

# Forbrugerrådet Tænk

Marts 2019

## Forbrugerpanelet om forbrugernes ønsker til en kommende regering efter folketingsvalget 2019

Forbrugerpanelet har i januar/februar 2019 svaret på spørgsmål om deres ønsker til den kommende regering efter Folketingsvalget 2019.

Spørgsmålene dækker alene de emner, som Forbrugerrådet Tænk arbejder med på vegne af alle forbrugere i Danmark.

### Analysebetingelser

Forbrugerpanelet er sammensat som et webpanel. Forbrugerpanelets respondenter er tilfældigt udvalgt via telefoninterviews af en ekstern leverandør af dataindsamlinger og repræsenterer et bredt udsnit af den danske befolkning. Forbrugerpanelet består af ca. 3.500 forbrugere.

Sammensætningen af respondenterne i forhold til populationen, defineret som forbrugere mellem 18 år og 69 år ud fra data fra Danmarks Statistik, kan i nogle undersøgelser mangle fuldstændig repræsentativitet. Dette løses ved at foretage en vægtet korrektion af stikprøven ud fra relevante baggrundsvARIABLE.

I denne undersøgelse har 1.115 respondenter besvaret dette tema i undersøgelsen helt eller delvist. Svarprocenten er 31 %. Svarene er efterfølgende vægtet i forhold til køn og alder.

## Forbrugernes ønsker til en kommende regering efter folketingsvalget 2019

Panelet er blevet bedt om at angive, i hvor høj grad de er enige i en række udsagn om, hvad en kommende regering skal arbejde med efter folketingsvalget 2019. Den fulde ordlyd af udsagnene fremgår i bilag.

### I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn?



Figur 1 – Alle  
N = 1062

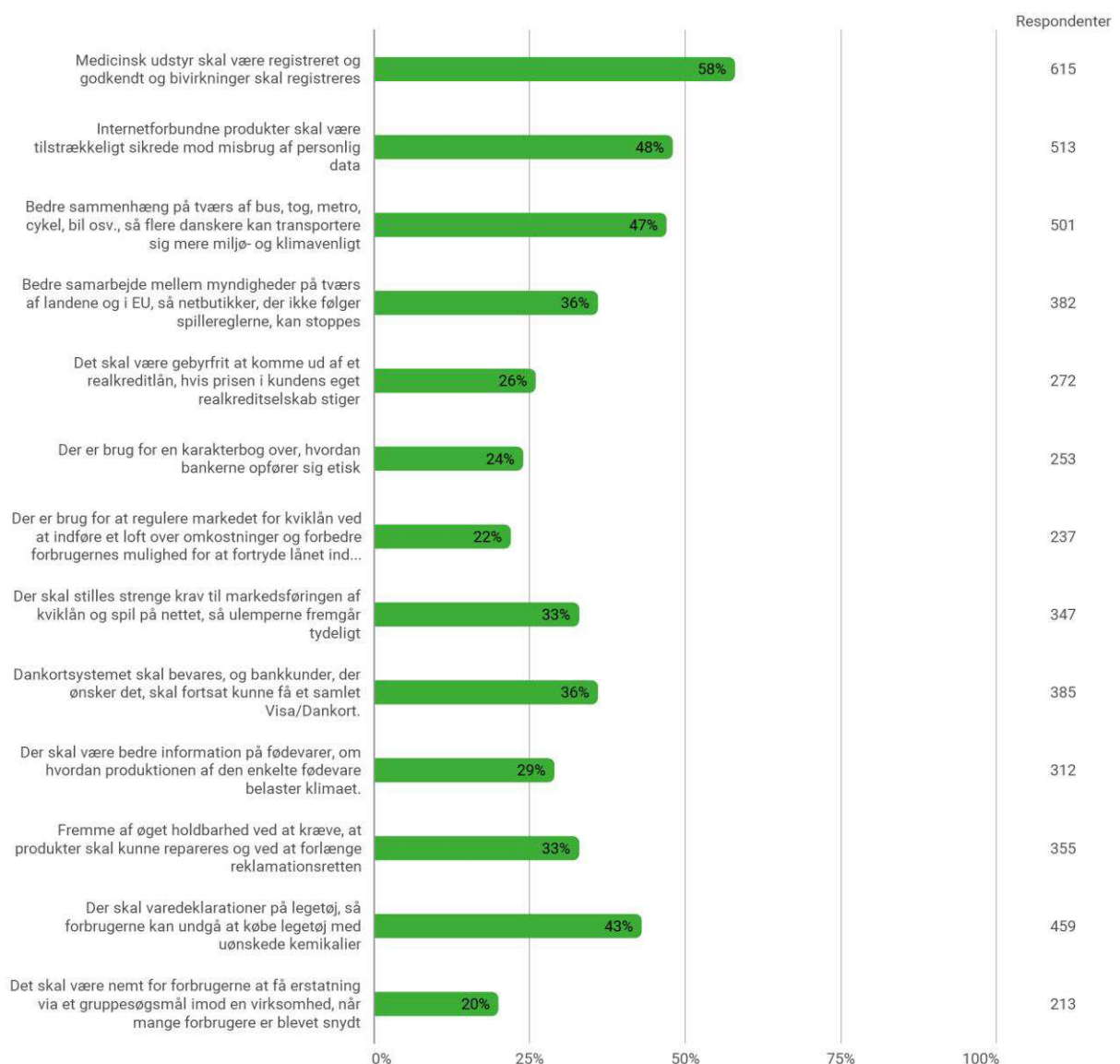
Det fremgår af figur 1 ovenfor, at udsagnene om varedeklarationer på legetøj, krav til markedsføringen af kviklån og spil på nettet samt godkendelse og kontrol med medicinsk udstyr, er de områder, hvor flest respondenter har erklæret sig meget enige (hhv. 60,60 og 57 %).

Samlet set har 60 % eller mere erklæret sig enige eller meget enige i alle udsagn.

Derefter blev respondenterne bedt om at angive hvilke områder, de synes er vigtigst for forbrugerne. De kunne vælge op til 5 svar.

Vælg på nedenstående liste de områder, du finder vigtigst for forbrugerne.

*Du kan vælge op til 5 svar.*



Figur 2 – Alle  
N = 1060

Som det fremgår af figur 2, er det registrering og godkendelse af medicinsk udstyr, som flest respondenter har valgt som en af de vigtigste (58 %). Også sikring af internetforbundne produkter mod misbrug af personlige data og sammenhæng på tværs af transportmidler er blevet valgt af mange respondenter (hhv. 48 og 47%). Derefter følger varedeklarationer på legetøj med 43 %.

## Bilag – Spørgsmål

Forbrugerpanelet har i januar/februar 2019 svaret på spørgsmål om deres ønsker til den kommende regering efter Folketingsvalget 2019.

Spørgsmålene dækker alene de emner, som Forbrugerrådet Tænk arbejder med på vegne af alle forbrugere i Danmark.

### **Om registrering af bivirkninger i medicinsk udstyr**

Medicinsk udstyr til at operere ind i kroppen (f.eks. et kunstigt knæ eller en spiral), bliver ikke systematisk testet og registreret. Det har betydet, at flere patienter har fået indopereret skadeligt udstyr, og at der ikke er blevet ført kontrol med skader/bivirkninger.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal lave en lovgivning på sundhedsområdet, der sikrer godkendelse og bedre kontrol med medicinsk udstyr, så vi undgår udstyr, der ikke er registreret, og hvor bivirkningernes omfang ikke er kendte?

- (1)  Meget enig
- (2)  Enig
- (3)  Hverken enig eller uenig
- (4)  Uenig
- (5)  Meget uenig
- (6)  Ved ikke

### **Om sikkerhed ved internetforbundne produkter**

Der kommer flere og flere internetforbundne produkter på det danske marked. Eksempler kan være kameraovervågning til hjemmet, digitale badevægte og digitale ure til børn. Undersøgelser viser, at sikkerheden er ringe, og at nogle af produkterne kan hackes.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal påvirke EU og sørge for, at disse produkter er sikre at anvende, og er tilstrækkeligt sikrede mod misbrug af personlige oplysninger og hacking.

### **Om etiske retningslinjer for brug af kunstig intelligens**

Kunstig intelligens og såkaldt big data, der er store mængder personligt data, bliver mere og mere

brugt i både det offentlige og det private erhvervsliv, f.eks. til bedre forebyggelse på sygehuse.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal få lavet nye etiske retningslinjer for brug af kunstig intelligens og big data. Retningslinjerne skal tage højde for forbrugernes interesser, så som saglighed, gennemsigtighed, privatliv og datasikkerhed, så forbrugerne ikke risikerer, at data bliver brugt mod forbrugerne selv.

### **Om passagerenes behov for at transportere sig mere miljø- og klimavenligt**

En undersøgelse fra Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk viser, at hver fjerde dansker mener, at den kollektive transport kan opfylde deres transportbehov.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal arbejde for, at den kollektive transport i højere grad opfylder danskernes transportbehov fx ved at sørge for færre forsinkelser, bedre tilgængelighed og større sammenhæng mellem bus, tog, metro, cykel osv., så flere kan transportere sig mere miljø- og klimavenligt?

### **Om lukning af udenlandske netbutikker**

Internethandlen på tværs af landegrænser vokser og vokser. Flere forbrugere oplever at blive snydt af udenlandske fupbutikker eller køber varer, der er farlige, uden at det har konsekvenser for butikken.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal arbejde for bedre samarbejde mellem myndigheder på tværs af landene og i EU, så netbutikker, der ikke følger spillereglerne, kan stoppes?

### **Om gebyrer på realkreditlån**

Realkreditselskabernes bidragssatser er steget betydeligt. Men hvis boligejere vil skifte til et billigere realkreditselskab, koster det et gebyr.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Det skal være let og billigt at skifte selskab, når prisen bliver sat op og den kommende regering skal derfor arbejde for, at det skal være gebyrfrit for boligejere at komme ud af et realkreditlån, hvis prisen i kundens eget realkreditselskab stiger?

### **Om etisk vurdering af banker**

Hvidvask, skattesvindel med udbytteskat og uetiske investeringer er nogle af de emner, der har været omtalt i medierne om de danske banker. I Danmark er det ikke gennemsigtigt, hvordan den enkelte bank opfører sig etisk. Derfor er det svært for forbrugere at vælge bank på baggrund af etik.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal arbejde for, at der hvert år offentliggøres en karakterbog over, hvordan bankerne opfører sig etisk?

## **Om markedet for kviklån på nettet og mobil**

Kviklån på nettet og mobil kan have alvorlige konsekvenser for de forbrugere, der ikke kan betale lånet med de høje renter og gebyrer tilbage.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal arbejde for at regulere markedet for kviklån ved at indføre et renteloft og forbedre forbrugernes mulighed for at fortryde lånet inden for 48 timer?

## **Om reklamer for kviklån og spil på nettet**

Omfanget af markedsføring af kviklån og spil om penge på nettet er steget markant de senere år. Kviklån og spil om penge bidrager til en dårlig økonomi for mange forbrugere, der forgælder sig uden mulighed for at kunne betale tilbage.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal stille strenge krav til markedsføringen af kviklån og spil på nettet, så ulemperne fremgår tydeligt for forbrugeren?

## **Om dankortet**

Bankerne og detailhandelen forhandler lige nu om Dankortets fremtid. Fx har Jyske Bank meldt ud, at de vil splitte det samlede Visa/Dankort op i to, og at kunderne fremover kun vil blive tilbudt et rent Dankort og et rent Visakort.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal sikre, at alle bankkunder fortsat kan få et Visa/Dankort, hvis de ønsker det?

### **Om mærkning af, hvordan fødevarer belaster klimaet**

I dag er det svært at se i supermarkedet, hvordan fødevarerne belaster klimaet.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal indføre bedre information på fødevarer, så forbrugerne tydeligt kan gennemskue, hvordan produktionen af den enkelte fødevare belaster klimaet?

### **Øget holdbarhed og længere reklamationsret**

Elektronikvarer er ofte ikke mulige at reparere, hvorfor forbrugerne må købe nyt, hvis varen går i stykker efter reklamationsretten på 2 år. I flere andre EU lande kan forbrugere reklamere over en vare, der går i stykker, i længere tid end 2 år.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal fremme øget holdbarhed ved at kræve, at produkter skal kunne repareres og ved at forlænge reklamationsretten?

### **Om uønsket kemi i legetøj**

Utallige sager har i de senere år vist, at legetøj kan indeholde uønskede kemikalier. F.eks. har seks tests foretaget af Forbrugerrådet Tænk vist, at ca. hvert fjerde stykke legetøj indeholder uønsket eller direkte ulovligt kemi.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal gå foran i EU og sørge for, at der kommer varedeklarationer på legetøj, hvor indholdet af kemikalier fremgår?

### **Om gruppesøgsmål i sager, hvor mange forbrugere er kommet i klemme**

Det skal være nemt for forbrugerne at få erstatning via et gruppesøgsmål imod en virksomhed, når mange forbrugere er blevet snydt. I Danmark er det kun Forbrugerombudsmanden, der kan føre



retssager på vegne af alle forbrugere. I nogle andre europæiske lande kan forbrugerorganisationerne gøre det samme, hvilket fører til at der bliver taget flere sager op, hvor forbrugerrettighederne bliver krænkede.

I hvor høj grad er du enig i følgende udsagn:

Den kommende regering skal tillade Forbrugerrådet Tænk på alle berørte forbrugeres vegne direkte at sagsøge virksomheden for på den måde at skaffe forbrugerne deres penge?

## **Til slut vil vi gerne bede dig om at angive hvilke områder, du synes er de vigtigste for forbrugerne i 2019.**

Vælg på nedenstående liste de områder, du finder vigtigst for forbrugerne.  
Du kan vælge op til 5 svar.

- (1)  Medicinsk udstyr skal være registreret og godkendt og bivirkninger skal registreres
- (2)  Internetforbundne produkter skal være tilstrækkeligt sikrede mod misbrug af personlig data
- (3)  Bedre sammenhæng på tværs af bus, tog, metro, cykel, bil osv., så flere danskere kan transportere sig mere miljø- og klimavenligt
- (4)  Bedre samarbejde mellem myndigheder på tværs af landene og i EU, så netbutikker, der ikke følger spillereglerne, kan stoppes
- (5)  Det skal være gebyrfrit at komme ud af et realkreditlån, hvis prisen i kundens eget realkreditselskab stiger
- (6)  Der er brug for en karakterbog over, hvordan bankerne opfører sig etisk
- (7)  Der er brug for at regulere markedet for kviklån ved at indføre et loft over omkostninger og forbedre forbrugernes mulighed for at fortryde lånet inden for 48 timer.
- (8)  Der skal stilles strenge krav til markedsføringen af kviklån og spil på nettet, så ulemperne fremgår tydeligt
- (9)  Dankortsystemet skal bevares, og bankkunder, der ønsker det, skal fortsat kunne få et samlet Visa/Dankort.
- (10)  Der skal være bedre information på fødevarer, om hvordan produktionen af den enkelte fødevarer belaster klimaet.
- (11)  Fremme af øget holdbarhed ved at kræve, at produkter skal kunne repareres og ved at forlænge reklamationsretten
- (12)  Der skal varedeklarerer på legetøj, så forbrugerne kan undgå at købe legetøj med uønskede kemikalier
- (13)  Det skal være nemt for forbrugerne at få erstatning via et gruppesøgsmål imod en virksomhed, når mange forbrugere er blevet snydt