cirkler, hvilket giver en jævn slibning, når du selv bevæger rystepudseren på overfladen.

Du har mulighed for at vælge mellem flere gode rystepudser i forskellige prislejer, men testen af de 16 rystepudser viser også, at der er nogle rystepudser, som det er bedst at gå i en bue udenom.

Den, som de alle har

Besøger du et byggemarked, er der stor sandsynlighed for, at de har en Bosch PSS 250 AE på lager. Det er en populær og kraftig rystepudser, som kan findes i webbutikker til omkring 600 kroner og lidt dyrere i byggemarkederne, og det er også den rystepudser, der klarer sig bedst i testen og får Bedst i Test.

Den fås også i en mindre avanceret udgave

Placering	Model	Samlet bedømmelse		Fundet til, kr.	Pudsesål, form	Vægt, g	Støvpose	Støvsugeradapter	Hæftning af slibepapir	Ledningens længde, m	Produktinformation og tilbehør		Støj	Angivet lydtrykniveau i brugerets stand, dBA	Målt lydtrykniveau i brugerets stand, dBA
		Samlet	Samlet								82	80			
1	Bosch PSS 250 AE Bedst i test	▲	70	577	□	1.500	Plastik	Ja	Velcro & klemmer	2,5	▲	●	82	80	
2	Bosch PSS 200 A Godt køb	▲	68	348	□	1.300	Plastik	Ja	Velcro	2,5	●	●	82	81	
3	Makita BO3711	▲	67	838	□	1.590	Plastik	Ja	Klemmer	2,0	●	▲	72	77	
4	Bosch PSM 200 AES	▲	66	667	□▷	1.140	Plastik	Ja	Velcro	2,5	▲	●	86	80	
5	Ryobi ESS280RV	▲	63	759	□	1.380	Plastik	Ja	Velcro & klemmer	2,5	▲	●	-	84	
6	Ryobi ESS200RS	▲	60	353	□	1.190	Plastik	Ja	Velcro & klemmer	2,5	●	●	-	84	
7	Skil 7348AA	●	60	388	□	1.090	Tekstil	Ja	Velcro & klemmer	2,8	●	●	85	85	
8	Metabo FSR200 INTEC	●	59	568	□	1.170	Plastik	Nej	Velcro & klemmer	2,6	▼	●	76	81	
9	AEG FS280	●	57	1.499	□	2.900	Tekstil	Ja	Velcro & klemmer	4,0	●	▼▼	82	94	
10	Black & Decker KA320EKA	●	56	400	□	1.150	Tekstil	Nej	Velcro & klemmer	3,0	●	●	87	80	
11	Hitachi SV 12 SG	●	56	1.096	□	1.100	Tekstil	Nej	Velcro & klemmer	2,3	▼	▼	83	88	
12	Black & Decker Ka280k	●	56	557	□○	1.320	Plastik	Nej	Velcro	2,9	▲	▼	79	86	
13	Skil 7338 AA	●	53	306	□	1.050	Ingen	Ja	Velcro & klemmer	1,8	▼	▼	85	88	
14	Powerplus POW4014	●	41	213	□	1.020	Ingen	Ja	Klemmer	2,0	▼	▼	80	87	
15	Skil 7207AA	▼	35	333	▷	880	Tekstil	Nej	Velcro	2,0	▼	▲	71	77	
16	Black & Decker Duosand KA330E	▼	29	559	□	1.530	Plastik	Nej	Velcro & klemmer	3,0	●	▼	84	86	

▲ Meget god ▲ God ● Middel ▼ Under middel ▼ Dårlig □ Rektangulær □ Kvadratisk ○ Rund ▷ Delta, spids



Fra du står op om morgenen, bruger du mange slags plejeprodukter ...



Hormonkemi i dine plejeprodukter:

Cocktail-effekt er en alvorlig, snigende fare

Producenterne siger, at deres produkter er sikre, og støtter sig til lovgivningen. Men problemet er ikke den lille dosis hormonkemi i en enkelt shampoo – det er den samlede mængde, du bliver udsat for i din hverdag, kaldet cocktail-effekten. Ifølge eksperter bør du begrænse din samlede udsættelse for hormonkemi.

AF MARIA STOVE / ILLUSTRATION BONDOLA

Når du børster tænder om morgenen, kan der være triclosan i tandpastaen. I din ansigtscreme er der måske parabener, og din bodylotion kan indeholde BHT. Stofferne er tilsat produkterne, fordi de virker bakteriedræbende, konserverende eller fungerer som antioxidant.

Det er stoffer, der har vist hormonforstyrrende effekter i dyreforsøg, og derfor formodes de - i et endnu ukendt omfang - også at kunne påvirke menneskers hormonelle system.

Du bliver også udsat for stoffer, der er mistænkt for at være hormonforstyrrende, fra håndsæbe, deodorant, mascara, læbestift, barberskum og aftershave - samt fra mange andre produkter i din hverdag fra pizzabakker

Bodylotion og solcreme er vigtige at tjekke for hormonforstyrrende stoffer og anden problematisk kemi, der kan være allergifremkaldende og miljøsædige - vigtigere end for eksempel shampoo. Det skyldes, at produkter, der bliver smurt på huden, generelt giver størst risiko for, at uønskede stoffer kan trænge gennem din hud og ind i kroppen. Det sker, fordi du ikke skyller stofferne af med det samme.

Shampoo



til nye møbler. Dermed bliver du udsat for den såkaldte cocktail-effekt.

Professor Ulla Hass, der er leder af Forskningsgruppen for Reproduktionstoksikologi ved DTU Fødevareinstituttet, forklarer, at det normalt ikke er det enkelte stof i sig selv, der er problematisk:

“Det er summen af de mange små bidrag, vi er bekymrede for.”

Når produkter smøres på huden - som for eksempel bodylotion og ansigtscreme - udgør de som udgangspunkt en større risiko end for eksempel en shampoo, der skylles ud af håret. Tandpasta og mundskyl skyller vi også ud, men der er stor sandsynlighed for, at vi sluger lidt af produktet.

Miljøstyrelsen peger på, at vi endnu ved alt for lidt om cocktail-effekten, men at viden fra dyreforsøg giver grund til bekymring.

“Vi er særligt bekymrede for hormonforstyrrende stoffer, fordi de er potentielle effekter på det ufødte barn. Effekter, der kan være irreversible (kan ikke rettes op igen, red.) og endda kan vise sig i de næste generationer,” siger Pia Juul Nielsen, specialkonsulent i Miljøstyrelsen.

Hun understreger, at det er vigtigt at være opmærksom på, hvor mange kemikalier vi omgiver os med til dagligt:

“Det bedste, man som forbruger kan gøre, er at vælge svanemærkede produkter, der eksempelvis ikke må indeholde stoffer, der er på EU's liste over potentielt hormonfor-

Hvorfor er **hormonkemi** problematisk?

Hormonforstyrrende stoffer i almindelige forbrugerprodukter, i vores fødevarer og i miljøet i øvrigt mistænkes for at forårsage en lang række negative effekter i mennesker. Det gælder blandt andet barnløshed, for tidlig pubertet, dårlig sædkvalitet og andre alvorlige helbredsproblemer.

styrrende. Det er det bedste råd, vi kan give forbrugerne, med den viden vi har i dag,” siger Pia Juul Nielsen.

Branchen: Regler er garant for sikkerhed

Forbrugerrådet Tænk arbejder for at få indført et forbud i EU mod at anvende stoffer, der er mistænkt for at være hormonforstyrrende, i forbrugerprodukter.

Forbrugerrådet Tænk Kemi har lanceret en lang række test og appen Kemiluppen, der vurderer indholdet af kemi i plejeprodukter og kosmetik og markerer dem som grøn, gul eller rød - alt efter indholdet af uønsket kemi.

Appen er sammen med Forbrugerrådet Tænks kemitest blevet kritiseret af industrien og erhvervslivet.

“Forbrugerrådet Tænk skyder gråspurve med kanoner og kigger det gale sted hen,” siger Hanna Løyché, direktør i Brancheforeningen SPT for producenter af plejemidler.

Hun understreger, at der ikke skal herske tvivl om, at producenterne har samme mål som Forbrugerrådet Tænk, nemlig sikre produkter til forbrugerne, men det er lovgivningen garant for, mener hun.

I kosmetiklovgivningen er der skrappe krav til indholdsstoffer, og myndighederne har sat en sikkerhedsmargen, der sikrer, at stoffet er sikkert for forbrugeren at anvende. Med så lave grænseværdier er der ifølge Hanna Løyché plads til, at man uden risici kan blive udsat for andre produkter med mistænkte stoffer. Og kommer der ny viden til, vil ingrediensen blive vurderet igen, siger hun.

Men det er ikke tilstrækkeligt, mener Forbrugerrådet Tænk.

“Forskere påpeger, at reguleringen ikke er tilstrækkelig, og Miljøstyrelsen har i et tidligere projekt om gravides udsættelse for uønsket kemi konkluderet, at når man tager højde for gravides samlede udsættelse, kan der i nogle tilfælde være en risiko. Forbrugerrådet Tænk mener, at hvis et stof har vist hormonforstyrrende effekter, og vi kan se, at det >>

« påvirker dyr, kan det sandsynligvis også påvirke mennesker, og derfor bør stofferne undgås,» siger Claus Jørgensen.

SPT kritiserer Forbrugerrådet Tænks udgangspunkt og kalder det grundlæggende forkert:

“Forbrugerrådet Tænk mener, at et stof, der er mistanke til, ikke skal være i produkterne uden at vurdere de data, der ligger bag - hvor lidt der er i produktet, eller hvor ofte forbrugerne anvender det. Men hvis man skal følge den logik til dørs, så skulle man jo forbyde alt muligt andet, selv den salt, vi bruger i køkkenet, som kan være sundhedsskadelig i for store mængder,» siger Hanna Løyche.

“Forbrugerne sidder tilbage med et indtryk af, at produkterne er farlige, og de bliver skræmt på et grundlag, der ikke er sagligt belæg for. Jeg synes, det er godt, at forbrugerne har mulighed for at vælge produkter uden en ingrediens, de ikke ønsker, men de skal ikke være i tvivl om, at alle produkterne på markedet er sikre,» siger direktøren i brancheorganisationen.

Karin Klitgaard, der er miljøpolitisk chef i Dansk Industri, mener også, at debatten er unuanceret. Hun mener, at det er vigtigt at inddrage viden om befolkningens udsættelse for konkrete stoffer, når det overvejes, om et stof skal udfases.

Claus Jørgensen forklarer, at han godt kan forstå, at virksomhederne bliver frustrerede, når der er tale om lovlige produkter, der bliver markeret som røde i test og Kemiluppen, men han fastslår, det er vigtigt, at forbrugerne får valget, om de vil udsætte sig for stoffer, der har vist hormonforstyrrende effekter i dyreforsøg. Det handler om at give forbrugerne et valg imellem produkter med eller uden de mistænkte stoffer.

DTU: Sikre doser er ikke nødvendigvis sikre
Seniorforsker Julie Boberg fra Forskningsgruppen for Reproduktionstoksikologi ved DTU forklarer, at cocktail-effekten komplicerer brugen af de grænseværdier, vi hidtil har regnet for sikre.

“Vi ved efterhånden, at forskellige kemikalier kan have bivirkninger på samme organsystemer - deres virkning summerer op,» siger Julie Boberg og uddyber:

“Det, vi tror, er en sikker dosis, er ikke nødvendigvis sikker. Det er ikke sikkert, at de grænser, myndighederne har sat, er tilstræk-

“Forbrugerrådet Tænk skyder gråspurve med kanoner og kigger det gale sted hen.”

Hanna Løyche, direktør, Brancheorganisationen SPT

“Vi kan diskutere det akademisk, men den diskussion er jo ikke vigtig for de forældre, der risikerer at få et barn, der er noget galt med.”

Ulla Hass, professor, DTU

kelige til at beskytte os,» siger hun.

Julie Boberg mener, at der er brug for mere forskning for at kunne foretage en samlet vurdering af påvirkningen af menneskers sundhed. Dette arbejde er helt nødvendigt for bedre sikkerhed i fremtiden.

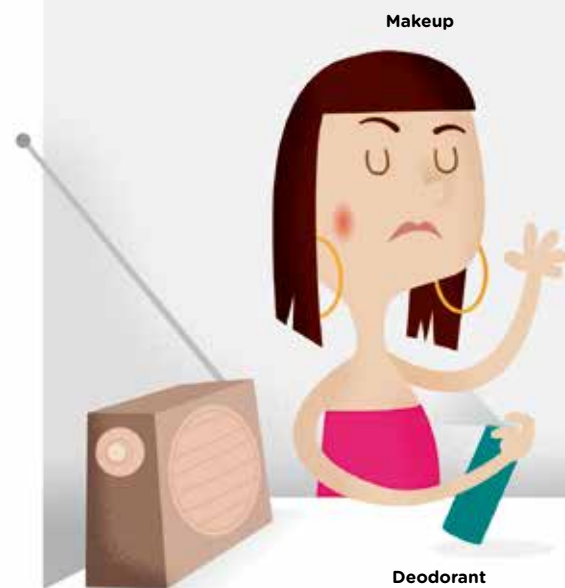
Dansk Erhvervs miljøpolitiske chef, Jakob Lamm Zeuthen, er enig:

“Vi anerkender, at der er noget, der hedder cocktail-effekt, og at det endnu ikke er muligt at vurdere, hvornår der er en effekt eller ikke. Vi tager udfordringen alvorligt og ønsker mere forskning, så vi ikke skyder i blinde med information, og så forbrugerne kan blive trygge ved deres indkøb.”

Hvis stoffer er beviseligt hormonforstyrrende, skal der ifølge Dansk Erhverv regulering til, men organisationen er ikke enig i Forbrugerrådet Tænks ønske om et forbud mod stoffer, hvor der blot er en mistanke.

“Man skal ikke skyde rundt med forbud på

... og lige til du går i seng.



et for løst grundlag. Vi ser gerne meget mere forskning og solid viden, så EU kan sikre en god regulering,» siger Jakob Lamm Zeuthen.

Julie Boberg påpeger, at det faktisk kan være værst med de stoffer, man endnu ikke har undersøgt og derfor ikke kender effekterne af.

“Vi ved, der er mange stoffer, der ligner dem, vi lige nu har i søgelyset. Og når et stof kommer i søgelyset, forsøger producenterne måske at erstatte dette stof med et andet, der har lignende effekter. Det er derfor vigtigt at opnå viden nok til at vælge det bedste alternativ til et problematisk stof.”

Ulla Hass fra DTU forklarer, at cocktail-effekten kan sammenlignes med at fylde et glas vand - når der er dråber nok, løber det over. Og om det er den ene eller den anden dråbe, der får det til at løbe over, er ikke pointen:

“Vi kan diskutere det akademisk, men den diskussion er jo ikke vigtig for de forældre, der risikerer at få et barn, der er noget galt med.” ■

Jo længere tid plejeprodukter bliver på huden, jo hyppigere du bruger dem, og jo større område du bruger dem på, desto mere vil du blive udsat for uønsket kemi. Tandpasta bliver spyttet ud, men du kan også komme til at sluge noget af den. Derfor anbefales det at bruge tandpasta uden triclosan, som er mistænkt for at være hormonforstyrrende.



Sådan undgår du hormonkemi

- Gå efter svanemærkede produkter, som er fri for stoffer, der er mistænkt for at være hormonforstyrrende.
- Tjek indholdsdeklarationen på ikke-svanemærkede produkter. Plejeprodukter og kosmetik kan du let tjekke med appen Kemiluppen.
- Vær særligt omhyggelig med valg af solcreme og bodylotion.
- Vær meget grundig med at fravælge produkter, der indeholder triclosan, propyl- og butylparaben samt ethylhexyl methoxycinnamate.
- Begræns dit forbrug af plejeprodukter, når du er gravid.
- Begræns brugen af plejeprodukter til dine børn.

Politisk løsning for hormonkemi kan omsider være på vej

Forbrugerbeskyttelsen har været lammet i flere år, fordi EU-Kommissionen har forhalet at fastslå, hvornår et stof kan kaldes hormonforstyrrende. Kommissionen lover nu, at der kommer kriterier inden sommer.

Hvornår er et pesticid hormonforstyrrende, så det i sidste ende forbydes, og du ikke risikerer at blive udsat for det i dine produkter? Et klart svar på dette spørgsmål kan afgøre flere års strid på pesticidområdet om, hvornår betegnelsen hormonforstyrrende kan anvendes.

Klare kriterier på ét område kan påvirke andre områder - eksempelvis kosmetik og legetøj - fordi myndighederne fremover vil skæve til pesticidkriterierne, når der lovgives.

Men EU-Kommissionen, der er ansvarlig for opgaven, har forhalet processen i så lang tid, at beslutninger om hormonforstyrrende stoffer har været lammet i en årrække. Kommissionen skulle have fremlagt kriterierne i 2013, men udsatte projektet, fordi de økonomiske konsekvenser skulle belyses yderligere.

Sverige lagde derfor med støtte fra Danmark sag an mod EU-Kommissionen, og i december 2015 fastslog en dom fra Retten ved >>



<< EU-domstolen, at Kommissionen skulle have fastlagt kriterierne for længst. Sagen har været - og er fortsat - højt prioriteret i regeringen.

“Det er frustrerende og helt uacceptabelt, at Kommissionen bliver ved med at trække sagen i langdrag,” siger miljø- og fødevarerminister Esben Lunde Larsen (V).

Han påpeger, at det er vigtigt at lægge pres på Kommissionen, fordi EU er nøglen til at beskytte danskerne bedst muligt mod skadelig kemi. Hvis hele EU siger nej til et stof, så påvirker det regler og dermed produkter i resten af verden, mener han.

“Nationale regler er både svære at komme igennem med og kan være skadelige for danske virksomheder,” siger Esben Lunde Larsen.

Enrico Brivio, der er EU-Kommissionens talsperson i forhold til sundhed, fødevarerikkerhed og miljø, fortæller, at Kommissionen fuldt ud er klar over, at fristen er overskredet, men at den har til hensigt at overholde Domstolens afgørelse. Kommissionen vil derfor inden sommeren 2016 fremlægge de nye videnskabelige kriterier for definitionen af hormonforstyrrende stoffer.

Han påpeger, at analysen af konsekvenserne ved at definere hormonforstyrrende stoffer er videnskabeligt kompleks.

“Den vil være et pionerarbejde, da der ikke er fortilfælde af lovgivning på dette område andre steder i verden,” siger Enrico Brivio.

Brancheorganisationerne SPT, Dansk Industri og Dansk Erhverv siger, at de ser frem til, at der langt om længe kommer kriterier, da det forhåbentlig kan opklare mange misforståelser og uenigheder på området.

Også Forbrugerrådet Tænk glæder sig til at blive præsenteret for kriterierne.

“Vi håber, at grundstenen bliver lagt. Hvis kriterierne på pesticidområdet bliver gode nok, kan det også påvirke kriterier for de andre kategorier som kosmetik og legetøj i den rigtige retning for forbrugere,” siger Forbrugerrådet Tænk Kemis projektchef, Claus Jørgensen. ■

Kemiluppen scanner kosmetik og plejeprodukter

Scan stregkoden på dine plejeprodukter og din kosmetik med appen Kemiluppen. Her kan du blandt andet få svar på, om dine personlige plejeprodukter indeholder:

- **Stoffer, der er mistænkt for at være hormonforstyrrende**
- **Allergifremkaldende konserveringsmidler**
- **Miljøbelastende stoffer**
- **Parfume og planteekstrakter, der kan give allergi**

Appen er gratis og opdateres hele tiden med nye produkter. Kemiluppen er udviklet af Forbrugerrådet Tænk Kemi.



Grøn kolbe Produktet er et godt valg.

Det er uden en række problematiske stoffer.



Gul kolbe Vær opmærksom. Produktet er

fri for en række problematiske stoffer, men det indeholder parfume eller stoffer, der kan belastte miljøet.



Rød kolbe Produktet kan ikke anbefales.

Det indeholder problematiske stoffer, som for eksempel stoffer der er mistænkt for at være hormonforstyrrende. Stofferne er for det meste lovligt at anvende, og det enkelte produkt er ikke farligt i sig selv. Men det bidrager til din samlede udsættelse for problematiske stoffer - cocktail-effekten.



5.400
produkter ligger
i Kemiluppen,
så du kan få
deres indhold at
vide med det
samme.

80.000
forbrugere
anvender
appen.

1 million
scanninger er
foretaget i
Kemiluppen
på under fire
måneder.

Grønne plejeprodukter i stigning på det danske marked

Forbrugernes ønske om plejeprodukter fri for uønsket kemi har ført til intens produktudvikling på det danske marked. Alle de store, danske detailkæder har i dag en miljømærket serie.

Forbrugerne venter ikke på, at EU får defineret, hvilke stoffer der er hormonforstyrrende og bør undgås. De handler. På en ganske almindelig hverdag bliver Forbrugerrådet Tænks app Kemiluppen brugt til at scanne indholdslisten på kosmetik- og plejeprodukter i gennemsnit 8.000 gange - og helt op til 75.000 gange på en dag.

Den stigende bevidsthed hos forbrugere lægger pres på producenterne, der - på det danske marked - forsøger at imødekomme den øgede efterspørgsel efter produkter uden eksempelvis allergifremkaldende stoffer og stoffer, der er mistænkt for at være hormonforstyrrende. Og de fleste supermarkeder har en lang række produkter på hylderne med detailkædernes egne miljømærker.

Cocktail-effekt:

0 + 0 + 0 = 7

Vi bliver udsat for hormonforstyrrende stoffer fra mange produkter i vores hverdag:

- Kosmetik, vi smører på huden
- Fødevarer, vi spiser og drikker
- Dampe og støv, vi indånder

Kombinationseffekterne betyder ifølge Miljøstyrelsen, "at risikoen for effekter kan ændre sig. Det betyder for eksempel, at selv om udsættelse for et enkelt kemikalie i en bestemt mængde i sig selv ikke udgør en risiko for effekter, så kan der være en risiko, hvis man samtidig udsættes for andre stoffer".

Det kan altså godt være, at stoffer kun forekommer i meget små 'uskedelige' mængder. Men når de kombineres med andre stoffer i 'uskedelige' mængder, kan de godt ende med at give en uønsket effekt. Dette begreb hedder cocktail-effekten, og forskere illustrerer det med formlen $0 + 0 + 0 = 7$.



Top-5: De mest udbredte hormonkemi-stoffer i kosmetik og pleje

Stoffet BHT (butylat hydroxytoluen) findes i mere end hvert 13. produkt i Forbrugerrådet Tænks analyse af, hvilke stoffer der hyppigst optræder i kosmetik- og plejeprodukter, og samtidig er det mistænkt for at være hormonforstyrrende. Stofferne er fundet på ingredienslisterne i nogle af de mere end 5.000 plejeprodukter, der er vurderet i appen Kemiluppen. Et produkt kan godt indeholde flere af stofferne.

Stof, der har vist hormonforstyrrende effekter og er tilladt i kosmetik og personlig pleje	Antal plejeprodukter med stoffet i Kemiluppen	Stoftype
BHT eller butylat hydroxytoluen	397	Antioxidant
Methylparaben	354	Konserveringsmiddel
Cyclopentasiloxan	286	Balsam-effekt
Propylparaben	215	Konserveringsmiddel
Ethylhexyl methoxycinnamate	138	Solfilter

Derudover er ethylparaben, cyclomethicon og butylparaben at finde i en del plejeprodukter.

Kilde: Kemiluppen, Forbrugerrådet Tænk. Data udtrukket 3/3 2016.

Ud af 1.433 produkter, der har fået vurderingen grøn i Kemiluppen - det vil sige fri for problematisk kemi - er 71 procent med danske stregkoder.

"Det kan godt lade sig gøre at fremstille produkter uden de her problematiske stoffer," siger Forbrugerrådet Tænk Kemis projektchef, Claus Jørgensen, og peger på, at de udenlandske virksomheder er mindre gode til at gøre det.

Det er ikke nødvendigvis let at udskifte allergifremkaldende eller potentielt hormonforstyrrende stoffer med andre stoffer, forklarer Mikkel Egelund Jensen. Han er direktør i Dermapharm, som ud over mærket Derma også producerer miljømærkede plejeprodukter, for eksempel Coops Ånglamark og andre produkter til apoteker i Norden.

Men hvis de internationale virksomheder synes, det er svært, kan de bare ringe:

"Hvis vi kan, kan de jo også," siger han.

Allison A/S producerer blandt andet miljømærkede plejeprodukter til Dansk Supermarked, Irma og Rema 1000 under supermarketernes egne mærker, såkaldte private labels. Direktør Flemming Haahr påpeger også, at det ikke er et arbejde uden udfordringer:

"Når man arbejder med certificerede varer, er der mange begrænsninger, og det er et kunststykke at fremstille et produkt, der virker efter hensigten, men holder sig inden for reglerne."

Dermapharm og Allison A/S samt tre andre danske virksomheder, der producerer miljømærkede plejeprodukter til det nordiske marked, er som konsekvens af deres grønne fokus brudt ud af plejemiddelproducenternes


Brancheforeningen SPT for at starte en alternativ brancheorganisation under Dansk Industri. De følte sig ikke repræsenteret godt nok på markedet.


"Når forbrugerne ikke vil købe produkter med parabener, kan det ikke nytte, at man holder fast i at sige, hvor gode de er," siger Flemming Haahr fra Allison A/S. ■


Danske produkter er grønnere

Appen Kemiluppen fra Forbrugerrådet Tænk tegner et klart billede af, at danske produkter er mest skånsomme - både i forhold til potentielt hormonforstyrrende stoffer og allergifremkaldende stoffer. Ud af de 5.364 kosmetik- og plejeprodukter, der er vurderet i Kemiluppen, er 12 procent af de røde produkter med danske stregkoder - de begynder med tallet 57. Af de grønne produkter har 71 procent danske stregkoder.

Ud af 5.086 produkter er der (procenttal er afrundet) ...

 **1.433 grønne produkter** - 1.020 med danske stregkoder **71 %**

 **2.390 gule produkter** - 908 med danske stregkoder **38 %**

 **1.541 røde produkter** - 190 med danske stregkoder **12 %**

Kilde: Kemiluppen, Forbrugerrådet Tænk. Data udtrukket 29/3 2016.



Svært at få fat på fuldkornsbrød hos bageren

Fuldkornsbrød er sundere end brød uden fuldkorn, men et besøg hos 16 bagere viser, at det er svært at finde rundt i, hvad der er, og hvad der ikke er, fuldkornsbrød.

AF LARS NØHR ANDRESEN / RESEARCH GITTE SØRENSEN / FOTO MORTEN ANDERSEN

Et af de ti officielle kostråd fra Fødevarerstyrelsen hedder 'vælg fuldkorn', og det skal vi gøre, fordi fuldkorn har en lang række sundhedsfremmende effekter. Rugbrød har tidligere været en af de vigtigste kilder til fuldkorn, men danskerne spiser mindre og mindre rugbrød, viser tal fra Fødevarerstyrelsen, og derfor er det godt at få fuldkorn fra andre brødtyper. "Vores madkultur ændrer sig, og i dag

består en madpakke ikke nødvendigvis af rugbrød. Engang stod valget mellem det mørke rugbrød og det lyse hvedebrød, men i dag er der en lang række forskellige brødprodukter at vælge mellem," siger Preben Vestergaard Hansen, ekspert i ernæring fra Professionshøjskolen Metropol.

På supermarkedets hylder er det ofte muligt at finde fuldkornsbrød, da der efterhån-



den er en del færdigpakket brød, der bærer fuldkornslogoet, men hvordan forholder det sig med det brød, som bliver solgt hos landets bagere, hvor der ikke er samme krav til ingrediensliste og næringsdeklaration? Det har Forbrugerrådet Tænk undersøgt ved at besøge en række af de bagere, der sælger friskbagt brød - fra bageren i supermarkedet over kæder som Lagkagehuset og til den klassiske, selvstændige bagerbutik - og bede om et fuldkornsbrød.

Hvorfor spise mere fuldkorn

Fuldkorn mætter mere end hvidt mel, hvilket betyder, at du spiser mindre. Fuldkorn er desuden godt for fordøjelsen, hvilket blandt andet skyldes indholdet af fibre i fuldkorn. Fuldkornet rummer vitaminer, mineraler og andre sundhedsfremmende stoffer, som er med til at forebygge sygdomme. Kort fortalt er fuldkorn sundt.

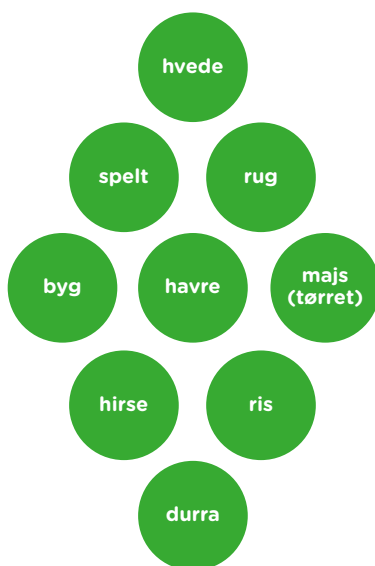
Svært at gennemskue, hvad der er fuldkorn

Forbrugerrådet Tænk besøgte seks bagerkæder, fem selvstændige bagere og fem supermarkeder, hvor der bliver solgt frisk brød. Vi har sat os i rollen som den helt almindelige forbruger og spurgt efter eller kigget efter



Det er ikke alle kerner,
der er fuldkorn

KAN VÆRE FULDKORN



KAN IKKE VÆRE FULDKORN



friskbagt fuldkornsbrød, som ikke er rugbrød.

Nogle bagere havde brød, som var kategoriseret som fuldkornsbrød, og som også havde eller ville kunne få fuldkornslogoet, men det viste sig at være svært at få klar besked hos de enkelte bagere. Andre bagerudsalg havde slet ikke fuldkornsbrød i sortimentet.

I Rema1000 har de flere brød med fuldkorns-

logoet, der angiver et minimumindhold af 30 procent fuldkorn af brødets endelige vægt. I supermarkedet ved hylden med friske brød er der ingredienslister, og her var brødet angivet med fuldkornslogoet.

Hos bageren i Føtex havde ekspedienten ikke nogen videre viden om fuldkornsbrød, men solgte os et chiabrød. Ifølge ingrediensli-

Vejen til fuldkornslogoet

Først i 2008 blev det i en rapport fra Fødevareinstituttet DTU klart defineret, hvad 'fuldkorn' er, og samtidig blev der ud fra en videnskabelig vurdering sat en anbefaling for daglig indtagelse af fuldkorn.

I 2008 blev Fuldkornspartnerskabet, som består af blandt andet myndigheder og sundhedsorganisationer, dannet. Forbrugerrådet Tænk er med i Fuldkornspartnerskabet sammen med 35 øvrige organisationer. Formålet er at øge folkesundheden ved at få befolkningen til at spise mere fuldkorn.

2008

I 2009 blev det orange fuldkornslogo indført for at gøre det nemmere og hurtigere at gennemskue, hvilke produkter der har et højt indhold af fuldkorn.

2009

I 2013 fik fuldkorn sit eget officielle kostråd - vælg fuldkorn - som er blandt Fødevarestyrelsens ti officielle kostråd.

2013

Fuldkornslogoet

For at kunne få fuldkornslogoet skal et brød have et indhold af fuldkorn på mindst 30 procent i forhold til brødets totale vægt og et minimumsindhold på 50 procent i forhold til den tørre vægt af ingredienserne.

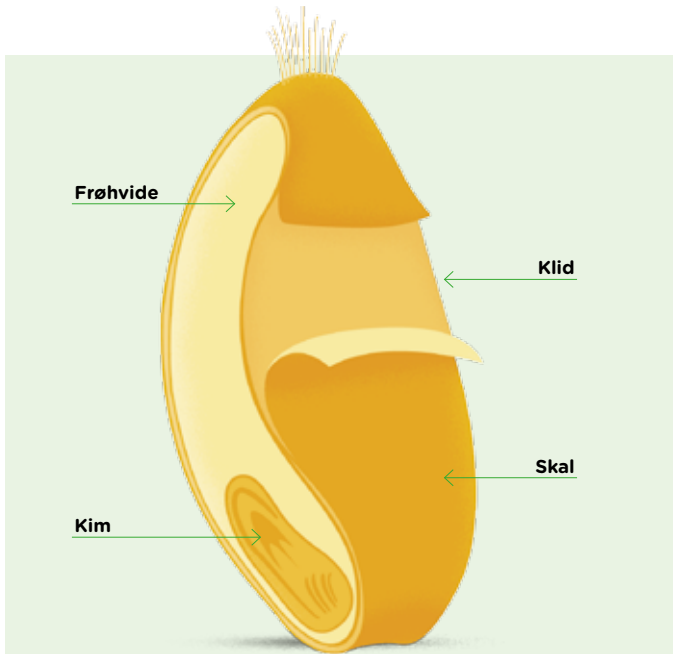


sten, vi fik udleveret, har brødet et indhold af fuldkornshvedemel på 34 procent, hvilket er et ganske højt indhold, og Føtex har efterfølgende oplyst til os, at brødet er det ene brød de har, som har fuldkornslogoet.

Lagkagehuset havde ifølge ekspedienten et fuldkornsbrød med kerner i sortimentet, men dette brød var udsolgt, da vi besøgte butikken. I stedet blev vi solgt et bigabrød, der blev angivet som et fuldkornsbrød, men ifølge den udleverede ingrediensliste indeholder brødet kun 7,7 gram fuldkorn pr. 100 gram, hvilket er langt fra de 30 gram pr. 100 gram færdigt >>

Færre bagere – flere brødudsalg

Der bliver længere og længere mellem den klassiske, danske bagerbutik. Ifølge Brancheforeningen Bager- & Konditormestre i Danmark er antallet af bagere gået fra 1.200 til 770 butikker over ti år. Alligevel bliver der flere og flere steder, hvor du kan købe friskbagt brød, og det skyldes, at der nu også bliver langet friskbagt brød over disken i brødudsalg hos mange discount-supermarkeder og kiosker.



Hvad er fuldkorn?

Kort fortalt er fuldkorn et udtryk for, at hele kernen er brugt. Almindeligt hvedemel er lavet af frøhviden, men ud over frøhviden består et korn af en skal, klid og kimen, der alle indeholder forskellige mineraler, proteiner, fedtstoffer og fibre. Fuldkorn kommer i mange forskellige udgaver, og det betyder ikke noget for sundheden, om du spiser mel, som er malet af fuldkorn, knækkede fuldkornskerner eller hele fuldkornskerner.

Hvad er forskellen på kostfibre og fuldkorn?

Kostfibre er en del af fuldkorn, og de er gavnlige for fordøjelsen og giver mæthed. Kostfibre fås gennem fuldkorn, men også grøntsager, bønner og frugt er gode kilder til kostfibre. Kostfibre er vigtigt for en god og varieret kost. Sundhed.dk anbefaler, at en voksen person spiser 25-35 gram kostfibre dagligt.



Sådan får du selv mere fuldkorn

- Kig efter produkter med det orange fuldkornslogo.
- Mange produkter fås i dag i fuldkornsudgaver, for eksempel fuldkornspasta og fuldkornsnudler.
- Hele kogte kerner, som for eksempel hele hvedekerner eller speltkerner, er fuldkorn, og de er gode som erstatning for ris eller kartofler eller i salaten. Havregryn er en god kilde til fuldkorn.
- En typisk skive rugbrød indeholder 16 gram fuldkorn.

« brød, som fuldkornsindholdet skal være for at få fuldkornslogoet.

Hos bageren i Kvickly var beskeden, at de ikke har nogen fuldkornsbrød i sortimentet, og vi blev i stedet tilbudt et rustikt speltbrød. Vi fik på opfordring udleveret ingredienslisten, der ikke umiddelbart tyder på indhold af fuldkornsprodukter.

Fra Kvickly lyder svaret, at de er kede af, at deres ekspedient har fortalt, at de ikke havde fuldkornsbrød, for bageren i Kvickly har flere fuldkornsbrød i sortimentet, blandt andet et fuldkornsmüslibrød med 39 procent fuldkorn af den totale vægt.

Vi spiser mindre rugbrød

Fødevarestyrelsen anbefaler, at vi spiser mindst 75 gram fuldkorn om dagen som en del af en varieret kost. En undersøgelse fra DTU Fødevarerinstitutionen udgivet i 2014 viser, at 30 procent af den voksne danske befolkning spiser den daglige, anbefalede mængde. I 2004 var det tal dog helt nede på seks procent, så

selv om danskerne spiser mindre rugbrød, bliver der spist mere fuldkorn.

“Der er kommet nye kilder til fuldkorn, så vi i dag får fuldkorn fra andre steder end lige de klassiske havregryn og rugbrødet,” fortæller Preben Vestergaard Hansen og peger som eksempel på fødevareretrends, hvor hele, kogte fuldkornskerner bliver spist som tilbehør til maden.

Op til forbrugeren selv at være årvågen

Hvis man vil være sikker på at få et fuldkornsbrød, skal man gå efter fuldkornslogoet, men logoet blev ikke brugt hos nogle af de selvstændige bagere, Forbrugerrådet Tænk besøgte.

“Vi oplevede, at det kan være svært at få klar besked om, hvad der er fuldkornsbrød, og hvad der ikke er fuldkornsbrød. Bagere, som bager brødet på stedet, skal ikke kunne fremvise en ingrediensliste, og selv hos de bagere, hvor vi så ingredienslisten, fremgår det ikke nødvendigvis, hvor stor andelen af fuldkorn i brødet er,” siger projektleder Gitte



Sørensen fra Forbrugerrådet Tænk, som har undersøgt fuldkornsbrød hos bagerne.

“Men det er ikke nødvendigvis lig med, at de selvstændige bagere ikke har fuldkornsbrød i sortimentet, bare fordi de ikke bruger fuldkornslogoet. Hos de bagere, vi besøgte, var det blot ikke muligt at få information om, hvorvidt der var tale om fuldkornsbrød.” ■

Bidragssatser: Slå koldt vand i blodet, før du skifter selskab

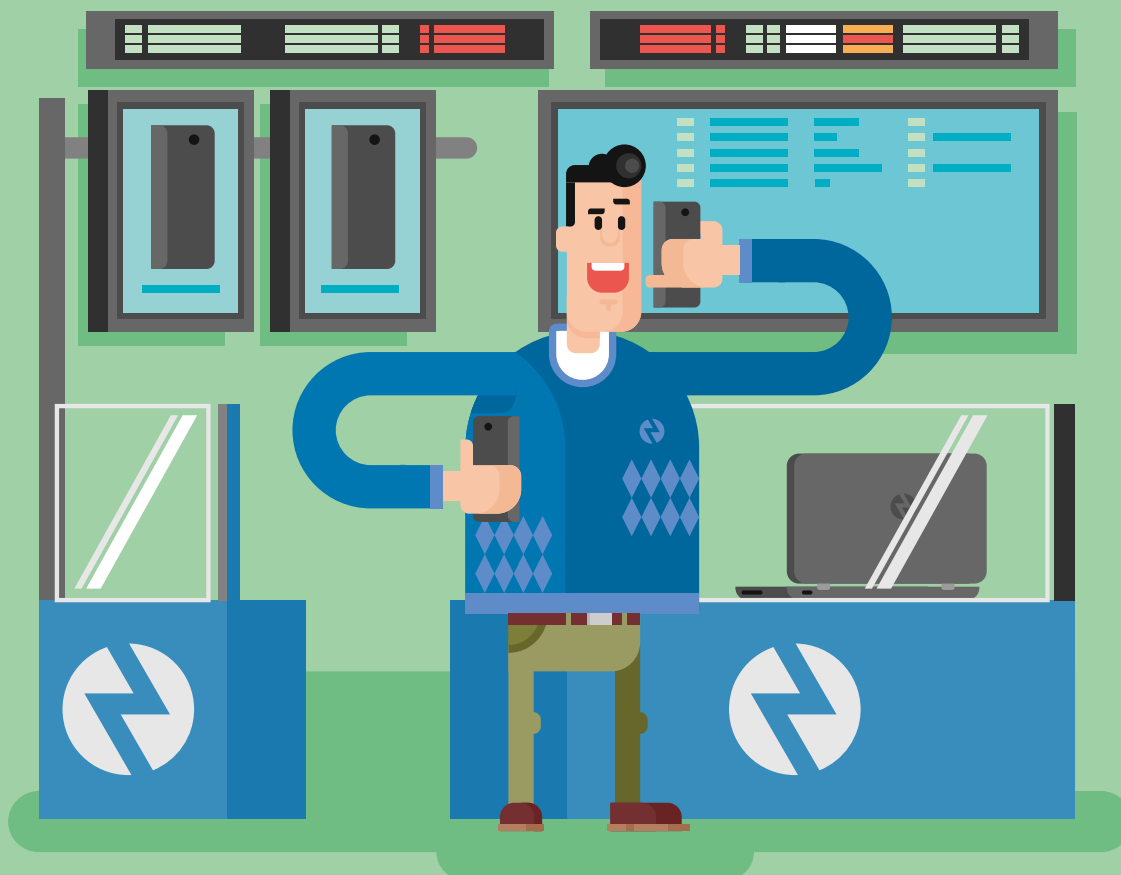
Forbrugerrådet Tænk Penge har undersøgt bidragssatser siden 2011, og der er et meget klart mønster. Når ét realkreditselskab hæver bidragssatserne, følger de andre selskaber snart trop. Vil dette mønster gentage sig med Nykredits varslede stigninger? Få overblikket over realkreditselskabernes stigning i bidragssatser siden 2011. Så kan du se, hvad du kan stille op.



Forbrugerrådet Tænk Penge skriver om de vigtigste emner for din privatøkonomi

Forbrugerrådet Tænk Penge udkommer seks gange om året. Magasinet er det privatøkonomiske søstermagasin til Forbrugerrådet Tænk, hvor vi tester økonomiske produkter med fokus på banker, forsikring, realkredit og pension og skriver om de store og små økonomiske valg i livet. Læs mere om magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge på: www.taenk.dk/forbrugerraaadet-taenk-penge





Hvis du ikke er tilfreds med den aftale, du har indgået med en telefonsælger, har du som forbruger 14 dages fortrydelsesret.

Vær forberedt, når sælgeren henvender sig

Paraderne er ofte nede, når du bliver mødt af en sælger. Selv om du siger ja til en aftale, har du efterfølgende mulighed for at fortryde. Få overblik over dine rettigheder som forbruger.

AF LARS BO AXELHOLM

Christine Rasmussen har ringet til Rådgivningen i Forbrugerrådet Tænk og fortalt, at hun blev ringet op af et energiselskab, der ville tale med hende om leverance af el. I samtalen bliver Christine Rasmussen præsenteret for energiselskabets produkt, og hun indgår aftale om, at energiselskabet må sende hende yderligere materiale. Hun oplever, at aftalen om at sende materiale pludselig bliver til, at hun er kunde hos energiselskabet, uden at hun har modtaget en ordrebekræftelse eller har haft mulighed for at se en aftale på tryk.

Christine Rasmussens historie er ikke unik. Rådgivningen i Forbrugerrådet Tænk får mange henvendelser fra forbrugere, der ikke mener, at de har indgået den aftale med en sælger, som, sælgeren mener, er indgået, og fra forbrugere, der mener, at de har fået et dårligere produkt end det, de er blevet lovet.

“Der er en risiko for, at man som forbruger bliver overrumplet, når man pludselig konfronteres af en sælger. Forbrugeren er normalt ikke forberedt på samtalen og kan derfor hurtigt komme ud i forhastede beslutninger,

hvor paraderne ikke er oppe,” siger Jakob Steenstrup, der er forbrugerjurist i Forbrugerrådet Tænk.

“Når du selv kontakter for eksempel en telebutik fysisk eller på nettet, har du på forhånd gjort dig nogle overvejelser om, hvad der er vigtigt for dig, når du skal have et nyt mobilabonnement eller lignende. Du har typisk gjort dig klart, hvad du nogenlunde går efter og vil være sikker på at få. Det er anderledes, hvis du bliver fanget af en sælger, hvor der er risiko for, at vigtige elementer i aftalen om det nye abon-



Selvstændige kan hænge på aftalen med sælgeren

Forbrugerrådet Tænk får ofte henvendelser, der handler om teleaftaler indgået med en sælger. En del af henvendelserne er fra selvstændige erhvervsdrivende, som ikke er klar over, at der gælder helt andre regler for erhvervsaftaler, og at de ikke er beskyttet, som forbrugere er.

Feyza Ocak bliver ringet op af en sælger fra et stort dansk mobiltelefonselskab og tilbudt et telefonabonnement. Fordi Feyza Ocak er af tyrkisk afstamning, spørger han, om abonnementet inkluderer gratis opkald til Tyrkiet, og da sælgeren lover det, siger Feyza ja tak.

Men på den første regning kan Feyza Ocak se, at der er noget galt. Han skal betale ekstra for opkald til Tyrkiet, på trods af sælgerens løfter om det modsatte.

Feyza Ocak klager sin nød og vil ud af telefonabonnementet, men opdager nu, at han er bundet i tre år, og selskabet vil ikke lade ham gå. Feyza Ocak er nemlig selvstændig erhvervsdrivende, og derfor kan telefonselskabet binde ham til abonnementet i eksempelvis tre år - altså væsentligt længere end de seks måneder, der er grænsen for almindelige forbrugere. En bindingsperiode, som Feyza Ocak skriver til Forbrugerrådet Tænk, han ikke fik oplyst af sælgeren.

Tænk ikke over, at de er erhvervsdrivende

I Forbrugerrådet Tænks rådgivning er historien ikke usædvanlig. Mange små selvstændige erhvervsdrivende kontakter Rådgivningen for at få hjælp til at komme ud af deres aftaler på mobil- eller internetabonnementer, som de har indgået med en sælger. Men hvor loven

rummer stor beskyttelse for private forbrugere, ser det helt anderledes ud for selvstændige erhvervsdrivende. Her er udgangspunktet aftalefrihed, og en aftale er normalt bindende.

I realiteten betyder det, at mange små selvstændige erhvervsdrivende opdager, at de hænger på et mobilabonnement i helt op til tre år, og at de ikke har de 14 dages fortrydelsesret.

“Vi kan se, at mange små selvstændige erhvervsdrivende bliver overraskede over, at de ikke er beskyttet på samme måde, hvilket i sig selv illustrerer et problem. Særligt de, som i dagligdagen ikke har en klar opdeling i arbejde og privat, men benytter samme telefonnummer til begge formål, er i farezonen. For hvor der er skrappe regler for, hvornår man må ringe og sælge produkter til private, er det tilladt at ringe til erhvervsdrivende og foretage salg - og bruger man det samme nummer, tænker man måske ikke lige over, hvilken type aftale man er ved at indgå,” siger Jakob Steenstrup, forbrugerjurist i Forbrugerrådet Tænk.

Han bakkes op af chefkonsulent i Håndværksrådet Jeppe Rosenmejer.

“Det er et problem, som vi ofte møder hos vores medlemmer. De tror, at de har samme beskyttelse som forbrugerne; at de har 14 dages fortrydelsesret og maksimalt kan bindes i seks måneder til et telefonabonnement, men de regler gælder altså ikke for små selvstændige,” siger Jeppe Rosenmejer.

“Det er typisk den lille håndværksmester, der siger ja til et telefon- eller internetabonnement, og to timer senere fortryder han. Men der er ikke noget at gøre, for du har ikke fortrydelsesret,” siger Jeppe Rosenmejer.

“Når håndværksmesteren ringer til os for at få hjælp, er den kedelige besked, at han hænger på aftalen. Men jeg forstår godt, at forvirringen opstår, for mellem klokken 8 og 16 skal du som lille selvstændig vide alt, og du hænger på alt - men efter klokken 16, når du holder fyraften, kan du komme ud af det hele, fordi du er forbruger,” siger Jeppe Rosenmejer. ■

Forskel på forbruger og erhvervsdrivende

Her kan du se, hvor store forskelle der er på at være forbruger og erhvervsdrivende, når det kommer til indgåelse af aftaler med for eksempel teleselskaber. Helt generelt gælder det, at det øjeblik, du indgår aftaler eller køber varer som erhvervsdrivende, er du ikke omfattet af de love og regler, der beskytter forbrugerne. I alle tilfælde er det vigtigt, at den erhvervsdrivende under samtalen gør det klart, hvilken type aftale der er tale om. I tilfælde af en tvist vil det også være den erhvervsdrivendes bevisbyrde, hvis denne mener, at der er indgået en erhvervsaftale og altså ikke en forbrugerftale med den forbrugerbeskyttelse, der følger med.

	FORBRUGER	ERHVERVSDRIVENDE
Uopfordret telefonisk henvendelse	Kræver samtykke	Tilladt
Omfattet af forbrugerftaleloven	Ja	Nej
Fortrydelsesret	14 dage	Nej
Bindingsperiode på abonnement	Maks. 6 mdr.	Aftalefrihed
Klagemuligheder:		
Selve aftalen	Forbrugerklagenævn	Domstole
Regningen og vilkår om aftaleindgåelsen	Teleankenævnet	Domstole

Sådan klager du

“Du skal altid begynde med at klage direkte til firmaet og gerne på skrift. Hvis det ikke hjælper, er der forskellige instanser at gå til. Hvis klagen vedrører, hvorvidt der er indgået en aftale og vilkårene i denne, vil din klage typisk kunne nå til behandling i Teleankenævnet. Det samme gælder tvister om fejl i selve regningen. Forhold der falder uden for Teleankenævnets kompetence, vil normalt kunne behandles i Forbrugerklagenævnet,” siger Jakob Steenstrup.

“Hvis du får behov for at klage, er det nok at gøre det i en mail. I princippet kan du også klage mundtligt, men hvis du gør det skriftligt, har du dokumentation for, at du har prøvet at få kontakt med selskabet. Det kan være nødvendigt for at indbringe sagen for et klagenævn. Det er også en god ide at rykke, hvis der ikke svares, for der bør ikke gå lang tid. Omvendt skal virksomheden dog også have en realistisk mulighed for at svare, men en rimelig tidsramme afhænger selvfølgelig af den konkrete situation, og hvad der klages over,” siger Jakob Steenstrup.

Gode råd, når du bliver ringet op af en sælger

- Lad være med at føle dig presset til at sige ja. Spørg sælgeren om alt det, du synes er uklart. Få ikke dårlig samvittighed over blot at takke nej. Sig for eksempel, at du foretrækker selv at kigge videre på virksomhedens hjemmeside.
- Hvis sælgeren tilbyder et slagtilbud, som lyder unikt, for eksempel en iPhone til én krone, så forhold dig kritisk. Sælgeren har en interesse i at fremhæve de attraktive elementer og fortælle dig, at det her er en helt særlig mulighed lige her og nu. Men husk, at der med al sandsynlighed også er væsentlige forpligtelser knyttet til aftalen, og at der også er gode tilbud i morgen og i overmorgen.
- Få sælgeren til at fremsende et tilbud på e-mail.
- Understreg, hvis du blot ønsker et tilbud fremsendt - og at du ikke har sagt ja til noget.
- Har du sagt ja til en aftale over telefonen, så læs også den skriftlige aftale igennem og se, om du kan nikke genkendende til, at det hele står beskrevet, som du fik det fortalt.
- Husk, at du som forbruger altid har 14 dages fortrydelsesret ved telefonsalg.



nement ikke bliver belyst tilstrækkeligt under samtalen,” forklarer Jakob Steenstrup.

Samtykke først

Udgangspunktet er, at du slet ikke må blive kontaktet uopfordret af et teleselskab. Der er et forbud mod erhvervsdrivendes telefoniske henvendelser i forbrugerftaleloven. Der gælder dog konkrete undtagelser for aftaler om eksempelvis aviser, forsikringer og retnings-tjenester, ligesom velgørende organisationer med videre generelt er undtaget fra lovgivningen på området.

“Det er som udgangspunkt et ‘no-go’, hvis du bliver ringet op, uden at du har givet samtykke. Der er dog mange sammenhænge, hvor du kan have afgivet dit samtykke, for eksempel via konkurrencer på nettet,” siger Jakob Steenstrup.

Har selskabet ikke et lovligt samtykke, er opringningen ganske enkelt ulovlig, og forbrugeren er ikke bundet af aftalen. Hvis du har

givet samtykke til, at teleselskabet må kontakte dig, er opringningen selvfølgelig i orden, men der gælder under alle omstændigheder en række lovkrav om, hvilke informationer du skal have oplyst og efterfølgende udleveret i det tilfælde, at du vælger at købe et abonnement af sælgeren, forklarer Jakob Steenstrup.

“Hvis firmaet overholder lovgivningen, burde du få alle oplysninger under samtalen. Du skal blandt andet have oplyst, hvad aftalen indebærer for dig, hvad virksomhedens ydelse går ud på, samt hvad de samlede omkostninger er for dig. Hvor lang er bindingsperioden, og hvordan kan du ophæve aftalen. Som en vigtig

information skal du også orienteres om, at du har 14 dages fortrydelsesret på aftalen.”

Hvis sælgeren i telefonen har tilbudt dig for eksempel fri tale for 100 kroner om måneden, og det også fremgår af den skriftlige aftale, kan virksomheden ikke efterfølgende ændre det, og virksomheden kan ikke ensidigt opsige aftalen blot med henvisning til, at der var tale om en fejl. En undtagelse er dog, hvis sælgeren lover noget, som åbenlyst er ‘helt ude i hegnet’, og har tilbudt dig en aftale, der åbenlyst er urimelig og urealistisk for virksomheden at tilbyde. Der skal dog rigtig meget til. ■

Er du blevet snydt? Få hjælp i Forbrugerrådet Tænks rådgivning

Hvis du er medlem af Forbrugerrådet Tænk, får du adgang til udvidet rådgivning og vejledning på tlf. 7741 7777. Her kan du blandt andet få hjælp til at skrive en klage i for eksempel reklamationssager eller sager med håndværkere. Du kan læse mere om dine muligheder for at få rådgivning på www.taenk.dk/forbrugerradgivning

Ordet **'RANSOMWARE'** er en kombination af de engelske ord ransom (afpresning) og ware fra software (program).



Pas på, hvad du klikker på

It-kriminelle udnytter vores mangel på omtanke, når vi er på nettet. Deres nye forretningsmodel kaldes 'ransomware' og forudsætter, at en lille procentdel af forbrugerne er ubetænksomme nok til at klikke på ukendte links.

AF THOMAS DAVIDSEN / ILLUSTRATION MIKKEL HENSSEL

"Computeren er blevet blokeret for at overtræde lovgivningen i Danmark."

Dette eller et lignende pop up-vindue oplever flere og flere danskere dukke op på skærmen, når de åbner for computeren. De får en besked om at betale et beløb på typisk mellem 1.000 og 2.000 kroner - ellers vil alle data på computeren blive slettet.

Det er både forkert og rigtigt, hvad der står i pop up-vinduet. Forkert, fordi ingen har overtrådt lovgivningen - men rigtigt, fordi truslen desværre er god nok. Computeren er blevet angrebet af det forholdsvis nye, men hastigt voksende fænomen 'ransomware'.

It-kriminelle er lykkedes med at plante en krypteret kode på computeren og har dermed

taget kontrollen over den. Man kan nu vælge mellem at få slettet sine data eller betale, hvad de kriminelle afkræver.

Det nøjagtige tal for hvor mange danskere, der i dag har været udsat for ransomware angreb, kender man ikke i Digitaliseringsstyrelsen. I begyndelsen af 2015 viste en rapport fra styrelsen i samarbejde med DKCERT (Danish Computer Security Incident Response Team), at otte procent - svarende til cirka 450.000 danskere - har været udsat for angreb.

Til sammenligning vurderer antivirusproducenten Bitdefender i år, at 13 millioner amerikanere er blevet angrebet - det svarer til fire procent af befolkningen i USA.

Ransomware - eller afpresningssoftware, som det også kaldes - begyndte at dukke op i cyberspace for cirka fem år siden. It-kriminalitet var noget, man skulle vænne sig til, fortæller projektleder i Forbrugerrådet Tænk Mikkel William Nielsen. >>

Få flere gode råd til at beskytte dit digitale privatliv i nyhedsbrevets månedlige tillæg 'Mit digitale liv'. Tilmeld dig på:
www.taenk.dk/nyhedsbrev

«Tidligere var hackere mest optagede af omtale og berømmelse og havde fortrinsvis politiske ambitioner. Men for fire-fem år siden ændrede profilen på en hacker sig. Nu er det økonomisk fokuserede kriminelle, der optræder som kidnappere af data i folks private computere med løsesum og trusler til følge,» siger Mikkel William Nielsen.

Ifølge Jens Monrad, der som konsulent i it-sikkerhedsfirmaet FireEye arbejder målrettet med it-kriminalitet, er ransomware på verdensplan et af it-kriminalitetens hastigst voksende fænomener.

“I dag er det ikke svært at sende titusindvis af mails ud til folk. Langt de fleste borgere er opmærksomme på, at de ikke skal klikke på suspekte mails. Men modtager man en mail, som til forveksling ligner noget, der eksempelvis kommer fra Post Danmark, vil der procentuelt være en chance for, at nogle står og mangler en pakke og derfor åbner linket. Der vil også være nogle, som bare klikker, fordi de endnu ikke ved, hvor meget de skal passe på,» siger Jens Monrad.

Det handler om penge

Tag eksemplet, at 100 ud af 10.000 links bliver trykket på og åbnet på grund af ubetænksomhed. Et tal, Jens Monrad mener, er realistisk. Nu har hackeren formået at komme helt ind i en gruppe menneskers private computere og plante en direkte trussel på harddisken, som i første omgang får computeren til at 'fryse' og vise et pop up-vindue.

Hackerne er ikke kommet helt i mål endnu, for de skal også have folk til at betale. Hvis 10 ud af de 100 gør det, har de en særdeles god forretning.

Den sagesløse borger vil blive bedt om at betale en løsesum for sine data. Typisk i den digitale valuta bitcoins, som anvendes til beta-

linger på nettet. Bitcoins er uden for bankernes kontrol og regulering og derfor svære at spore.

Ifølge direktør i Heimdal Security Morten Kjaersgaard tænker de it-kriminelle kun på én ting: penge.

“I en verden fuld af data, kan man lave nogle helt kolde kalkuler over, hvor der kan laves penge, hvor mange penge der kan laves, og hvad risikoen er. Der er kriminelle, som griber chancen og tjener nogle hurtige penge. Og så er der dem, der kører det langt mere organiseret,» fortæller han.

Risikoen for at blive fanget er meget lille. Hackerne er dygtige til at slette deres digitale spor. Og så opererer de typisk i lande, hvor der ikke er en udleveringsaftale.

Helt ufarligt er det dog ikke. I de amerikanske fængsler er de første økonomiske hackere i gang med at afsone.

Og går man ind på FBI's hjemmeside under 'Most wanted cybercriminals', kan man se, at der er en dusør på tre millioner dollars for den mest eftersøgte it-kriminelle i verden. Det siger noget om, hvor alvorlig kriminaliteten er, siger Morten Kjaersgaard.

Sårbare forbrugere

I dag ved de fleste forbrugere, at man skal beskytte sin computer i form af antivirussoftware. Men når det gælder ransomware, er problemet, at antivirusprogrammer kun virker, hvis de er et hestehoved foran den virus, de skal beskytte imod.

Ifølge Jens Monrad er det hackerne, som fører på point.

“De kriminelle ændrer en lille smule i koden, så den ikke længere passer med den tilgængelige antivirus, og så slipper den igennem. Udviklingen af ransomware sker så hurtigt, at brugeren ikke kan vide, hvilken variant der er den sidste nye,» siger Jens Monrad.

Hver gang, it-kriminelle har udviklet en ny kode, taler man om en ny 'variant'. Og der kommer hele tiden nye.

“I 2015 kostede én variant af ransomware brugerne 325 millioner dollars på verdensplan. I dag er vi vel oppe på 10. variant. I morgen kan vi være på 11. eller 12. variant,» siger Jens Monrad.

Hvor hurtigt det går med nye varianter, afhænger blandt andet af hvor gode firmaerne

Sådan kan du se, du bliver angrebet af ransomware

Ransomware-angreb begynder som regel med, at it-kriminelle får adgang til din computer, fordi du åbner et link, som du ikke skulle have åbnet. En skadelig programkode bliver lagt på harddisken.

Hackerne har nu overtaget kontrollen med din computer og kan slette alle data, hvis de vil. I de fleste tilfælde vil computeren fryse med det samme,

mens et pop up-vindue fortæller, at du er under anklage for et eller andet og må betale for at redde dine data.

I andre tilfælde sættes angrebet ikke ind med det samme. Den farlige kode kan være programmeret til at ligge på lur et stykke tid for at finde ud af, hvem du er. De kriminelle vil for eksempel vide, om du har mange penge.

De kriminelle kan finde ud af meget om dig, før de beslutter sig til fremgangsmåden.

Ransomware kan også finde vej til din computer, hvis du besøger en inficeret hjemmeside uden at have opdateret dine programmer fra eksempelvis Adobe.

Se på næste side, hvordan du beskytter dig mod angreb.



bag pc-sikkerhedspakker med antivirus er til at bekæmpe ransomware, vurderer han.

Voksende påpasselighed

Digitaliseringsstyrelsen har lanceret en kampagne, som skal få danskerne til at tænke sig om en ekstra gang, før vi uden videre klikker på et link, fortæller kontorchef i Digitaliseringsstyrelsen Cecile Christensen.

“Det ‘våbenkapløb’, der er i gang, hvor de it-kriminelle indtil videre ser ud til hele tiden at være et skridt foran, kan være endeløst. Derfor bør forbrugeren bruge sin sunde fornuft. Med en sund skepsis i sin færden på nettet kommer man langt,” siger hun.

“En høj bevidsthed i befolkningen, tror jeg, er det mest effektive modtræk mod ransomware. For hvis tilstrækkelig få mennesker klikker på links, de ikke kender afsenderen på, er der ikke noget marked for de kriminelles udbredelse af ransomware som

forretningsmodel,” siger Cecile Christensen.

Digitaliseringsstyrelsen har de sidste par år undersøgt, hvor mange danskere har været udsat for angreb.

“Vi så en lille nedgang fra 2014 til 2015 - fra otte til syv procent. Det kan være tilfældigt, og det kan være en tendens, der kan skifte fra det ene øjeblik til det andet. Men når man tager i betragtning, hvor meget de it-kriminelle opruster, kunne et lille fald godt have noget at gøre med, at folks påpasselighed er voksende,” siger hun.

Det er - på det her område - en fordel at være et lille land med et lille sprogområde.

“Det er alt andet lige mere besværligt for en udenlandsk kriminel at snyde en dansker - på dansk,” siger Cecile Christensen og henviser til, at de fleste danskere med rette bliver mistænksomme, hvis teksterne på dansksprogede hjemmesider og i mails ligner meget dårlige oversættelser og kan være svindel. ■

Sådan beskytter du dig

Pas på, hvor du klikker

Klik aldrig ukritisk på links, pop ups eller bannere

Væn dig til at være kritisk

Tag backup

- Sørg for at have en opdateret backup af de data, du ikke vil miste. Så kan du genetablere dem efter et it-angreb.
- Sørg for, at din harddisk eller server kun er forbundet til computeren, mens du foretager backup.
- Jo flere dokumenter, billeder og videoer du gemmer på harddisken, desto oftere bør du sørge for at få indholdet sikkerhedskopieret. Hvis det er meget vigtige og uerstattelige ting, du har liggende, bør du gemme en sikkerhedskopi på en anden adresse. I tilfælde af brand, eller hvis en tyv kommer forbi, kan sikkerhedskopien ende med at blive ubrugelig eller forsvinde.
- Med Windows 8 og 10 er det blevet markant nemmere at nulstille Windows og gendanne computeren efter et it-angreb. Tidligere var det meget bøvl. I dag er det et tryk på en knap: gendan til et tidligere punkt, eventuelt fabriksindstillingerne - ligesom vi kender det fra smartphonen, som nulstilles nemt.
- Mange billeder og mails bliver automatisk gemt i cloudtjenester som iCloud, Dropbox, og Gmail.

Antivirus-programmer / Laboratorietest

Mange antivirusprogrammer beskytter dig mod it-angreb

En effektiv firewall i pc-sikkerhedspakker skærmer din computer mod farer udefra. Tre af de testede betalingsprodukter er så dårlige, at din computer bliver bedre beskyttet med Windows' indbyggede sikkerhedspakke.

AF MIKKEL WILLIAM NIELSEN / MARKEDSRESEARCHER LISETTE OLSGAARD



Placering	Produkt	Forbrugerrådet Tænk	Samlet bedømmelse	Samlet bedømmelse, pct.	Fundet til, kr. 1	Antivirusbeskyttelse	Firewall	Brugervenlighed	Brugervenlighed ved detektion af virus	Brugervenlighed i firewall	Nemt at få hjælp	Brug af computerens ressourcer	Opstartstid	Hukommelse brugt af programmet efter installation	Dansk sprog
1	BullGuard Internet Security 2016	Bedst i test	▲	68	550 ²	▲	▲	●	▲	●	▲	●	▲	●	Ja
2	G Data Internet Security 2016	Godt køb	▲	65	195	▲	●	▲	▲	●	▲	●	▼	▼	Nej
3	ZoneAlarm Pro Antivirus & Firewall 2016	Godt køb	▲	64	299 ²	▲	●	▲	▲	▲	●	●	▲	▼	Nej
4	Eset Smart Security 9		▲	63	405	▲	●	●	●	▲	▲	▲	▲	●	Ja
5	AVG Internet Security 2016		▲	62	199	▲	●	▲	▲	●	▲	●	●	▼	Ja
6	Kaspersky Internet Security 2016		▲	62	499	▲	▼	●	●	▲	▲	▲	▲	▼	Ja
7	Avira New Antivirus Pro 2016		▲	61	261	●	▼	▲	▲	●	▲	●	▼	Nej	
8	Bitdefender Internet Security 2016		▲	60	328	▲	▼	●	●	▼	▲	●	▲	▼	Nej
9	F-Secure Internet Security 2016		▲	60	395	▲	▼	▲	▲	▼	▲	●	●	▼	Ja
10	Norton by Symantec Norton Security Standard 2016		●	59	399	▲	●	●	●	●	▲	▲	▲	●	Ja
11	Trend Micro Antivirus Plus 2016		●	59	149	▲	▼	●	▲	▼	▲	●	●	▼	Ja
12	AVG AntiVirus FREE 2016 + Windows 10 Firewall		●	58	Gratis	●	▼	▲	▲	▼	▲	●	●	▼	Ja
13	Avast! Internet Security 2016		●	57	399	●	●	●	●	▲	▲	▲	▲	●	Ja
14	Avira Free Antivirus 2016 + Windows 10 Firewall		●	56	Gratis	●	▼	▲	▲	▼	▲	▲	●	▼	Nej
15	Avast! Free Antivirus 2016 + Windows 10 Firewall		●	55	Gratis	●	●	●	●	▼	▲	▲	▲	●	Ja
16	Microsoft Windows 10 med Internet Explorer 11		●	51	Gratis ³	●	▼	●	●	▼	●	▲	▲	●	Ja
17	Panda Security Antivirus Pro 2016		●	50	231	●	▼	●	▲	▼	▲	▲	▲	●	Ja
18	McAfee AntiVirus 2016		●	49	399	●	▼	●	●	▲	▼	▲	▲	▼	Ja
19	Malwarebytes Anti-Malware Premium		●	43	181	●	▼	▼	▼	▼	▼	▲	▲	▼	Ja

▲ Meget god ▲ God ● Middel ▼ Under middel ▼ Dårlig

Problemer med virus og it-kriminelles forsøg på at fiske dine personlige oplysninger om for eksempel dit kreditkort skyldes primært én svaghed: dig selv.

It-kriminelle forsøger at lokke dig til at trykke på ondsindede links og downloade skadelige filer, så de kan få fat i dine data - såkaldt phishing - og få kontrollen over din computer.

Selv om du bevæger dig fornuftigt rundt på nettet, kan du godt være uheldig, at der slipper vira og andet uønsket ind i din computer. Derfor er antivirusprogrammer en god ide, hvis du ikke er meget it-kyndig.

Svag firewall stopper ikke virus

Firewallen er ikke noget, du kan se, men dens opgave er at forhindre uønsket trafik ind og ud ad computeren. Hvis din computer er blevet inficeret med såkaldt malware, kan firewallen være den sidste skanse til at beskytte dine filer.

Men firewallen fungerer ikke optimalt på mange af de testede antivirusprogrammer. Testlaboratoriet har blandt andet undersøgt, om det var muligt for virus at opsnappe

kreditkortdata fra computeren og sende dem ud til kriminelle, uden at firewallen registrerede det. I mange tilfælde var antivirusprogrammerne ude af stand til at stoppe overførslen.

Problemet er ofte, at standardindstillingerne for firewallen ikke er gode nok og ukritisk lader alt for meget trafik suse ind og ud ad computeren. Brugere bør selv justere firewallen og på den måde højne sikkerhedsniveauet. Men det kan være svært for almindelige brugere at finde frem til de mest optimale indstillinger.

“Antivirusproducenterne burde være bedre til at tilbyde vejledning og hjælp, når standardindstillingerne ofte er så svage,” siger Forbrugerrådet Tænks projektleder Mikkel William Nielsen.

De testede programmer fra Panda, McAfee og Malwarebytes er ikke pengene værd, da de skærmer dårligere end den indbyggede beskyttelse, som allerede findes i Windows 10. Du får altså ringere sikkerhed ved at installere de tre antivirusprogrammer.

Backup redder dig, hvis du bliver ramt.

Hvis din computer bliver angrebet, kan du

BullGuard Internet Security 2016 har en god antivirusbeskyttelse og firewall. Pakken opnår Bedst i Test. Programmet kan anvendes på tre computere i husstanden.

G Data Internet Security 2016 har også god antivirusbeskyttelse. ‘Godt Køb’ til brug på en enkelt computer.

ZoneAlarm Pro Antivirus & Firewall 2016 beskytter op til tre computere. Det er brugervenligt og billigere end BullGuard. Et ‘Godt Køb’ til flere pc’er.

begrænse skaderne, hvis du har en backup og kan genetablere dine data. Så hav altid en opdateret backup af de data, du ikke vil miste. Det kan både ske til en ekstern harddisk eller til en cloud-løsning i ‘skyen’. ■

FAKTA OM TESTEN

19 antivirusprogrammer eller -pakker er testet på en computer med Windows 10. Internet Explorer 11 blev under testen benyttet som webbrowser.

Antivirusbeskyttelse Programmets evne til at bemærke og bremse virus og malware er testet over 35 dage, herunder scanning af en database med 10.000 forskellige typer malware og andre digitale trusler. Den er blevet udsat for nyligt opståede trusler i testperioden for at undersøge, hvor hurtigt programmet reagerer. Hundredevis af inficerede

hjemmesider er besøgt, og computeren er forsøgt inficeret med malware fra en usb-nøgle. Firewallen er også testet for, hvor godt den forhindrer uønsket trafik ind og ud.

Brugervenlighed ved generel anvendelse samt opsætning og justering af sikkerhedsfunktioner som firewall og antivirus er afprøvet. Der er også set på hjælpefunktionen.

Brug af computerens ressourcer Det er målt, om programmet forlænger opstartstiden, og hvor lang tid

det tager at skanne for virus. Det er undersøgt, hvor meget hukommelse og harddiskplads, programmerne optager på computeren.

Samlet bedømmelse vægtes således:

Antivirusbeskyttelse..... 65 pct.
Brugervenlighed..... 25 pct.
Brug af computerens ressourcer..... 10 pct.

Testen er udført i samarbejde med andre forbrugerblade i *International Consumer Research & Testing, ICRT.*

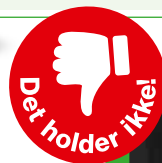
Gratis software er ikke gratis

Vi har medtaget flere gratis antivirusprogrammer i testen, men de er ikke på højde med de bedste betalingsløsninger. Forskellen er størst, når der sættes en usb-nøgle med inficerede filer i computeren.

I de fleste tilfælde giver det generelt en højere sikkerhed med et gratis antivirusprogram, end hvad Windows 10 tilbyder som standard.

Vær opmærksom på, at du risikerer at ‘betale’ med dine personlige data, når du downloader og bruger gratis antivirussoftware. AVG har meldt klart ud, at antivirusproducenten indsamler brugernes browser- og søgehistorik i anonymiseret form og forbeholder sig ret til at dele indholdet med tredjepart.

1. Medmindre andet er angivet, er prisen for én licens til én computer i ét år. 2. Prisen er for tre pc'er i et år.
3. Indtil sommeren 2016 er det gratis at opgradere fra Windows 7 og Windows 8 samt 8.1 til Windows 10.



Det er nemmere og ofte billigere at købe nyt end at reparere de produkter, der går i stykker. Det er dårligt købmændskab for både privatøkonomien og miljøet. Men som forbruger er der mange barrierer for at reparere, og mange af os giver op på forhånd og kasserer produkter, som måske kunne repareres. Med kampagnen 'Det holder ikke' sætter Forbrugerrådet Tænk fokus på reparation og holdbarhed. Vær med til at lægge pres på producenter og forhandlere, så vi sammen kan give dig bedre muligheder for reparation i fremtiden. Skriv under på www.taenk.dk/detholderikke

Det er en kompliceret operation at skifte skærm på iPhone 4s. Der findes YouTube-videoer, der guider, men det er stadig svært.

Batteriet kan skiftes i en iPhone 4, hvis du køber en særlig skruetrækker. Selve batteriskiftet kræver lidt fingersnilde, men kan godt lade sig gøre uden specialviden.

Smartphones er blevet sværere at reparere

De senere år er vi gået over til supertynde smartphones med store skærme. Produkter, som koster mange tusinde kroner, men som ikke kan skilles ad og repareres så let, som de gamle mobiltelefoner kunne.

AF MARIE BILLE / FOTO MORTEN ANDERSEN

Tusindvis af smartphones ligger i skuffer og skabe med krakelerede skærme og ødelagte knapper. Mange telefoner bliver også repareret, men der er stor forskel på, hvor lette telefonerne er at reparere og få reservedele til.

Mange producenter laver telefonerne sådan, at det er svært at skille telefonerne ad, når en

enkelt komponent går i stykker. Konsekvensen bliver, at forbrugerne vælger at købe en ny telefon i stedet for at få den gamle repareret.

En ny undersøgelse fra Forbrugerrådet Tænk viser, at mere end ni ud af ti forbrugerne mener, at det er vigtigt eller meget vigtigt, at elektroniske produkter som smartphones kan

repareres inden for deres forventede levetid.

“Du skal have repareret en lille ting, men det bliver så rigtig dyrt, for du kan ikke bare få skiftet en enkelt del, men skal have skiftet et helt modul. Der er masser af forskellige bispænd for forbrugerne, når de skal have repareret deres telefoner,” siger cheføkonom i Forbrugerrådet Tænk Martin Salamon.

Konsekvensen bliver, at mange forbrugere forståeligt nok vælger at købe en ny telefon ved udsigten til en dyr reparation.

En undersøgelse fra Forbrugerrådet Tænk viser at 76 procent har fravalgt en reparation af et produkt, heraf svarer 27 procent, at det var fordi, reparationen ville blive for dyr. 13 procent har fået den besked fra forhandleren, at telefonen ikke kan repareres, og 34 procent har fravalgt reparationen, fordi de hellere ville have en ny telefon. Det forstår Mikkel William

Reserve dele bliver dyrere og dyrere

Uoriginale skærme til iPhones købt som reserve dele bliver dyrere og dyrere.

iPhone 4 LCD-display:	349 kr.	iPhone 5C LCD-display:	727 kr.
iPhone 4s LCD-display:	292 kr.	iPhone 6 LCD-display:	1.044 kr.
iPhone 5 LCD-display:	659 kr.	iPhone 6s LCD-display:	1.817 kr.
iPhone 5s LCD-display:	629 kr.	iPhone 6s Plus LCD-display:	2.199 kr.

Kilde: www.mytrendyphone.dk



Vi opgav at skifte skærm på iPhone 6, men prøvede at åbne telefonen. Specialudstyret til at skille iPhones ad kostede 109 kroner.

Nielsen, der er testansvarlig i Forbrugerrådet Tænk med ansvar for smartphones, godt.

“Du risikerer at stå med et produkt, du ikke kan reparere. Så skal du have den på et serviceværksted, og i nogle tilfælde kan det simpelthen ikke betale sig, fordi udgiften vil være for høj. Hvis garantien er udløbet, kan det bedre betale sig at gå ud og købe en ny telefon,” siger han.

Batteriet kan ikke nemt skiftes

Langt størstedelen af forbrugerne i Forbrugerrådet Tænks undersøgelse mener, at smartphones skal kunne repareres i produktets levetid, men selv en simpel manøvre som at udskifte et batteri er i dag en kompliceret operation. Hvor man førhen selv kunne klikke bagpladen på sin mobiltelefon af, er de fleste smartphones i dag produceret på en måde,

som gør det ekstremt vanskeligt at skille telefonen ad, forklarer Mikkel William Nielsen.

“Mange af telefonerne er limet sammen, så du simpelthen nærmest ikke kan åbne dem. Du skal bruge en hårtørrer for at løsne limen for at få åbnet de her telefoner. Selv om det lykkes, risikerer du at ødelægge noget, hvis du for eksempel skal skifte et batteri,” siger han.

I samarbejde med andre europæiske forbrugerorganisationer testede Forbrugerrådet Tænk sidste år en række smartphone-modeller, og testen viste, at batterilevetiden ikke nødvendigvis er bedre i nye modeller.

“Batteriet holder ikke for evigt, og derfor ville det være rart at kunne skifte det ud. På mange telefoner kan det ikke lade sig gøre, uden at telefonen kommer på værksted,” siger Mikkel William Nielsen.

Det er ikke, fordi det er umuligt at producere

re smartphones, hvor batteriet kan udskiftes uden en større operation.

“LG har været ret gode til at holde fast i det, og Samsung har gjort det nogle år, men stoppede så,” siger Mikkel William Nielsen.

Ifølge Samsung, en af de største producenter af smartphones, er de indbyggede batterier i de nyere modeller en fordel.

“Samsung har for Galaxy S6 og Galaxy S7 valgt indbyggede batterier for at kunne udvikle et innovativt design og samtidig sikre en høj kvalitet af produkterne,” skriver Claes Nyströmer, PR Officer hos Samsung, i en mail til Forbrugerrådet Tænk, hvor elektronik-producenten også stiller sig uforstående over for spørgsmålet om, hvad årsagen er til, at telefonerne produceres sådan, at de er svære at reparere.

”Først spekulerer jeg på, hvorfra I har information om, at det er blevet sværere at >>



Fra nemt til svært

På Samsung Galaxy S3 var det nemt og hurtigt at skifte batteri. Bagsiden af telefonen kunne klikkes af, så der var adgang til batteriet. På nye Samsung-telefoner som Galaxy S6 skal telefonen skilles ad med specialudstyr, før batteriet kan skiftes.

«<< reparere vores telefoner? Generelt kan jeg sige, at reparationer af Samsungs telefoner anbefales udført på Samsung-autoriserede værksteder, som får uddannelse i, hvordan man sikrer kvalitet,» skriver han.

Mangler reservedele

Hos reparationsvirksomheden MyTrendyPhone, der udfører mellem 3.000 og 4.000 reparationer hver eneste måned, bekræfter manager i den tekniske afdeling Catalin Maroga, at telefonerne er blevet mere besværligt at reparere de senere år.

«Det er blevet sværere at åbne de forskellige devices og dermed reparere dem,» siger Catalin Maroga.

Når producenterne limer telefonerne sammen i stedet for at bruge skruer, tilfører det en højere risiko ved reparationen, forklarer han.

Sådan har vi undersøgt

Forbrugerrådet Tænks forbrugerpanel har i februar 2016 svaret på spørgsmål om reparation og holdbarhed på forskellige produkter. 1.069 respondenter har besvaret spørgeskemaundersøgelsen.

«Når vi åbner telefonen, er der en større risiko for at komme til at ødelægge noget ved en fejltagelse, og at telefonen får grimme mærker af reparationen på grund af den måde, den er bygget.»

Reparatørerne er også udfordret af, at det er svært at få reservedele hjem til telefonerne, forklarer Catalin Maroga.

«Det største problem er Apples produkter. Her oplever vi mangel på originale reservedele, for Apple sælger slet ikke originale reservedele til deres produkter til reparatører og forbrugere.»

Apple spænder ben for reparationer

Elektronikgiganten Apple har på det seneste været i søgelyset for at 'straffe' forbrugere, der har fået deres telefoner repareret på uautoriserede værksteder, der har brugt uoriginale reservedele.

Senest har sagen om den mystiske 'error 53' sat Apple under pres, da tusindvis af forbrugere verden over oplevede, at deres telefon gik i sort og døde fuldstændig efter den nye iOS 9-opdatering.

Problemet opstod for forbrugere, der havde fået udskiftet 'hjem-knappen' på telefonen hos en uautoriseret reparatør. Derfor flo-

rede der hurtigt en mistanke om, at Apple havde indbygget fejlen med vilje for at sikre, at alle reparationer blev foretaget hos dem og ikke hos de uautoriserede reparatører. Ifølge it-giganten selv er det ikke tilfældet. Error 53 opstod, når telefonen fejlede i en indbygget sikkerhedstest, lyder forklaringen.

«Denne test var designet til at tjekke, hvorvidt touch ID (telefonens fingeraftryksgenkendelse, red.) fungerer ordentligt, inden produktet forlader fabrikken, og den var ikke tåltænkt at skulle påvirke kunder,» skriver Apple på deres support-side, hvor de nu har lagt en guide ud til, hvordan kunder, der har oplevet 'error 53', kan løse problemet.

Ifølge foredragsholder og ekspert i mobiltelefoner John G. Pedersen, der står bag internetmediet MereMobil.dk, vil et nyt reparationsprogram, som Apple er ved at indføre, betyde at forbrugerne kan forvente flere problemer i fremtiden, hvis de får deres telefoner repareret på uautoriserede værksteder.

«Apple er i gang med at indføre et nyt reparationsprogram for deres telefoner og produkter generelt, der gør, at telefonerne ikke nødvendigvis vil virke, efter at de har fået skiftet en komponent fra en uautoriseret leverandør,» siger han og uddyber med et eksempel:

Kan jeg selv skifte batteriet i min smartphone?

Spørg i butikken, når du køber en ny smartphone, om det er muligt at skifte batteriet, hvis det mister sin kapacitet. Det kan spare dig for en dyr reparation, hvis du selv kan bestille et nyt batteri på nettet og sætte det i telefonen.

Eksempler på mobiltelefoner med mulighed for nemt at skifte batteri:

- LG G4
- LG G5
- Samsung Galaxy S5
- Fairphone

Eksempler på mobiltelefoner uden mulighed for at skifte batteri selv:

(medmindre du finder værktøjskassen med specialudstyret frem og går igang):

- Apple iPhone 6s
- Samsung Galaxy S7
- Sony Xperia Z5
- HTC One M9

“Når en telefon får skiftet en skærm, vil den sende en forespørgsel til Apples systemer på, om serienummeret på skærmen er korrekt og kan godkendes, og hvis det er det, vil der blive tilbagesendt en kalibrering af skærmen til telefonen, sådan at den kommer til at stå rigtigt i farver og så videre. Det gør en uoriginal skærm i sagens natur ikke.”

Forbrugerrådet Tænk har kontaktet Apple for at spørge ind til deres reparationsprogram, men de har ikke svaret på vores henvendelse.

Fixers tager kampen op

Selv om telefoner og andet elektronisk udstyr er blevet mere kompliceret at skille ad og reparere, så sidder der fingernemme folk rundt om i verden, som tager kampen op med de genstridige produkter. En bevægelse af ‘fixers’ deler erfaringer med ‘gør det selv’-reparationer på alt fra brødristerer til smartphones på nettet og mødes i såkaldte ‘Repair caféer’, der også eksisterer i Danmark i blandt andet København, Aarhus, Aalborg og Silkeborg. Her giver frivillige ildsjæle nyt liv til produkter, der ellers ville være blevet kasseret.

På hjemmesiden www.ifixit.com kan man finde over 19.000 manualer til reparationer



Det holder ikke!

Hjælp os med at gøre det nemmere og billigere at

Ting skal altså kunne repareres. Det kan ikke være rigtigt, at man som forbruger er nødt til at smide ud og købe nyt, når noget går i stykker.

Det er ikke i orden, at vi må fravælge reparation af elektronik og hårde hvidevarer, fordi det er for dyrt, umuligt at skaffe reservedele eller fordi produktet ikke kan skilles af og blive repareret

På siderne her, kan du læse, hvordan det er svært og dyrt at få repareret din smartphone, men det gælder også flere andre produkter.

Det, mener vi, skal stoppes, og du kan hjælpe.

Forbrugerrådet Tænk har tre krav:

- Producenter skal oplyse produktets forventede levetid. Reservedele og softwareopdateringer skal være tilgængelige i hele den forventede levetid.
- Alle væsentlige dele på produktet skal kunne repareres eller udskiftes
- Undersøgelsesgebyrer i reklamationsperioden skal fjernes

Skriv under

Skriv under og del din egen reparations-frustration på www.taenk.dk/detholderikke

af forskellige produkter. Hjemmesiden er lavet på den måde, at alle kan oprette en manual til en reparation og redigere i de eksisterende manualer.

Når det kommer til smartphones, skal der mere end almindelig fingerfærdighed til at kaste sig ud i en ‘gør det selv’-reparation, mener Mikkel William Nielsen. Om det kan betale sig at reparere telefonen selv, kommer helt og holdent an på, hvilken model der er tale om, og hvor kompliceret en reparation der er brug for.

“Ens tid er jo også penge, så hvis du skal bruge en hel weekend på at sidde og rode med

telefonen, er det måske det værd at bruge 500, 800 eller 1.000 kroner på at gå ned på et værksted og få den repareret,” siger han.

“Når vi begynder at skulle i gang med skrue-trækkerne eller hårtørreren for at få de der limsamlinger til at gå fra hinanden, så tror jeg, vi er derude, hvor de fleste vil sige, at de skal have noget professionel hjælp til det.”

Ifølge John G. Pedersen er det absolut ikke nogen god ide at kaste sig ud i en reparation af en smartphone hjemme ved køkkenbordet.

“Man skal lade autoriseret personale pille i de ting, som de har forstand på, for mobiltelefoner er blevet ufattelig komplicerede.” ■



Hvor godt holder telefonen?

Når du skal have ny smartphone er der flere ting at tænke over - noget kan smartphone-testen fortælle, når laboratoriet har testet fald, batteri, kamera og meget mere, men andet er man nødt til at høre andre om. For eksempel hvor længe den kan holde, og hvilke mærker der skal repareres oftere end andre.

Erfaringsdatabasen samler dine og andre medlemmers erfaringer med jeres mobiltelefoner og andre produkter. Baseret på svar på et kort spørgeskema, kan du derfor få en analyse af, hvor godt de forskellige mærker klarer sig, når der er gået et, to eller måske fem år.

Du kan få del i resultaterne først - ved selv at deltage.

Tilmeld dig her på

www.taenk.dk/erfaringsdatabase

Hvordan er reglerne for reklamlationsret på telefoner?

Butikken må ikke nægte at reparere din telefon, selv om du tidligere har fået repareret en skade hos en uautoriseret reparatør. Du beholder stadig din reklamlationsret - dog ikke på reparerede eller udskiftede dele.

Hvis du oplever en fejl på din telefon, efter du har fået den repareret på et uautoriseret værksted, skal du reklamere til butikken, hvor du har købt telefonen.

Hvis det uautoriserede indgreb er årsag til fejlen, er sælgeren ikke ansvarlig for denne fejl. Du har i stedet mulighed for at klage over fejlen til reparatøren.

Hvis det uautoriserede indgreb ikke har noget at gøre med fejlen og ikke er årsag dertil, så skal sælger reparere den, medmindre fejlen skyldes almindelig slitage eller forkert brug.

Kilde: *Forbrug.dk*



“Hvis et lille tandhjul går, er produktet dødt”

Forbrugere er tvunget til at kassere alt fra badevægte til køkkenmaskiner og købe nyt, fordi produkterne ikke kan repareres. Det er dyrt og skaber mere affald, som i sidste ende bliver et problem for miljøet.

Forbrugerrådet Tænks test af elektroniske badevægte afslørede sidste år, at ikke en eneste af i alt 16 vægte i testen kan skilles ad eller få udskiftet batteriet. Hvis badevægten går i stykker, er der ikke andre muligheder end at købe en ny badevægt eller få den byttet, hvis det sker inden for reklamlationsperioden.

Ifølge Forbrugerrådet Tænk er det en klar tendens, at produkter, der kunne have været repareret, i stedet må kasseres, fordi det ikke er muligt at udskifte den defekte del.

“Mange gange er det, der går i stykker, jo bare små ting. Små og billige komponenter. Det kan være et lillebitte tandhjul af plastik, der går i en køkkenmaskine. Hvis sådan et knækker, er apparatet for langt de fleste mennesker dødt,” siger testansvarlig i Forbrugerrådet Tænk Rasmus Partsch.

Et spørgsmål om bæredygtighed

Som beskrevet i dette nummer af Forbrugerrådet Tænk er for eksempel smartphones blevet langt mere komplicerede at skille ad og reparere de senere år, men tendensen rækker bredere ud.

“Mange af de ting, vi ser for smartphones, afspejler, hvad der sker andre steder. Batterierne i el-cykler og i robotstøvsugere eksempelvis. Vi ser i stigende grad på vaskemaskiner og andre større hvidevarer, at hvis en del går i stykker, så skal der skiftes et helt modul, så det bliver ret dyrt at få det repareret,” siger cheføkonom i Forbrugerrådet Tænk Martin Salamon.

Et andet problem er ifølge Forbrugerrådet Tænk, at det kan være svært eller helt umuligt at skaffe reservedele til produkter, der har et par år på bagen, og de reservedele, man kan få fat i, kan være ret dyre.

De mange kasserede produkter bliver også et problem for miljøet, fordi det skaber langt mere affald, end hvis produkterne kunne få et længere liv efter en reparation.

“Det, at produkter kan repareres, er en vigtig del af at holde det samlede spild af ressourcer nede, så det er også et spørgsmål om bæredygtighed, hvor reparation spiller en vigtig rolle,” siger Martin Salamon. ■

Softwareopdateringer sløver telefonen

Mange oplever, at softwareopdateringer, der skulle forbedre telefonen, i stedet gør den langsommere. Opdateringer fra Google med vigtige sikkerhedsforbedringer når aldrig ud til forbrugerne.

Konsekvenser ved ikke at opdatere styresystem

Når din telefon beder om at opdatere styresystemet, er det muligt bare at lade være med at gennemføre opdateringen. Så er du sikker på, at telefonen ikke bliver langsommere, men det har også problematiske konsekvenser.

- 1 Hvis du ikke opdaterer styresystemet på din mobiltelefon, kan apps som Mobile-pay, mobilbillet-apps og lignende apps med følsomme oplysninger om for eksempel betalingskort muligvis ikke opdateres, og de holder op med at virke.
- 2 Du risikerer, at de nyeste apps ikke kan installeres på din telefon.
- 3 Du risikerer, at dine eksisterende apps ikke kan opdateres, og du går glip af nye funktioner.
- 4 Din telefon bliver mere sårbar over for angreb.



Mange forbrugere oplever, at deres smartphone ikke fungerer så godt som før, efter at de har opdateret til en ny version af telefonens styresystem. Den er blevet langsommere, eller apps og funktioner er forsvundet eller virker ikke.

“Det er ikke muligt at rulle opdateringen tilbage, og så står du med et dårligere produkt, selv om du har fået et nyt styresystem. Det er en af de udfordringer, der især har været med Apple, som mange har brokket sig over,” siger Mikkel William Nielsen, der er testansvarlig i Forbrugerrådet Tænk med ansvar for smartphones.

I en ny undersøgelse fra Forbrugerrådet Tænk svarer en fjerdedel af de adspurgte, at

de har oplevet, at et elektronisk produkt fungerer dårligere efter en opdatering af produktets software.

“Der har været klaget over, at telefoner er blevet langsommere og mere besværlige at bruge. Det kan godt være, du har fået nogle nye features, men du har også en telefon, der er sløv,” siger Mikkel William Nielsen.

Billige modeller kan ikke opdateres

Hvis du køber en ældre eller meget billig smartphone, kan du risikere, at den på et tidspunkt ikke længere kan opdateres til en nyere version af styresystemet. >>

Nulstil telefonen før opdatering

Ifølge mobilekspert John G. Pedersen kan der opstå problemer, når man opdaterer til en ny version af styresystemet oven i en gammel version.

“Grundlæggende set kan det ikke lade sig gøre at opdatere til en spritny iOS-version eller en ny Android-version oven i en anden gammel version. Der vil altid være noget underliggende, som gør, at tingene ikke spiller 100 procent optimalt,” siger han.

Som forbruger kan du undgå mange problemer ved at forberede opdateringen grundigt, mener han.

“Det er lidt mere besværligt, men det er den rigtige måde at gøre det på.”

- 1 Når du installerer en ny, kæmpestor opdatering til enten Android eller iOS, så sørg for at lave en backup af dine ting, og nulstil så telefonen til fabriksindstillingerne.
- 2 Lav opdateringen, og opbyg din telefon fra grunden. Så vil den køre som en ny telefon, og der vil ikke være alle de problemer, som folk typisk brokker sig over.



«Hos både Apple, Sony og Samsung ser vi, at der er ældre modeller, de ikke længere opdaterer,” siger cheføkonom i Forbrugerrådet Tænk Martin Salamon.

Forbrugerrådet Tænk mener, at producenter skal oplyse, hvor længe de forskellige modeller kan opdateres.

“Vi mener, man som forbruger har krav på at vide i købsituationen, hvor længe der vil være softwareopdateringer,” siger han.

Det er virksomhederne ikke specielt interesserede i at fortælle noget om, vurderer John G. Pedersen, der også mener, at virksomhederne

bør oplyse bedre om, hvor længe de vil opdatere de forskellige telefoner.

“Jeg synes, man skal forlange, at virksomhederne siger: ‘du kan regne med opdateringer til denne her telefon i så og så lang tid’,” siger han.

Indtil da er det sikreste at gå efter de nyeste, og dyrere, modeller, hvis man vil være sikker på at kunne opdatere og få lukket eventuelle sikkerhedshuller.

“Jeg synes, man om ikke andet bør erkende, at de produkter, som er helt vildt billige lavprisprodukter, sidste års modeller og så videre, der ligger ude i butikkerne, ikke bliver

Forbedret software når ikke frem til brugerne

Når det kommer til smartphones, der kører med styresystemet Android (for eksempel Samsung og HTC), er et stort problem, at der kan gå meget lang tid fra Google lancerer en ny opdatering af styresystemet, til det rent faktisk når ud til kunderne. De enkelte producenter skal nemlig først modificere systemet, så det passer til deres respektive telefoner, og så sende styresystemet af sted til brugerne.

“Det er en meget langsom proces, så nogle gange, når der kommer en opdatering fra Google, kan der gå lang tid, før den kommer ud til brugeren. Især på de billigere telefoner går det meget, meget langsomt,” siger Mikkel William Nielsen, testansvarlig for smartphones i Forbrugerrådet Tænk.

“Det betyder, at der er nogle funktioner i det nye styresystem fra Google, som en del forbrugere ikke vil få gavn af. I øjeblikket er vi oppe på Android 6.0, og der er en masse sikkerhedsforbedringer, der gør det nemmere for brugeren at for eksempel styre privatlivsindstillingerne. Det har været svært tidligere på Android-plattformen. Men nogle når aldrig at få Android 6.0, som faktisk giver dem et forhøjet sikkerhedsniveau,” forklarer Mikkel William Nielsen.

”Selv om styresystemet som sådan er frigivet af Google, og producenterne har fået det, er det ikke sikkert, at brugeren kommer i nærheden af det. Det betyder så, at nogle forbrugere vil stå med nogle telefoner, hvor sikkerhedsniveauet på telefonen ikke er lige så højt, som det burde være,” siger han.

opdateret. Du skal ikke regne med noget - køb det, som det er,” siger John G. Pedersen.

I Holland har forbrugerorganisationen Consumentenbond trukket Samsung i retten med krav om, at Samsung informerer forbrugerne om, hvor længe de kan forvente at modtage softwareopdateringer til telefonerne, og et krav om, at Samsung samtidig sikrer, at alle telefoner rent faktisk opdateres. Retten i Amsterdam har i marts afvist at behandle kravene fra Consumentenbond i en hasteprocedure med henvisning til, at emnet er for kompliceret og at det ikke haster nok. ■

Valg 2016 – brug din indflydelse

Vil du have indflydelse på forbrugerpolitikken i Danmark?

Du kan nu anmelde dit kandidatur, hvis du vil være repræsentant for de personlige medlemmer i Forbrugerrådet Tænks øverste myndighed, rådsforsamlingen.

Det er her, Forbrugerrådet Tænks politiske linje bliver lagt. Til oktober skal der vælges to repræsentanter og to suppleanter for de personlige medlemmer. Alle medlemmer af Forbrugerrådet Tænk har mulighed for at stille op.

Du kan tilmelde dit kandidatur her:

www.taenk.dk/kandidat2016

Når du tilmelder dit kandidatur, skal du blandt andet oplyse:

- Dine mærkesager.
- Hvorfor du vil være repræsentant for de personlige medlemmer.
- Hvor længe du har været medlem.

Du kan læse mere om valget her: www.taenk.dk/valg2016





Lp'en har fået nyt liv

Vinylpladen

er blevet populær igen, og om få år vil den være vores foretrukne fysiske format, når vi ikke streamer musikken. Det skønner musikselskabernes brancheorganisation.

AF MORTEN STEINICHE

Den mere end 100 år gamle vinylplade går fint i spænd med den digitale musikstreaming. Jo mere populær musikstreamingen bliver, desto flere lp'er bliver der solgt. Og cd'en? Ja, den nærmer sig hastigt sidste salgsdato.

Det bemærkelsesværdige er ikke, at streamingtjenesterne er ved at skubbe cd'en ud, men at vinylen er på vej tilbage. I år 2000 udgjorde vinylsalget 0,04 procent af det fysiske musik-

salg i Danmark, men den andel var i 2015 steget til 16,5 procent. Ganske vist udgør vinylen samlet set kun 2,7 procent af hele omsætningen på markedet for indspillet musik, men tendensen er alligevel klar - til trods for, at ét album koster cirka det samme som streamingadgang til millioner af sange i to måneder.

Musikselskabernes brancheorganisation IFPI hylder i sit årsskrift både streamingtjenesternes

succes og det, brancheorganisationen kalder for "vinylens renaissance". Styrtdykket i cd-salget kaldes derimod en "makaber nedgang".

"Det sjove er, at vi har set en eksplosion i salget af vinylplader samtidig med, at vi har set en eksplosion i salget af streamingabonnementer. Vinylsalget bliver ved med at vokse. Cd-salget bliver ved med at falde. Mit bud er, at vinylen inden for en kortere årrække vil være det største fysiske format," siger Lasse Lindholm, kommunikationschef hos IFPI.

Mange nyudgivelser inden for rytmisk musik har længe været udsendt på vinyl, blot i små oplag. Nu kommer næsten alt nyt på vinyl.

Vinylen supplerer streamingen

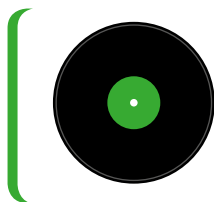
Siden år 2000 har de digitale musikformater som streaming og download vundet mere og

Cd'en taber til musikstreaming

På ganske få år er musikstreamingen på eksempelvis Spotify, TDC Play og Apple Music blevet vores foretrukne medie, når vi hører musik.

I 2012 udgjorde streaming en fjerdedel af omsætningen på det samlede marked for salg af indspillet musik. Det tal var steget til næsten tre fjerdedele i 2015.

Fra 2012 til 2015 svandt cd'ens andel af markedet ind fra en andel på 44 procent til 14 procent.



Priser på plader stiger markant

En enkelt vinyl-lp er inden for det sidste år steget fra typisk 150-160 kroner til 175-200 kroner, og en dobbelt-lp fra 175-185 til 220-240 kroner. Prisstigningen skyldes ifølge musikselskabernes brancheorganisation IFPI blandt andet, at vinylens popularitet har lagt et stort pres på de få fabrikker, der fremstiller vinyl.

mere indpas hos forbrugerne, og sidste år udgjorde de fysiske formater som cd'en, vinylen og dvd'en blot 12 procent af omsætningen.

Men vinylens comeback skal alligevel ses som et tegn på, at det fysiske format ikke forsvinder. Og med til historien hører, at der i mange hjem står ganske velfungerende pladespillere, som har været fortrængt af cd-afspillerne igennem en årrække, men nu kan få nyt liv.

Netop vinylen kan noget, der gør den til et egnet supplement til de digitale formater. Det er der bred enighed om hos fremtrædende iagttagere og aktører i musikbranchen.

“Vinylen henvender sig til et publikum, der finder albumformatet interessant. Samtidig spiller det at samle på musikken nok også ind, nu hvor alt bliver mere og mere digitalt. Og her udstråler cd-pladen på ingen måde coolness og kvalitet, men det gør vinylen derimod,” siger Anders Lassen, musikmanager i firmaet ‘A:2 Music + Management’ og mangeårig pladeselskabsdirektør på A:larm for blandt andre Mew og Tina Dickow.

Rasmus Rex, forsker ved Rytmask Musikkonservatorium i blandt andet digitaliseringens konsekvenser for musikbranchen, kalder ligefrem vinylcomebacket for en naturlig reaktion imod streamingen.

“Musikstreamingen er kendetegnet ved, at alt

er tilgængeligt. Vi har 30 millioner musiknumre ved vores fingerspidser, og det betyder, at vi zapper rundt på kryds og tværs og bliver mindre loyale over for de enkelte kunstnere. Men når vi går ned i en pladebutik og køber et album til 170 kroner og tager det med hjem, betyder det, at vi har foretaget en investering. Vi lader musikken vokse på os, også selv om albummet ikke nødvendigvis fænger os 100 procent ved den første gennemlytning,” siger han.

Rasmus Rex peger også på lydkvaliteten som et vægtigt argument for at købe vinylplader. Lydkvaliteten på streamingtjenesterne lader stadig meget tilbage at ønske, og netop vinyllyden bliver af mange entusiaster fremhævet som noget ganske særligt.

Det store cover lokker

For Kristoffer Rom er vinylen en vigtig del af hans levevej. Han er chef for de uafhængige pladeselskaber DUP, og derudover driver han musikselskabet Tambourhinoceros.

Kristoffer Rom fremhæver, at vinylen har fordelene af at være et produkt, man kan røre ved, og hvor man kan læse information om musikken og musikerne samt læse sangtekster - i modsætning til streamingtjenesternes lange lister med sange og et lille stykke grafik som albumcover.

Vinylen står for næsten en fjerdedel af omsætningen hos Tambourhinoceros, hvilket er højere end for cd'er.

“Inden for den alternative rock er vinylen blevet det primære fysiske format herhjemme,” fortæller Kristoffer Rom.

IFPI's opgørelse dækker ikke alle uafhængige musikselskaber, så det reelle vinylsalg i Danmark er større end det, IFPI angiver.

Også pigerne er begyndt at købe vinyl

Vinylcomebacket fik i slutningen af sidste år IFPI og DUP til at lancere en vinylhitliste. En sammenligning mellem vinylhitlisten og den anden albumhitliste, der indeholder både cd'er, streams og downloads, viser, at vinylkøberne skiller sig ud. Det er den mere alternative musik, der appellerer til vinylkøberne, men der er også gamle udgivelser på listen, ofte genudgivelser af klassiske rockalbummer.

IFPI fik sidste år foretaget en Megafonmåling, der viste, at 11 procent af danskerne i alderen 16 til 70 år lytter til musik på vinyl.

“Det er både de helt unge i 16-18-årsalderen, der begynder at købe vinyl, og så er der dem, der i sin tid solgte deres vinyl, fordi de overgav sig til cd'en og nu har fortrudt, solgt cd'erne igen og skal til at starte forfra med at bygge vinylsamlingen op,” fortæller Mette Christensen, indehaver af de to vinylbutikker Route66 i København og Aarhus.

“Jeg har lagt mærke til, at inden for det seneste halve års tid er der kommet mange flere yngre piger i aldersgruppen 18 til 30 år, som er begyndt at købe vinyl,” fortæller hun. ■



Du må gerne videresælge dine lp'er

Der gælder de samme regler om ophavsret for vinylplader som for eksempelvis bøger af papir, cd'er, dvd-film og fysiske computerspil. I modsætning til det meste digitale materiale er de lovligt at give væk som gave. Du kan også uden problemer låne dem ud eller sælge dem videre til andre, blot det sker i privat regi. Det oplyser Nis Peter Dall, jurist og partner i advokatfirmaet Bird & Bird.

Digitalkameraer / Laboratorietest

Hårdføre kameraer skuffer

De er konstrueret solidt og er modstandsdygtige over for sand og vand. Men mange hårdføre kompaktkameraer tager ikke gode nok billeder.

AF MIKKEL WILLIAM NIELSEN / MARKEDSRESEARCHER LISETTE OLSGAARD

Saltvand og sand er to af elektronikens fjender, så en tur på stranden kan ende med at tage livet af dit kamera.

Nogle kompaktkameraer er fremstillet til at overleve de barske betingelser i vandkanten, og du kan endda tage billeder under vandet

med dem. De betegnes som hårdføre kameraer, og de er så solide, at kameraerne desuden kan tåle at ryge en tur på gulvet uden at gå i stykker.

De ti udvalgte kompaktkameraer i Forbrugerrådet Tænks test af robusthed klarer alle

fald- og vandtest til bedømmelsen 'meget god'.

Kameraerne er til gengæld ikke imponerende til deres primære formål - fotografering. Billedkvaliteten er for det meste middelmådig, og kameraernes brugervenlighed er skuffende. Mange mobiltelefoner - som Samsung Galaxy S6 og Apple iPhone 6s - tager bedre billeder end hovedparten af de testede kompaktkameraer. Videooptagelserne er også af lav kvalitet.

Der er ganske enkelt mange svage kameraer blandt de hårdføre modeller, og der er stor risiko for at gøre en dårlig handel og betale op til et par tusinde kroner for et middelmådigt kamera.

Flere kameraer har ingen wi-fi-funktion, så det er ikke muligt at overføre dine billeder



Placering	Kamera	Samlet bedømmelse		Fundet til, kr.	Samlet bedømmelse, pct.		Optisk zoom, x	Brændevidde, 35 mm-ækvivalent	Bjægtede, f/l	Vægt, g	Bredde x højde x dybde, mm		Optagelser i RAW-format *	Touchscreen	Gps-tagging via kamera **	HDMI-port	Wifi-forbindelse	Billedkvalitet	
		Samlet	Pris		Bredde	Højde					Samlet	Pris						Samlet	Pris
1	Olympus Stylus TG-4	▲	66	2.599	4	25-100	2-4,9	252	115x66x31	115	66	31	Ja	Nej	Ja	Ja	Ja	▲	▲
2	Nikon Coolpix AW130	▲	61	1.774	5	24-120	2,8-4,9	234	112x69x31	112	69	31	Nej	Nej	Ja	Ja	Ja	▲	●
3	Canon PowerShot D30	●	57	2.032	5	28-140	3,9-4,8	222	109x68x28	109	68	28	Nej	Nej	Ja	Ja	Nej	▲	●
4	Sony Cyber-shot DSC-TX30	●	56	1.845	5	26-130	3,5-4,8	143	96x61x16	96	61	16	Nej	Ja	Nej	Ja	Nej	▲	●
5	Olympus Stylus TG-860	●	53	1.990	5	21-105	3,5-5,7	232	115x64x30	115	64	30	Nej	Nej	Ja	Ja	Ja	●	●
6	Panasonic Lumix DMC-FT30	●	49	1.037	4	25-100	3,9-5,7	143	103x59x22	103	59	22	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	●	●
7	Nikon Coolpix S33	●	46	720	3	30-90	3,3-5,9	180	109x67x38	109	67	38	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej	●	●
8	Ricoh WG-30	●	43	1.748	5	28-140	3,5-5,5	194	127x62x30	127	62	30	Nej	Nej	Nej	Ja	Nej	▼	▼
9	Fujifilm FinePix XP80	▼	38	1.348	5	28-140	3,9-4,9	180	104x70x30	104	70	30	Nej	Nej	Ja	Ja	Ja	▼	▼
10	Rollei Sportsline 100	▼	32	857	4	26-104	3,2-5,8	182	107x66x50	107	66	50	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	▼	▼

▲ Meget god ▲ God ● Middel ▼ Under middel ▼ Dårlig * Mulighed for at optage og gemme i maksimal kvalitet ** Registrering af hvor foto er taget

WWW

Læs gode råd til køb af kamera, og få tips til at tage flotte fotos:

www.taenk.dk/test/digitalkameraer

WWW

Actionvideokameraer er robuste og lette, og de kan tages med de fleste steder. Læs testen af 50 modeller:

www.taenk.dk/test/videokameraer

trådløst til eksempelvis en mobil, tablet eller internettet.

Kun to kameraer får den samlede bedømmelse 'god' - Olympus Stylus TG-4 og Nikon Coolpix AW130. ■

▲ Fordele ved et hårdført kamera

- ▲ Går ikke i stykker af en tur på jorden
- ▲ Kompakt og vejer typisk omkring 200 gram
- ▲ Godt til (aktive) ferier, hvor det får en hård behandling
- ▲ Kan optage under vand og bruges til dykning
- ▲ Tåler støv, mudder, sand og saltvand

▼ Ulemper ved et hårdført kamera

- ▼ Billed- og videokvalitet er sjældent god
- ▼ Kun få modeller har touchskærm
- ▼ Mindre zoom end mange kompaktkameraer
- ▼ Nogle kan ikke overføre fotos via wi-fi

Forbrugerrådet
Tænk

ANBEFALER

Olympus Stylus TG-4 er det mest brugervenlige af testen af hårdføre kameraer. Det tager de bedste billeder, og skærmen er meget god.

Nikon Coolpix AW130 tager gode fotos. Skærmen er god, og videooptagelser med kameraet er tilfredsstillende.

Ingen af de ti testede kameraer opnår Bedst i Test, da der i kameratesten på www.taenk.dk er mange modeller, som opnår bedre bedømmelser.

Anbefalede kameraer på www.taenk.dk ud af de 194 testede



Panasonic Lumix DMC-GM1K + Lumix G Vario 12-32 mm er et ikke så stort men alsidigt systemkamera med god søger og høj billedkvalitet. Fundet til 3.471 kroner. Samlet bedømmelse **72 pct.**



Nikon D3300 + AF-S DX NIKKOR 18 55 mm er 'Godt Køb' og er et fint spejlreflekskamera til nybegynderen med god billedkvalitet og høj videokvalitet. 2.875 kroner. Samlet bedømmelse **71 pct.**



Nikon Coolpix S9900 er et godt lille kompaktkamera med god billedkvalitet, selv om det ikke har avancerede funktioner. Fundet til 1.998 kroner. Samlet bedømmelse **67 pct.**

Mobiltelefoner med beskyttelse

Der findes flere såkaldte håndværkermobiler som Samsung Galaxy Xcover 3, og de er ligesom de hårdføre kompaktkameraer her i testen konstrueret til at modstå en barsk håndtering og kontakt med sand, støv og vand. Håndværkermobilerne får sjældent særligt gode bedømmelser i Forbrugerrådet Tænks test, og især foto- og videofunktionen er ikke særlig god.

'Normale' smartphones er i stigende grad blevet vand- og støvtætte, blandt andet den nye Samsung Galaxy S7 og telefoner i Sonys Xperia Z-serie. Producenterne lover vandtætte egenskaber, men det gælder primært i ferskvand. Salt- og klorvand kan stadig skade mobiltelefonerne.

FAKTA OM TESTEN

Ti kameraer er valgt ud fra de 194 testede modeller på www.taenk.dk. De er alle hårdføre, såkaldte tough-kompaktkameraer, som tåler sand, vand og at blive tabt på gulvet.

Billedkvalitet Kvaliteten af billederne ved automatisk og manuel indstilling er testet. Det foregår under forskellige lysforhold, og billederne tages ved største og mindste zoom-indstilling. Farvegengivelse og forvrængning er undersøgt. Kameraet testes i portræt- og makrofotos.

Brugervenlighed Det er testet, hvor lang tid det tager at gøre kameraet klar til at tage et billede, vise fotos og video på skærmen samt slette fotos.

Brugervenlighed er testet ved at tage foto, optage video, zoome og stille skarpt manuelt. Kvalitet af manual og evt. medfølgende software er bedømt.

Videokvalitet Der er optaget scener med personer i farverige omgivelser i både dagslys og halvmørke. Fotoeksperter på laboratoriet har bedømt optagelserne med henblik på skarpheit, farvegengivelse, billedstøj, eksponering og kontrast. Lyden på optagelserne er også bedømt.

Skærm Det er testet, hvor god skærmen er i direkte sollys og ligeledes i svag belysning. Betragtningvinklen er også undersøgt, samt kvaliteten af fotos samt film vist på skærmen.

Blitz Den indbyggede blitz er testet for, hvor godt den eksponerer og fordeler lyset i et mørkt rum i en afstand på en, tre og fem meter til testskiver.

Robusthed Kameraernes hårdførhed er testet, samt om de kan tåle vand og at falde på gulvet. Parameteret indgår ikke i den samlede bedømmelse.

Samlet bedømmelse vægtes således:

Billedkvalitet..... 45 pct.
Brugervenlighed..... 30 pct.
Video..... 10 pct.
Skærm..... 10 pct.
Blitz..... 5 pct.

Testen er foretaget i samarbejde med International Consumer Research & Testing, ICRT

Copyright Forbrugerrådet Tænk



Nu er det endnu nemmere at skifte energiselskab

Fra 1. april får du kun elregning fra ét selskab, uanset hvilket energiselskab du køber el hos. De nye regler skal gøre det nemmere for forbrugerne at skifte elselskab.

AF LARS NØHR ANDRESEN

Bor du i hus, kan du forvente at have et energiforbrug på omkring 4.000 kWh årligt. Det præcise energiforbrug afhænger i høj grad af, om du bruger el til at opvarme dit hus, og om du er god til at spare på strømmen, men Dansk Energi - som er energiselskabernes brancheorganisation - anslår, at det nok ligger i omegnen af 4.000 kWh årligt, hvis du bor i hus.

“Prisen på el varierer fuldstændigt som pri-

sen på alle mulige andre varer. Og ligesom du selv bestemmer, om du køber din mælk i Netto eller i Føtex, så bestemmer du også selv, hvor og af hvem du køber din el. Og der kan være penge at spare,” siger cheføkonom i Forbrugerrådet Tænk Martin Salamon.

Indtil 2003 var elmarkedet i Danmark et monopol. Det vil sige, at alt efter hvor du boede i landet, var det fastlagt, hvilket el-



Kan du spare penge?

1 Find ud af, hvor meget du betaler pr. kWh i dit nuværende selskab. Det står på din seneste elregning. Du kan også kontakte kundeservice hos dit nuværende selskab telefonisk.

2 På www.elpris.dk kan du få et overblik over, hvad elleverandører i dit område tager pr. kWh. Når du bruger siden, så vær opmærksom på, om du vælger fastpris eller variabel pris. Og vær opmærksom på, at nogle af de laveste priser kan være introduktionstilbud. Sammenlign de priser, du ser på www.elpris.dk med din nuværende pris.

selskab du skulle handle hos. Ligesom det engang var fastlagt, at du skulle se DR, hvis du ville se fjernsyn. Men i 2003 blev elmarkedet i Danmark liberaliseret, og det var nu op til den enkelte forbruger selv at vælge, hvor man ville købe sin el.

Vedrørende de 4.000 kWh, så kan det, hvis du for eksempel bor i Viborg, blive til en årlig regning på 8.800 kroner eller 9.760 kroner alt efter, hvilket energiselskab du køber din el hos.

Flere regninger har forvirret

Indtil 1. april har du fået én elregning, hvis du bruger det energiselskab, som ejer kablerne, der forbinder din bolig til elnettet. Hvis du for eksempel bor i København og har haft DONG som energiselskab, har du fået én regning. Men har du valgt at købe din el fra for eksempel selskabet Sydenergi, mens du bor i København, har du både fået en regning fra DONG og fra Sydenergi.

“Det har været forvirrende for mange forbrugere at forholde sig til to elregninger, fordi de har skiftet selskab. Regningerne er ikke kommet samtidig, og det har været svært at gennemskue, om man betaler det, som man skal betale. Med den nye lov bliver det nemmere at gennemskue,” siger Martin Salamon.



Hvad koster én kWh?

På www.elpris.dk kan du sammenligne priser på el fra de forskellige leverandører. Prisen på en kWh består af flere elementer, men de fleste vil gerne vide, hvad den totale pris for en kWh er. Den pris, der til sidst bliver den totale pris, som du betaler, består af tre punkter.

Betaling til leverandør: Det er den pris, som dit valgte energiselskab tager for en kWh.

Betaling til netselskabet: Det er den pris, som netselskabet, der distribuerer el i dit område, tager for en kWh.

Afgifter til staten: Statens afgift på en kWh.

Eksempel taget fra www.elpris.dk

Betaling til leverandør	30,41 øre/kWh
Betaling til netselskabet	106,00 øre/kWh
Afgifter	110,63 øre/kWh
Total pris pr. kWh	247,04 øre/kWh



Hvis du oplever problemer med elforsyningen

Hvis du har problemer med din elforsyning, skal du i første omgang henvende dig til dit energiselskab og forsøge at løse problemet direkte med dem. Hvis I ikke kan blive enige, så send en skriftlig klage og behold en kopi af din klage. Hvis I stadig ikke når til enighed, kan du bringe din klage for Ankenævnet på Energiområdet på www.energianke.dk

Grunden til, at man tidligere har fået to elregninger, er, at ens elregning består af en betaling til leverandøren af el samt en betaling til netselskabet. I ovennævnte eksempel er leverandøren Sydenergi, og netselskabet er DONG. Fremover bliver det sådan, at du kun betaler én regning til Sydenergi, hvis det er dem, du har valgt som dit energiselskab. Sydenergi skal så stadig føre en del af betalingen til DONG, men det kommer du som forbruger ikke til at mærke til.

Leveringspligt erstatter forsyningspligt

Fra 1. juli erstatter forsyningspligten den hidtidige leveringspligt.

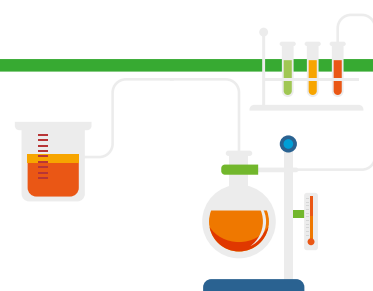
“Tidligere var det sådan, at alle forbrugere, der ikke traf et aktivt valg om, hvilket energiselskab de ville købe el hos, automatisk fik leveret el fra det selskab, der havde forsyningspligten i området. Konsekvensen har været, at der ikke har været så meget konkurrence på elmarkedet som ønsket, fordi mange forbrugere ikke har truffet et valg. Nu bliver det sådan fremover, at man skal foretage et aktivt valg af energiselskab, og selskaberne har leveringspligt over for forbrugerne - men du skal ikke være bekymret for, at du pludselig ikke kan købe el. Selskaberne har pligt til at levere el til dig,” siger Martin Salamon. ■

Sådan skifter du energiselskab

Det er meget nemt at skifte energiselskab, og energiselskaberne er interesseret i at have dig som kunde.

- 1 Kontakt det selskab, du er interesseret i at skifte over til. Du kan enten kontakte dem via deres hjemmeside eller kontakte deres kundeservice.
- 2 Bed om et skriftligt tilbud på det konkrete energiprodukt, du er interesseret i, så du er sikker på, at tilbuddet stemmer overens med den pris, du har set. Gør dem klart, at du først er interesseret i at skifte, når du har set tilbuddet og vendt tilbage med en bekræftelse.
- 3 Selve skiftet går derefter automatisk. Du behøver ikke kontakte dit tidligere energiselskab og sige din aftale op.
- 4 Aflæs for en god ordens skyld elmåleren, når du skifter selskab, og skriv målingen ned.





Babysoveposer / Laboratorietest

Babysovepose kan indeholde for meget uønsket kemi

Køreposer, kombiposer og bløde lifte er gode, når babyen sover udenfor. Men fire ud af ti testede produkter indeholdt større mængder uønsket kemi – i et tilfælde var der ulovligt indhold af et hormonforstyrrende stof.

AF NIELS SØNDERGAARD / TESTANSVARLIG STINE MÜLLER
MARKEDSRESEARCHER ANNE BECK CHRISTENSEN OG MARIANE ANDERSEN



Placering	Type	Samlet bedømmelse ¹	Fundet til, kr.	Ftalater	Tjærestoffer (PAH'er)	Fluorstoffer	Nonylphenolethoxylylater	Formaldehyd	Flammehæmmere
1	Babytroidposen Lux with fleece/3-i-1 kørepose	▲▲	999 ²	▲▲	▲▲	▲	▲▲	▲▲	▲▲
2	Phil & Teds Cocoon	▲	500	▲▲	▲▲	▲	▲▲	▲▲	▲▲
3	Sleepbag.dk Babysovepose	▲	2.249 ²	▲▲	▲▲	▲	▲▲	▲▲	▲
4	Voksi Classic	▲	2.199 ²	▲▲	▲	▲▲	▲▲	▲▲	▲
5	Basson Soft Lift	●	499	▲▲	●	▲▲	▲▲	▲▲	▲▲
6	Dunido Dun	●	1.695 ²	▲▲	▲▲	▲▲	●	▲▲	▲▲
7	Bugaboo Kørepose	▼	1.499	▲▲	▲▲	▼	▲▲	▲▲	▲▲
8	Voksi Urban	▼	1.999	▲▲	▼	▲▲	▲▲	▲▲	▲▲
9	Zero2four KlimaGuard kørepose	▼	599	●	▼	▲	▲▲	●	▲▲
10	Dania Oxford kørepose	▼▼	300	▼▼ ³	▲	▲▲	▲▲	▲▲	▲▲

▲▲ Meget god ▲ God ● Middel ▼ Under middel ▼▼ Dårlig

WWW

Læs mere om de testede produkter, og se flere test af kemiindholdet i en lang række forbrugerprodukter:

www.kemi.taenk.dk

WWW

Læs om, hvordan udsættelse for mange små mængder uønsket kemi kan blive problematisk på grund af cocktaileffekten:

www.kemi.taenk.dk/bliv-klogere/cocktail-effekten-hvad-er-det

Babyer sover lunt i de praktiske babysoveposer, hvoraf nogle også betegnes voksiposer. Man kan bare ikke være sikker på, at barnet undgår at komme i kontakt med en række problematiske kemikalier.

Det viser en laboratorietest fra Forbrugerrådet Tænk af fire køreposer, fire kombiposer og to bløde lifte.

Alle testens fire køreposer indeholder kemikalier, der er mistænkt for at være hormonforstyrrende eller kræftfremkaldende.

Produkternes indhold af uønsket kemi er som udgangspunkt ikke i sig selv skadeligt. Men babyprodukter med disse stoffer kan bidrage til den samlede eksponering for uønsket kemi, som findes i produkter, vi omgiver os med i hverdagen, og kan - samlet set - føre til sundhedsskadelige virkninger. Det kaldes cocktail-effekten. Læs mere om den på side 10.

Stofferne, der blev fundet i testen, var fluorstoffer, ftalater og PAH'en naftalin. Derfor er det altid en god ide at købe babyudstyr uden stoffer, som er mistænkt for at være hormonforstyrrende eller kræftfremkaldende.

Kørepose med hormonkemi kan returneres

Køreposen af mærket Dania Oxford indeholder ftalatet DEHP, som er en plastikblødgører, der kan virke hormonforstyrrende og skade forplantningsevnen. DEHP er forbudt i babyudstyr i mængder over 0,1 procent, men der blev fundet i mængder på 22 procent i gummi uden på køreposen og på 6 procent i en samlet prøve af blandt andet stof, lynlåsvedhæng og stropper. DEHP har været for-

Forbrugerrådet
Tænk

ANBEFALER

De tre kombiposer **Sleepbag.dk Babysovepose**, **Voksi Classic** og **Babytoldposen** kan bruges som både legetræppe og lift og som sovepose i barnevognen eller klapvognen, og de er fri for uønsket kemi.

Produkterne er kun testet for indhold af problematiske kemikalier.

budt i legetøj og babyudstyr i mange år.

Forbrugerrådet Tænk har anmeldt Dania Oxford-køreposen til Miljøstyrelsen. Virksomheden Ønskebørn, der forhandler køreposen, oplyser, at den med omgående virkning trækker produktet af markedet og indleder en dialog med producenten om produktet.

Kunder, der har købt køreposen Dania Oxford, kan henvende sig til Ønskebørn og få pengene tilbage.

Basson Baby samt BabySam, der sælger Zero2four, oplyser, at de vil arbejde på at få fjernet de uønskede stoffer fra deres produkter.

Stine Müller, der er projektleder og testansvarlig i Forbrugerrådet Tænk Kemi, er glad for, at der bliver arbejdet for at reducere små børns samlede eksponering for problematisk kemi.

“Det er positivt, at virksomhederne bag babysoveposerne tager resultaterne alvorligt og reagerer konstruktivt, selv om der er tale om lovlige stoffer,” siger hun. ■



Gode råd om køb og brug af babysoveposer

- Se efter mærker som ‘Tiltro til tekstiler’, miljømærket Blomsten eller Svanen samt økologi-mærket GOTS. Alle disse mærker stiller krav til indholdet af sundheds- og miljøskadelige stoffer i tekstiler.
- Tjek babyudstyret med den gratis app Tjek Kemien. Du gør på den måde producenten opmærksom på, at du ønsker produkter med færrest mulige problematiske kemikalier. Læs mere om appen på www.taenk.dk/apps/tjek-tjek-paa-kemien
- Vask babysoveposen, inden du tager den i brug. Så forsvinder nogle af kemikalieresterne.

1. Produkter med ens bedømmelse er listet alfabetisk i skemaet.
2. Alle priser på kombiposer er inklusive bærelplade.
3. Indeholder ftalatet DEHP, der er forbudt i legetøj og babyudstyr.

FAKTA OM TESTEN

Ti babysoveposer er blevet kemisk testet på et laboratorium. De var fordelt på fire køreposer, to bløde lifte samt fire kombiposer - som for eksempel den traditionelle voksipose, der fungerer både som lift, kørepose og legetræppe.

Analyserne blev foretaget på en blandingsprøve af forskelli-

ge dele af produktet, som barnet kan være i kontakt med, når det ligger i posen - for eksempel yderstof, for, snore, spænder med mere. En ekstra analyse blev udført, hvis der var materialer, der ikke var dækket af den første analyse.

De uønskede stoffer, der er undersøgt for: ftalater, PAH'er

(tjærestoffer), organiske fluorstoffer, nonylphenol og nonylphenolethoxylater, formaldehyd og flammehæmmere.

Der er udelukkende undersøgt, om stofferne findes i produkterne. Det er ikke testet, i hvor høj grad stofferne frigives fra produkterne.

Dyrevelfærdsmærkets tre niveauer

Det nye, statslige dyrevelfærdsmærke er planlagt til at være et 'paraplymærke', der både kan fungere selvstændigt og sammen med andre mærker.

	Fødevarestyrelsens oplæg	Coops forslag
★ Niveau 1	Opfyldelse af grundkrav om: <ul style="list-style-type: none">• "Fritgående søer", men kan fastspændes op til fire dage• Hele haler – ingen halekuperinger eller halebid• Halm skal tildeles i "tilstrækkelige mængder"• Transporttid for besætninger på maksimalt otte timer	Ud over grundkravene i Fødevarestyrelsens forslag: <ul style="list-style-type: none">Løsgående søer – aldrig fastspænding.Grovfoder for at forhindre mavesår.Mindst 100 gram halm
★★ Niveau 2	Opfyldelse af grundkrav + krav om 30 procent større areal til rådighed pr. gris end i konventionel produktion – svarende til Danish Crowns mærkninger Antonius, 'Den Go'ë Gris' og Bornholmergrisen	Leve op til krav for produktion af frilandsgrise, der blandt andet har dobbelt så meget plads som konventionelle grise, adgang til udeareal, og pattegrise tages tidligst fra moren efter 30 dage
★★★ Niveau 3	Opfyldelse af grundkrav + krav om udeareal og mere plads, svarende til 2-3,5 gange pladsen i konventionel produktion Gives til det kød, der i dag lever op til Økologi- og Frilandsmærkerne	Leve op til kravene til den økologiske produktion, hvor grisene har dobbelt så meget plads som frilandsgrise, og hvor pattegrisene tidligst tages fra deres mor efter 49 dage

Efter nytår dømte Dyrenes Beskyttelse, Økologisk Landsforening og Forbrugerrådet Tænk det kommende mærke ude, fordi de mente, at det blot ville forvirre forbrugerne, som ude i butikkerne allerede møder to dyrevelfærdsmærker - Ø-mærket og mærket 'Anbefalet af Dyrenes Beskyttelse'.

Desuden understregede de tre organisationer såvel som Coop, at det - efter deres mening - ikke vil betyde reelle forbedringer i dyrevelfærden, hvis svineködsprodukter kan opnå et velfærdsmærke uden i højere grad at adskille sig fra konventionel svineproduktion, end der er lagt op til.

Kampen om pengepungen

Coop mener, at mærket kun er udviklet for at støtte svineproducenterne. At det ikke udelukkende er for dyrenes eller forbrugernes blå øjnes skyld understreges af, at det i landbrugs-pakken er anført som et punkt under initia-

tiver, der skal give styrket konkurrenceevne.

Ifølge Fødevarestyrelsens projektleder på dyrevelfærdsmærket, Poul Ottosen, er dyrevelfærd, forbrugeradfærd og landbrugets konkurrenceevne tæt forbundne.

"Hensigten med mærket er at forbedre dyrevelfærden. Men der ligger klart også et incitament til, at de danske svineproducenter ændrer deres produktionsvilkår. Når forbrugerne siger, at de gerne vil betale lidt mere for dyrevelfærd, og vi giver dem muligheden for at få det, bliver det jo rentabelt for producenten, der får sine penge tilbage," siger han og pointerer, at slutprisen skal matche forbrugernes pengepung:

"Hvis du og jeg skal bevæges til i højere grad at købe dyrevelfærdsprodukter, skal det selvfølgelig ske til en overkommelig pris. Når man spørger forbrugerne, vil de gerne betale mere for dyrevelfærd. Men når de står ude i butikken, vil de ikke betale 200 procent mere for

det. Hvis vi skal flytte markedet relativt meget, skal det kunne gøres til en pris inden for rimelige rammer," siger Poul Ottosen.

Forsker i dyrevelfærd ved Københavns Universitet professor Peter Sandøe, der er tidligere formand for Dyreetisk Råd, har været med til at udarbejde en rapport om organiseringen af dyrevelfærdsmærker i andre EU-lande.

Han mener, der er behov for et statsligt dyrevelfærdsmærke, som viser forbrugeren vej til det kød, der såvel velfærds- som pris-mæssigt ligger midt imellem konventionelt produceret svineköd og det meget dyrere øko- og frilandsköd.

"Det er en rigtig god ide at anprise kødet i midten, så man ikke kun rammer 'Irmassegmentet', men også får flere forbrugere til at efterspørge en konventionel, indendørs svineproduktion, som er bedre end den, vi har nu," siger Peter Sandøe.

"Hvis producenterne ikke tjener penge på at forbedre dyrevelfærden, kommer det ikke til at ske. Jeg synes for eksempel, det er dejligt, hvis økologer bliver rige - det er jo sådan, den gode produktion bliver fremmet," siger han og beklager, at "der er gået hanekamp i den" mellem de forskellige interessenter på området.

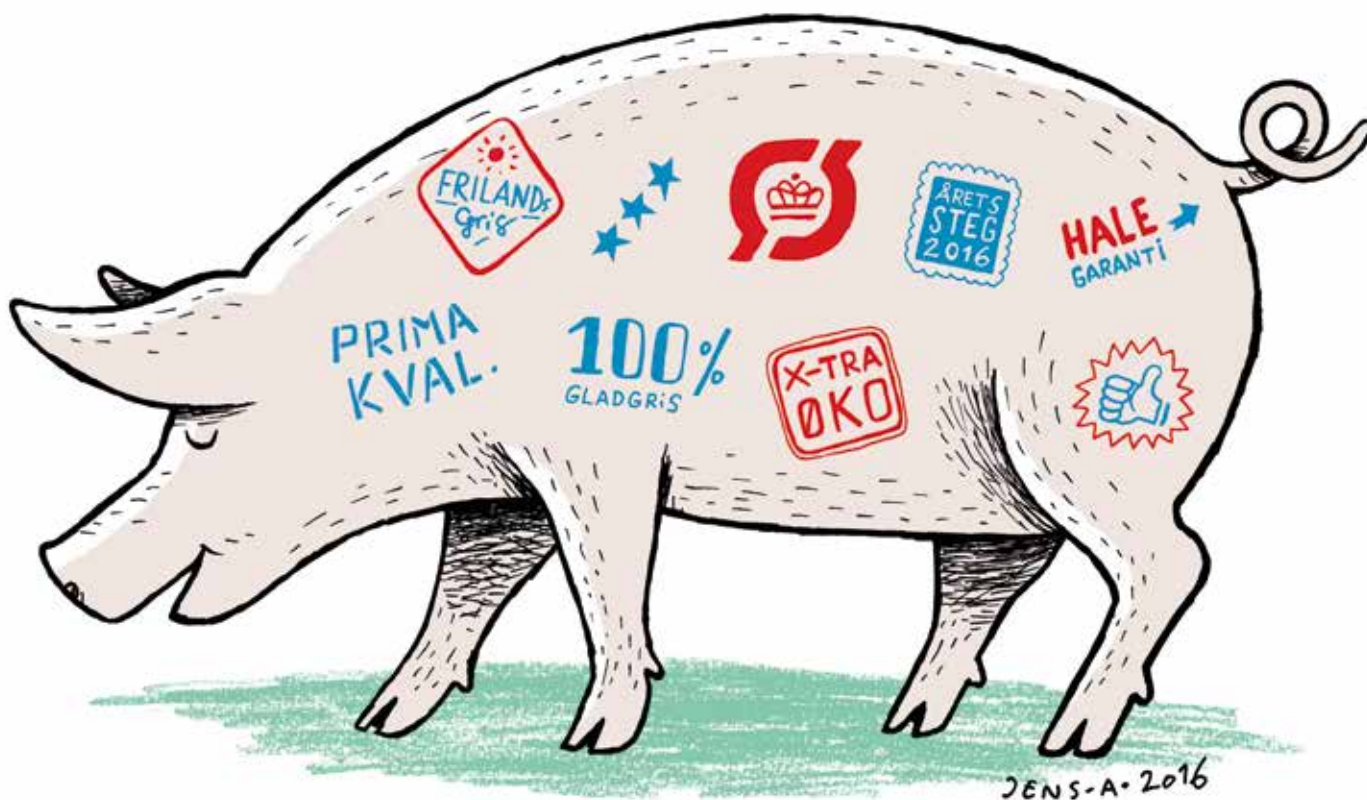
Organisationer støtter nyt forslag

På et møde i marts fremkom Coop med et forslag til at rykke hele mærkningsskalaen, så selv det laveste niveau for dyrevelfærdsmærket er markant bedre end konventionel svineproduktion.

Forslaget støttes af både Peter Sandøe, Dyrenes Beskyttelse, Økologisk Landsforening og Forbrugerrådet Tænk.

For seniorrådgiver i fødevarepolitik hos Forbrugerrådet Tænk Camilla Udsen er det vigtigste at få skruet op for ambitionsniveauet samlet set.

"Vi synes stadig ikke, at der er behov for et nyt mærke, fordi der allerede findes god mærkning af dyrevelfærd. Men hvis man indfører det, vil vi støtte den model, hvor vi rykker hele skalaen en tak. Det er vigtigt for forbrugerne at vide, at det kød, der bliver til-delt et dyrevelfærdsmærke med en stjerne, kommer fra dyr med reelt bedre velfærd," siger hun. ■



Hanekamp om nyt dyrevelfærdsmærke

Det skulle være så godt for både dyrene, landbruget og os forbrugere, men oplægget til et nyt, statsligt dyrevelfærdsmærke bliver kaldt både "uambitiøst" og "vildledende". Det er endt i en ren hanekamp, siger ekspert i dyrevelfærd.

AF METTE TRUDSØ / ILLUSTRATION JENS-ANDREAS DOLBERG ELKJÆR

Når du næste år står lænet over supermarkedets køledisk, bliver du på pakkerne med svinekød mødt med et nyt mærke, der burde gøre det klart for dig, hvor godt et liv grisen har levet, før den blev slagtet.

Og ordet 'burde' er netop det, du skal hæfte dig ved.

For allerede under det indledende arbejde med det kommende statslige dyrevelfærdsmærke bliver det mødt med massiv kritik fra dyreværns- og forbrugerorganisationer. Ja, faktisk også fra flere af supermarkedskæderne, idet landets største detailkoncern, Coop, har erklæret, at ordningen kun er sat i verden

for at støtte danske svineproducenter.

Lad os lige spole tilbage: Sagen begyndte med det såkaldte svinetopmøde i marts 2014, hvor daværende fødevareminister Dan Jørgensen (S) indgik en aftale med landbrug og dyreværnsorganisationer om at løfte velfærd for indendørs svinebesætninger. Her forpligtede slagterierne og detailhandlen sig til at give forbrugerne mere information om dyrevelfærden i produktionen og større valgmulighed i forhold til svinekødsprodukter produceret under forskellige forhold.

I landbrugspakken, der blev vedtaget under miljø- og fødevareminister Eva Kjer Hansen (V) i december 2015, blev der afsat 17 millioner kroner til et fireårigt projektarbejde med at udvikle et nyt dyrevelfærdsmærke. Allerede i aftaleteksten lå det fast, at mærket skulle have tre niveauer af dyrevelfærd med de strammeste og produktionsmæssigt mest omkostnings-tunge krav i niveauet med tre stjerner.

Test

Vaskemaskiner
Laboratorietest

Vaskemaskiner / Laboratorietest

Vaskemaskiner, der sparer på energien

Moderne vaskemaskiner bruger langt mindre vand og el end ældre maskiner, men konsekvensen for det lavere forbrug er længere vasketid. Her er tre nye maskiner med lavt energiforbrug.

AF RASMUS PARTSCH

Interessen for et lavt energiforbrug kan både komme ud fra et ønske om at skåne miljøet mest muligt og et ønske om at holde de løbende omkostninger til tøjvasken nede med en maskine, der bruger mindre el og vand.

Vælger du en gennemsnitlig vaskemaskine med den meget energivenlige energimærkning A+++, er energiforbruget i omegnen af 0,15 kWh per kilo tøj. Energiforbruget går primært til at opvarme vandet. Hvis du er interesseret i en vaskemaskine, der bruger endnu mindre energi, er der alternativer derude.

Lavt energiforbrug – lang vasketid

Ikea Renlig FWM8 bruger 0.09 kWh pr. kilo tøj, når du sætter temperaturen til 40 grader. Det betyder, at udgiften til energiforbruget til at vaske syv kilo tøj er helt nede på omkring 1,65 kroner pr. vask, og det er meget imponerende. Til gengæld er Ikea-maskinen nødt til at bruge hele 3 timer og 17 minutter på at opnå et rimeligt vaskeresultat, så det er ikke en maskine, du skal vælge, hvis du vil have overstået tøjvasken hurtigt.

Til sammenligning er Hotpoint RPD965D-DEU kun 2 timer og 30 minutter om at opnå et tilsvarende vaskeresultat, men denne model har et lidt højere energiforbrug på 0,15 kWh pr. kilo tøj. Det kan skyldes, at temperaturen på vandet blev målt til at være 44 grader, når maskinen var sat til 40 grader.

Rent tøj kræver energi og tid

Er det den bedste vask, du går efter, så opnår AEG AL77481F et godt resultat. Det er også den vaskemaskine af de tre viste, der har det stør-



AEG AL77481F

Samlet bedømmelse: 62%
Fundet til 5.999 kr.

Bomuldsprogram på 40 grader tager 3:16 timer og forbruger for cirka 2,91 kroner for at vaske syv kg tøj.

Ikea Renlig FWM8

Samlet bedømmelse: 51%
Fundet til 2.599 kr.

Bomuldsprogram på 40 grader tager 3:17 timer og forbruger for cirka 1,65 kroner for at vaske syv kg tøj.

Hotpoint RPD965DDEU

Samlet bedømmelse: 49%
Fundet til 5.999 kr.

Bomuldsprogram på 40 grader tager 2:30 timer og forbruger for cirka 2,56 kroner for at vaske syv kg tøj.

ste energiforbrug på 0,17 kWh pr. kilo tøj, og den har samtidig en lang vasketid på 3 timer og 16 minutter. AEG-modellen opvarmer vandet til hele 47 grader under vasken, så det valgte 40 graders-program er altså en hel del varmere, end man beder om.

I hele testen af vaskemaskiner er der andre modeller, der vasker tøjet på under to timer, men de opnår ikke samme gode vaskeresultat. Den lange vasketid på de mest rentvaskende

maskiner gør det til en fordel, hvis man ikke har travlt og vil have klaret mange vaske i løbet af en søndag eller er hjemme med maskinen placeret et sted, hvor man generes af vaske-lyden. ■

Du kan se alle detaljer på de 69 testede vaskemaskiner på:

www.taenk.dk/test/vaskemaskiner

Medlemmerne spørger

April / 2016



Forbrugerrådet Tænk kan hjælpe dig som medlem:

- hvis du tror eller mener, at du er blevet snydt af en forhandler.
- hvis det kniber med at forstå den kringledede håndværkerregning.
- hvis dit teleselskab prøver at løbe om hjørner med dig.
- hvis du har brug for hjælp til at forstå købeloven, markedsføringsloven og andre forbrugerftaler.
- hvis du har svært ved at finde rundt i vores test på www.taenk.dk
- hvis du har spørgsmål til vores produkttest.

Er du blevet snydt?

Alle forbrugere kan ringe til Forbrugerrådet Tænks rådgivning mandag til fredag, kl. 9.00-12.00, på tlf. 7741 7741.

Hvis du er medlem, får du adgang til udvidet rådgivning og vejledning på tlf. 7741 7777. Du kan:

- ringe på medlemstelefonnummer 7741 7777 mandag til fredag, kl. 12.00-15.00, hvor kun medlemmer kan ringe, og telefonkøen derfor er kortere.
- ringe på medlemstelefonnummer 7741 7777 mandag til fredag, hvor du i tidsrummet kl. 9.00-12.00 kommer foran i køen.
- få hjælp til at skrive en klage til den erhvervsdrivende i for eksempel reklamationsager eller sager med håndværkere.
- skrive til os på medlem@fbr.dk, når det drejer sig om rådgivning inden for købelov, forbrugerftaler og markedsføring.
- skrive til os på test@fbr.dk, når det drejer sig om vores testunivers.
- skrive til os på red@fbr.dk, når det drejer sig om spørgsmål og kommentarer til artiklerne i medlemsbladet.



Hvor længe gælder min datters 'bamskroner' i Build a bear?

Inden 'Build-A-Bear' lukkede alle deres butikker, på nær den i Tivoli i København, købte vores datter de såkaldte bamskroner i butikken i Aalborg med udløb december 2017. Jeg har kontaktet butikken i Tivoli, og de siger, at de kun ville indløse dem til slutningen af 2015. Kan man ændre en dato, der er påtrykt bamskronerne? Skal de kunne bruges i alle danske butikker og ikke kun den, de er købt i?

Berit Agerlyst

SVAR Gavekort og lignende værdibeviser med videre har en gyldighed på tre år, hvis intet andet er aftalt. Det er ikke afgørende, hvad virksomheden bruger af betegnelse, så det gælder også 'bamskroner'. Det er muligt at begrænse gavekort til enkelte butikker, men fremgår det omvendt af beviset, at det kan bruges generelt til Build-A-Bear-butikker i Danmark, herunder til og med 2017, kan der ikke efterfølgende opstilles begrænsninger for brugen. Du bør med andre ord ikke acceptere at blive afvist, hverken med besked om at kronerne ikke er købt i Tivoli, eller med begrundelsen at de har besluttet sig for kun at indløse beviserne til og med 2015. Du kan med andre ord holde dig til det, som oprindeligt blev stillet dig i udsigt, da

bamskronerne blev købt, og som fremgår af værdibeviset.

Forbrugerrådet Tænk har forsøgt at kontakte Build-A-Bear for at få en kommentar, men det har ikke været muligt at komme i kontakt med dem.

Jakob Steenstrup, jurist

Gode råd, når du køber gavekort

- Vær realistisk om, du får det brugt, og er du i tvivl, så overvej en ekstra gang, om du er sikker på, at du ønsker at fastlåse dine penge til virksomheden.
- Undersøg dine muligheder, hvis du fortryder - kan du eksempelvis få pengene tilbage? (NB: at du som udgangspunkt har 14 dages fortrydelsesret, hvis du køber over nettet).
- Undersøg begrænsninger for brugen, herunder særligt hvad angår tidsfrister, geografi, og i det hele taget hvad der indskrænker dine valgmuligheder.
- Brug det gerne hurtigst muligt, da der dels er (en lille) risiko for at virksomheden går konkurs, ligesom der hvert år går mange penge tabt for forbrugere i form af gavekort, der bliver glemt i skuffen.

Medlemmerne spørger

April / 2016



Købeloven i lommen

Mobil-appen 'Købeloven - kend din ret' giver dig mulighed for hurtigt og enkelt at få svar på de mest almindelige spørgsmål om køb, købelov, klager og forbrugerrettigheder. Hent den gratis i App Store eller Google Play, så har du den lige ved hånden, når du står i butikken. Læs mere her: www.taenk.dk/apps/koebeloven-kend-din-ret



Hvordan bytter jeg en vare, når webbutikken ikke svarer?

Min kone har foræret mig et par Le Chateau-gummistøvler købt via en netbutik. Støvlerne blev tilsendt i en alt for stor papkasse og åbenlyst uden original emballage. Støvlerne viste sig at være for små.

De handelsbetingelser, som er tilgængelige via firmaets hjemmeside, giver ingen oplysninger om, hvordan en vare kan returneres, og om portoen i givet fald betales af sælger eller køber. Forsendelsen var heller ikke vedlagt orientering om returnering.

Jeg har efterfølgende forsøgt at kontakte firmaet - dels tre gange via kontaktformularen i tilknytning til hjemmesiden, dels ved opringer. Alle henvendelser er hidtil forblevet totalt ubesvarede.

Hvilke rettigheder har jeg, og hvordan kommer jeg videre i denne sag?

Karl Jørgen B. Kristensen, Skørping

SVAR Ved køb over internettet har du 14 dages fortrydelsesret. Støvlerne kan du prøve, som var det i en butik, uden at du mister din fortrydelsesret. I forbindelse med fortrydelse af købet skal du skrive en mail til firmaet, hvor du tydeligt angiver, at du vil fortryde købet.

Hvis ikke den erhvervsdrivende - som det lyder til i dette tilfælde - har tilbudt at afhente varen eller at afholde udgifterne i forbindelse med tilbagelevering af varen, skal du som for-

bruger afholde de direkte udgifter i forbindelse med tilbagelevering af varen, såfremt du er oplyst om det på forhånd. Det er vigtigt, at du i denne forbindelse får en form for dokumentation (for eksempel en postkvittering), så du kan dokumentere, at du har sendt varen tilbage til den erhvervsdrivende. Støvlerne sender du tilbage i den boks, som du har modtaget dem i.

Tan Møhl-Hansen, stud.jur.

Hvad er naturlig vanilje aroma?

Jeg har med interesse læst jeres artikel om vanilje. Jeg har fået en æske belgiske chokolader i julegave, hvori en af varianterne er 'manon med vaniljesmag', og allerede der bliver jeg lidt mistænksom. På ingredienslisten står der 'naturlig vanilje aroma'. Kan vanilje aroma være naturligt? Hvis det var naturligt, burde der vel bare have stået 'manon med vanilje'?

Susanne Grathe, Værløse

SVAR Det er et vigtigt og interessant spørgsmål, og du har ret. Det kan virke misvisende at kalde noget 'naturligt', når der er tale om en aroma. Vi kan hurtigt slå fast, at vanilje ikke bare er vanilje. Der er stor forskel på, om man bruger vaniljekapslen eller selve vaniljekornene. Både hvad angår pris og smag. I de mest almindelige bølter med vaniljesukker er det som oftest kapslen, der er blevet brugt, og ikke de dyre korn.

Jeg har forhørt mig hos Fødevarestyrelsen og fundet frem til, at for at en ingrediens kan kaldes 'naturlig', skal 95 procent af aromaen komme fra vaniljeplanten. Naturlig vanilje aroma behøver altså ikke at komme fra kornene, men kan være et ekstrakt eller udkog fra vaniljeplanten. I forhold til oplysninger om den benyttede proces er der ingen lovkrav om dette.

*Vibeke Vines Østergaard,
fødevarerpolitisk medarbejder*

Er plastik i munden ikke giftigt?

Jeg er en 15-årig dreng, der undrer mig over, at jeg i sin tid, da jeg var mindre, fik limet et stykke plastik ind på min venstre fortand efter at have knækket et mindre stykke af tanden af ved lidt voldsom leg.

Min bekymring bunder i to ting:

1. At det jo ikke er nogen hemmelighed, at plastik både er stærkt hormonforstyrrende og fertilitetsnedsættende.
2. Ikke at jeg ved det, men jeg kunne heller ikke forestille mig, at lim var særlig godt at have i munden på daglig basis.

Jeg vil derfor gerne vide, om der var et alternativ, og hvorfor man overhovedet gør det her med den viden, som vi jo har om plastik i dag.

Holger Røddik, Viby J

SVAR Når man får skader i sine tænder - for eksempel som dig ved leg, eller hvis man får huller i tænderne, så er det ofte nødvendigt med en fyldning. Tidligere brugte man oftest amalgamfyldninger. De indeholder kviksølv, og det er et giftigt tungmetal, som vi helst ikke skal udsættes for.

I dag bruger man meget plast til fyldninger. Plasterne kan frigive bisphenol A, som er mistænkt for at være hormonforstyrrende. Det vil formentlig være små mængder. Vi udsættes for eksempel også for bisphenol A i kassebøtter, hvor mængderne er større. Det er svært at sige noget om effekterne, men det er et bidrag til den samlede udsættelse for stoffer, der har vist mulige hormonforstyrrende effekter.

I en rapport fra Miljøstyrelsen skriver de, at man først kan måle forskel i mængden af bisphenol A i kroppen ved børn, der har over ti tænder, der er behandlet med plast eller lak. Så du skal nok ikke være bekymret over din ene tand, men du har ret i, at det ville være bedst helt at undgå, hvis det var ligetil.

Man kan få lavet fyldninger af guld i stedet.



Jakob Steenstrup,
jurist



Tan Møhl-Hansen,
stud.jur.



Christel Søgaard Kirkeby,
projektleder



Lea Markersen,
jurist



Martin Salamon,
cheføkonom

Det kan dog være dyrt, og hvis det for eksempel er en fortand, så er guldet meget synligt. Ellers kan man få lavet en porcelænskrone, men det er måske voldsomt at lave, hvis du bare har knækket en flig af. Prøv også at tage en snak med din tandlæge, om de kan lave tanden på en anden måde eller med plast, der ikke frigiver bisphenol A.

Christel Søgaard Kirkeby, projektleder, Forbrugerrådet Tænk Kemi

Skal jeg betale for en mislykket reparation?

For 3,5 år siden købte jeg en vaskemaskine. For 14 dage siden gik den så i stykker, og da der ikke længere var garanti på, ringede jeg til den lokale elektriker. Han kom ud og tjekkede maskinen og sagde, at det var kontakten til lågen, den var gal med. Han bestilte kontakten hjem og kom nogle dage senere for at installere den. Det viser sig så, at det slet ingen effekt havde, og at vaskemaskinens elektriske del nærmest var stået af. Jeg beslutter mig for ikke at gå videre med problemet, da reparationen nok ikke ville kunne betale sig i forhold til de lave priser på en ny maskine.

Jeg får efterfølgende en regning på 1.158 kroner fra elektrikereren. Kan det virkelig passe, at jeg skal betale for den del, han bestilte hjem, og hans timeløn anden gang, han kom? Skal jeg betale for, at han tog fejl af, hvad der var galt med maskinen?

Dorte Baunsgaard, Brødstrup

SVAR Som jeg har forstået det, har elektrikereren ved første besøg konstateret en fejl, som I efterfølgende har aftalt, at han skal reparere. Det viser sig herefter, at reparationen ikke afhjælper problemet, og elektrikereren konstaterer, at det er noget helt andet, der er galt med vaskemaskinen.

Generelt gælder det ved denne slags tjenesteydelser, at elektrikereren skal have en frist til at rette op på manglerne. Hvis elektrikereren ikke, inden for rimelig tid, har udført repara-

tionen tilfredsstillende, kan du som udgangspunkt ophæve aftalen og kræve pengene retur, hvis reparationen er værdiløs for dig. (Hvis en del af reparationen har værdi for dig, skal du dog i nogle tilfælde betale for det).

Imidlertid er det i dit tilfælde noget helt andet, der er galt med vaskemaskinen, end det, som elektrikereren tror, og det, som I har aftalt skal repareres. Det giver derfor ikke mening at snakke om, at elektrikereren skal afhjælpe. Ej heller, fordi en sådan reparation og udskiftning af vaskemaskinens elektriske del givetvis vil være væsentlig dyrere, hvorfor det næppe havde kunnet betale sig oprindeligt at reparere på varen.

Jeg vil derfor samlet set ikke mene, at du er forpligtet til at betale for reparationen. Det er dog altid en konkret vurdering i hvert enkelt tilfælde.

Lea Markersen, jurist



Må biografen forbyde os at tage eget slik med?

Vi var en stor flok, der skulle i biografen. Vi havde reserveret billetterne online og blev ikke under processen af reservationen gjort opmærksom på, at vi ikke måtte medtage egne drikke eller eget slik. Først efter, vi har købt billetterne og er på vej op af trappen til biografen, står der skilte overalt.

Efterfølgende har jeg været inde og kigge nærmere på deres hjemmeside, og under 'Om

biografen' og 'Ordensregler' kan man læse, at det ikke er tilladt at medbringe mad, is, drikkevarer, popcorn, snacks og lignende, der ikke er købt i biografen. Vi oplever så også en far, der bliver afvist, da han ikke har købt slik og sodavand til sine to små piger i biografen og ikke vil smide de købte varer ud og købe deres. Er det lovligt at blive afvist, fordi man ikke køber deres dyre varer? Vi har søgt efter regler, men er meget i tvivl om, hvordan man står stillet ifølge loven.

Betina Ljungquist, Risskov

SVAR Biografen er en privat erhvervsdrivende, der som udgangspunkt kan fastsætte de ordensregler med videre, som de ønsker at have, når man gør brug af deres 'ydelse'. Således er der ikke noget forkert i, at de fastsætter regler omkring, at man ikke selv må medbringe drikke og madvarer. For at stille et andet eksempel op kan man som forbruger heller ikke forlange at få sin egen vin med, når man skal besøge en restaurant.

Man opererer ud fra en målestok, der går ud på, at det skal være tåleligt for forbrugeren, hvilket det må anses for at være, også sammenholdt med at det trods alt er muligt at købe drikkevarer med videre i biografene. Jeg er med på, at dette ofte er til en anden pris, men eftersom der er tale om en privat erhvervsdrivende, må de gerne fastsætte sådanne regler.

Jeg har tillige vendt sagen med Forbrugerombudsmanden, der oplyste mig, at det faktisk, at der ikke må medbringes egne drikkevarer med videre i en biograf i dag, er at betragte som en almindelig kendt foranstaltning, hvorfor forbrugerne må finde sig i dette. Der er tale om en slags sædvane, som biografen ikke har pligt til uddybe yderligere under bestillingsprocessen eller lignende.

Derudover nævnte Forbrugerombudsmanden, at eftersom forbrugeren herudover også kan finde ordensreglerne på hjemmesiden, er det efter deres vurdering i orden, at biografen agerer på denne måde.

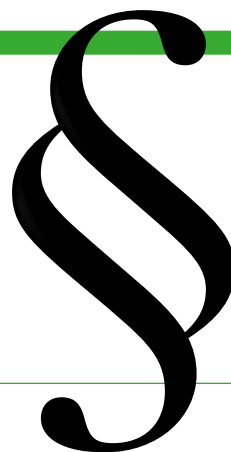
Lea Markersen, jurist



Afgørelser fra klagenævn

Du har som forbruger mulighed for at klage over en vare eller en tjenesteydelse.

Når du ikke bliver enig med den erhvervsdrivende, kan du ofte få hjælp fra et klagenævn. Her bringer vi eksempler på afgørelser fra disse klagenævne.



Giver mangler ved sommerhuset ret til erstatning?

ANKENÆVN Ankenævnet for feriehusudlejning.

KLAGEN En forbruger lejede et fritidshus i Sverige. Forbrugeren var langt fra tilfreds med huset, som ikke levede op til det, forbrugeren havde set i annoncen. Fritidshu-

set var privat, hvilket blandt andet betød, at ejernes datter boede på grunden, og at ejeren af huset dagligt kom i en lastbil og havde gøremål på området. Huset var annonceret som 'back to nature', men det lå tæt ved en meget trafikeret vej, hvorfra der både var støj om natten og om dagen. Derudover var der ikke det annoncerede antal sovepladser, og havemøblerne var af så dårlig stand, at en stol gik i stykker, da den blev taget i brug.

AFGØRELSE Forbrugeren får ikke medhold.

BEGRUNDELSE Ankenævnet er som sådan ikke i tvivl om, at der har været væsentlige mangler ved det pågældende fritidshus, men en del af klagepunkterne kunne have været afhjulpnet, hvis forbrugeren havde klaget på stedet. Forbrugeren valgte først at klage efter hjemkomsten, og derfor havde ejeren af huset ikke mulighed for at afhjælpe problemerne, og derfor får forbrugeren ikke medhold.

Sådan klager du

Der er i Danmark 20 godkendte klagenævne. Hvis der findes et privat klagenævn for klagen, for eksempel Pakkerejse-Ankenævnet, skal klagen rettes til det klagenævn. Hvis der ikke findes et klagenævn, kan du måske rette klagen til Forbrugerklagenævnet, der er et offentligt klagenævn. Hvis du vil klage til et af de private klagenævne, skal du først have forsøgt at løse problemet direkte med butikken. En sagsbehandling er udelukkende skriftlig. Du skal altså ikke fremlægge sagen mundtligt over for klagenævnet eller den erhvervsdrivende, som du klager over. Oftest koster det et gebyr på 150-300 kroner at få en klage behandlet.

Kan hytterne afbestilles få dage før ankomst?

ANKENÆVN Ankenævnet for hotel, restaurant og turisme.

KLAGEN En forbruger bestilte telefonisk to hytter i forbindelse med en festival og forudbetalte 2.320 kroner for hytterne. Festivalen blev imidlertid aflyst, og to dage før ankomsten til hytterne kontaktede forbrugeren udlejeren for at aflyse opholdet og få pengene tilbage. Udlejeren af hytterne afviste at betale tilbage.

AFGØRELSE Forbrugeren får medhold og skal have 2.320 kroner tilbagebetalt.

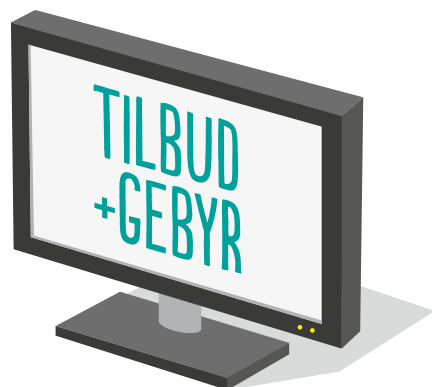
BEGRUNDELSE Forbrugeren har gjort klart, at udlejeren ikke havde nogen afbestillingspolitik. Den faktura, som klager modtog i forbindelse med bookingen indeholdt ikke noget omkring afbestilling, og heller ikke indklagedes hjemmeside indeholdt noget herom. Forbrugeren siger desuden, at der ikke blev sagt noget om afbestilling i forbindelse med bestillingen over telefon. Fordi udlejeren ikke havde meddelt klager nogen retningslinjer for afbestilling, mener ankenævnet, at booking af hytte kan sidestilles med booking af hotelværelse. Her er kutymen, at et hotelværelse kan afbestilles vederlagsfrit indtil kl. 18.00 dagen før ankomst. Derfor får forbrugeren medhold.

WWW På www.taenk.dk/klagenavn kan du se en komplet oversigt over de 20 klagenævne samt læse detaljer om, hvordan du klager, og hvad det koster.

Medlemmerne spørger

April / 2016

7741 7777
Brug dit eksklusive
medlems-telefonnummer,
så kommer du altid forrest i køen!



Hvad er meningen med stigende antal regninger?

Jeg undrer mig over, at min tv-udbyder nu tilbyder mig at betale for en af mine kanaler og samtidig tilbyder gratis automatisk kortbetaling og billigere betalingservice. Jeg har hidtil fået min ene årlige regning på papir, men ville egentlig tilmelde den betalingservice, men nu kommer det jo til at koste et betalingsgebyr hver måned på 9,75 kroner. De lokker med, at jeg sparer 35 kroner hver måned, da jeg sparer papirfakturaen. Men før var det jo et engangsbeløb, da jeg kun betalte en gang om året. Jeg forstår ikke formålet med de mange indbetalinger, medmindre de faktisk tjener penge på betalingsgebyrerne. Jeg har også undret mig over, at mit teleselskab er begyndt at sende regninger på telefonsamtaler hver måned i stedet for hver tredje måned som tidligere. Hvad foregår der mon?

Jeg har også et abonnement hos et andet selskab. De sender også regninger hver måned og tilbyder gratis kortbetaling. Jeg er ikke glad for at have mine kortoplysninger opbevaret hos alle mulige firmaer, så det bekymrer mig,

at det ser ud til at flere og flere firmaer tilbyder denne type betaling. Og så synes jeg forresten også, at mit hjemlige regnskab bliver langt mere uoverskueligt af, at der kommer så mange opkrævninger på så mange forskellige måder. Jeg får regninger på mail, i e-Boks, på papir, betaler med betalingservice og nu også med automatisk kortbetaling. Er det virkelig nødvendigt, at teknologien skal resultere i mere administration? Det er sådan, jeg oplever det.

Mette Alkjær, Holte

SVAR Du spørger, hvad der mon foregår, når det i stedet for at blive mindre kompliceret bliver mere kompliceret at betale og holde orden i sine regninger.

Forbrugerrådet Tænk har længe været efter de forskellige gebyrer, der i mange tilfælde er urimelige.

Tidligere blev det at betale og se sin regning betalt gennem abonnementet. En kreativ person i et teleselskab fandt så ud af, at man kunne pålægge den ydelse et særskilt gebyr og lægge den oven i abonnementet. Så fik selskabet betalt to gange for samme ydelse, eller det kunne sænke prisen på abonnementet, så det så billigere ud. Den praksis har så bredt sig til resten af branchen og til andre sektorer. Muligheden for at pålægge et sådant 'betalingsgebyr' hang også sammen med, at det blev muligt at benytte automatisk kortbetaling.

Hvis du betaler over automatisk kortbetaling og skal på nettet for at se din regning, forsvinder udgifterne til betalingservice og brevudsendelse. Når selskabet så vil kontakte dig, kan de gøre det elektronisk. Da det er billigere at sende en e-mail end et brev, kan selskabet

også spare penge her. Hvis konkurrencen mellem selskaberne fungerer, kan du som kunde måske også få en lavere pris.

For at få flere kunder over på automatisk kortbetaling, eller bare væk fra almindelig brevkommunikation, har flere selskaber pålagt et urimeligt højt 'brevgebyr' for at modtage regninger og kommunikation i brevform.

Når selskaber går fra kvartalsbetaling til månedsbetaling sker det ofte for at få en bedre likviditet og for at mindske selskabets risiko, hvis kunderne pludselig holder op med at betale. Som forbruger kan det også have sine fordele at sprede sine betalinger jævnt over året.

Hvad angår aflevering af kortoplysninger, skal man som forbruger være kritisk og bruge sin sunde fornuft. Det er også vigtigt jævnligt at tjekke sine kontoudtog.

Din pointe om, at det er blevet uoverskueligt med de mange måder at betale på og modtage informationer på, er jeg helt enig i. Netop med den avancerede teknologi burde det være muligt for den enkelte forbruger at samle sine regninger og oplysninger på en måde, så man kan have et overblik. Vi er opmærksomme på problemet, men har desværre ikke en patentløsning på det (endnu).

Martin Salamon, cheføkonom

Rystepudserne

Side 7



De fleste af 16 testede rystepudserne til 200-1.500 kroner sliber fint. Men det er værd at lægge mærke til, hvilke funktioner modellerne har.

Antivirus-programmer

Side 26



De 19 testede antivirusprogrammer skærmer ikke altid effektivt nok mod farer udefra. Tre betalingsprodukter er dårligere end Windows' beskyttelse.

Digitalkameraer

Side 38



Hårdføre kompaktkameraer er konstrueret solidt og kan klare sand og vand. Men mange af de ti testede modeller tager ikke gode nok billeder.

Babysoveposer

Side 42



Fire ud af ti testede køreposer, kombiposer og bløde lifte indeholdt større mængder uønsket kemi - i et tilfælde var det ulovlig hormonkemi.

Vaskemaskiner

Side 46



Moderne vaskemaskiner bruger langt mindre vand og el end ældre maskiner, men det kan betyde lange vasketider på over tre timer.