



Oplæg fra Forbrugerombudsmanden



Forbrugerombudsmandens rolle og rammer

- **Uafhængig** myndighed
- Håndhæver **markedsføringsloven** og anden forbrugerbeskyttende lovgivning ud fra **hensynet til forbrugerne**
- Ca. **45 medarbejdere**, heraf ca. 30 jurister og én civilingeniør
- **7.-8.000** henvendelser om året
- Kan **prioritere**, hvilke klager vi behandler, og behandle sager på eget initiativ



Klageformular

→ [GÅ TIL KLAGEFORMULAR](#)

Forbrugerombudsmandens rolle og rammer

- Udvikling i antal henvendelser:

2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
4.306	5.105	5.175	4.784	6.994	8.571	7.784	7.368	6.857

- Henvendelserne kommer primært fra forbrugere. Næstflest fra erhvervs- eller forbrugerorganisationer
- Særlige **fokusområder**
 - Markedsføring over for børn & unge
 - Grøn markedsføring (bekæmpelse af greenwashing)



Børn & unge

Beskyttelse af børn og unge

- Markedsføringsloven indeholder særlige regler, som skal beskytte børn og unge
- Information – særligt til influenter, deres bureauer og virksomheder der bruger influenter
 - Oplæg om reglerne og vores praksis i hele landet
 - Opdatering af vejledning på hjemmeside i januar og oktober 2024
- Håndhævelse



Grøn markedsføring

Grøn markedsføring – bekæmpelse af greenwashing

- Grøn markedsføring er et indsatsområde
- Fokus på **information**
 - Oplæg om reglerne og vores praksis i hele landet
 - anbefalinger til virksomheders miljømarkedsføring fra oktober 2024
- Fokus på **håndhævelse**
 - Stigning i antal klager (132 i 2023 mod 52 i 2021)
 - Afsluttet et stort antal sager primært med indskærpelser
 - Fire politianmeldelser i 2023, forventer 2-3 politianmeldelser i 2024

Virksomheders miljømarkedsføring
Forbrugerombudsmandens anbefalinger

2024



Politianmeldelser af bilproducenter

Den grønne revolution.

Med innovation som drivkraft.

Verdens mest bæredygtige bilproducent

Certificeret miljøvenlig.

Bæredygtighed er den nye luksus:

Politianmeldelse af tøjproducent

Det er, ligesom
badetøjet, lavet af 78%
plast, der er hevet op af
verdenshavene! ❤️



Bæredygtigt badetøj og sweat-tøj ud af genanvendt
plastik fra havet.



Finansielle sager

Vildledende markedsføring af bilforsikring

Højesterets dom af 25/9-2023 (Sagen ført af Forbrugerombudsmanden på vegne af Rigsadvokaten)

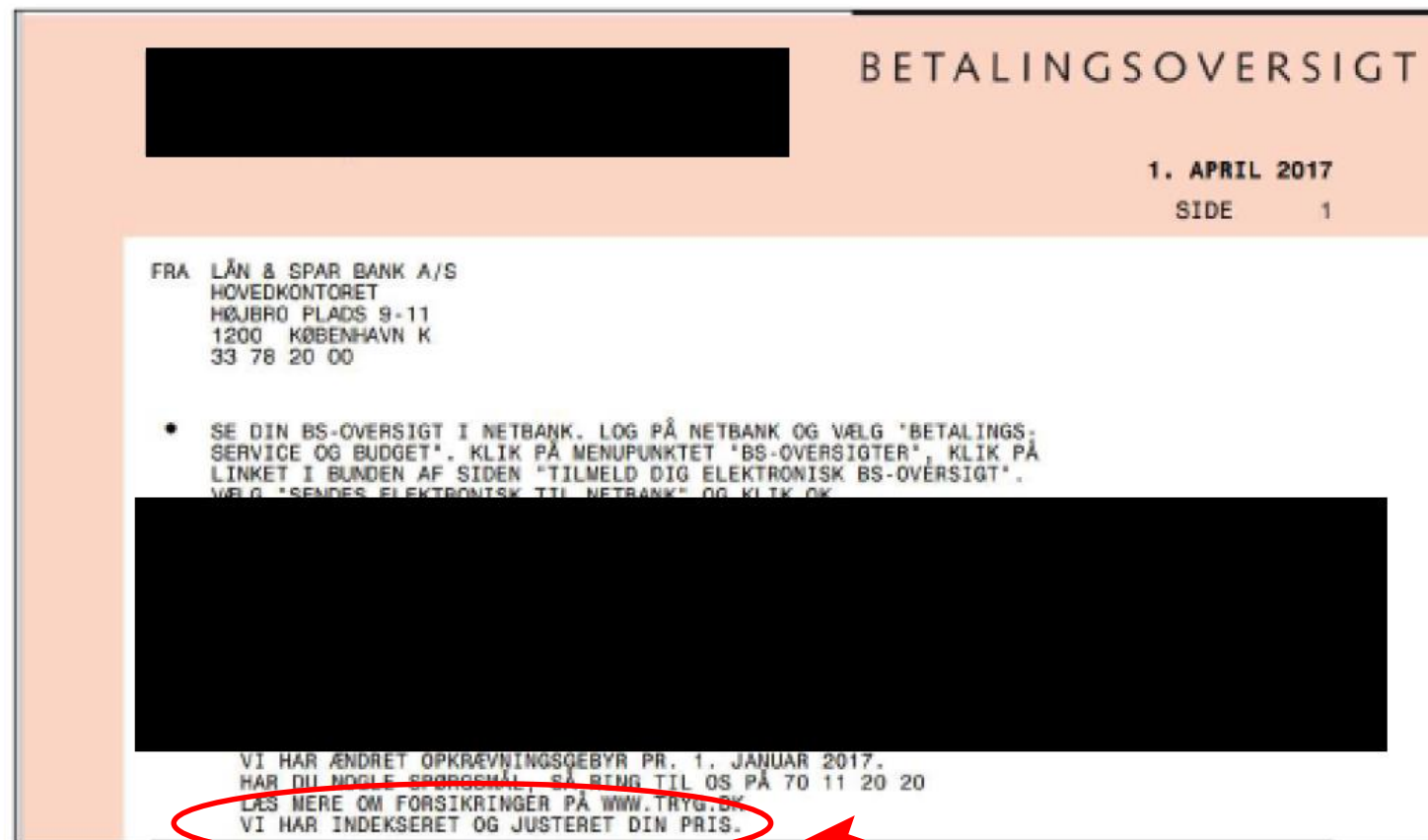
**“Hvis du får
en skade,
sætter vi ikke
prisen op”**



Ugyldigt ændringsvilkår og utilstrækkelig varsling

Sø- og Handelsrettens dom af 5/4-2024 (Sagen rejst og ført af Forbrugerombudsmanden)

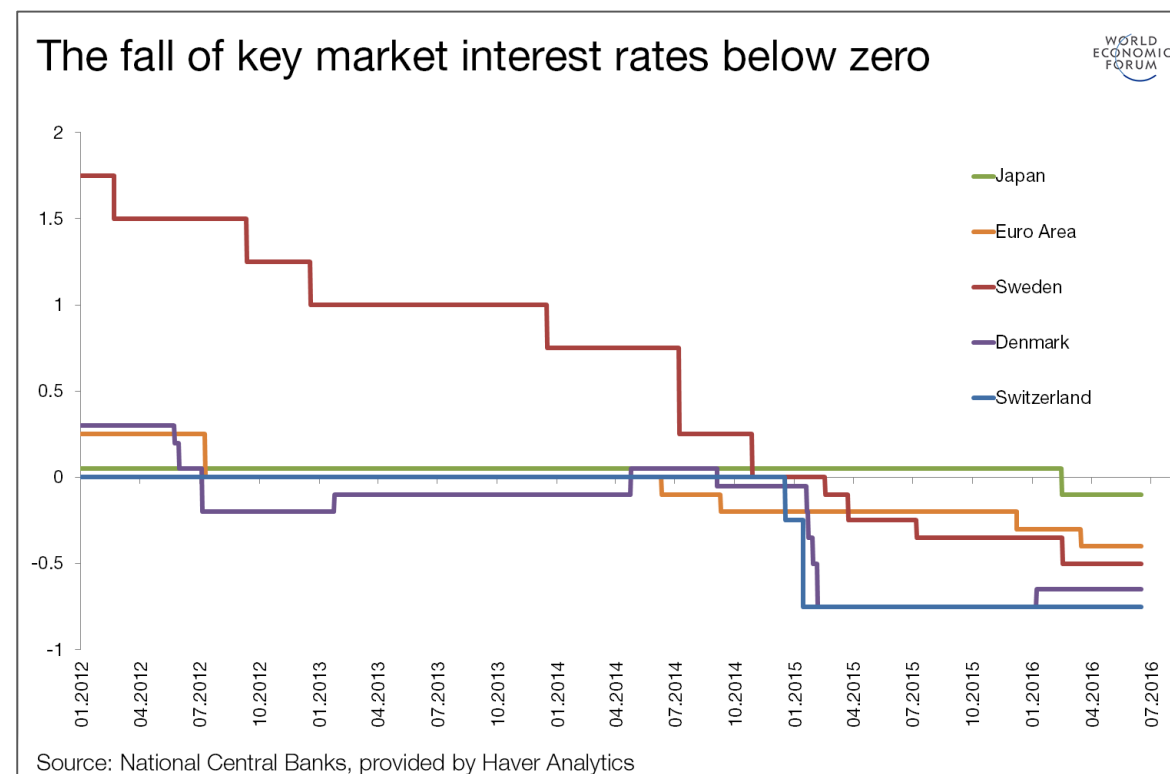
“Vi varsler **væsentlige ændringer af betingelserne og/eller prisen** senest 30 dage før forsikringsperioden udløber. Når du betaler for forsikringen for en ny periode, accepterer du samtidig ændringerne, og forsikringen fortsætter med de ændrede betingelser og/eller pris.”



Negative renter

Sagen verserer

- 1) Kunne bankerne indføre negative indlånsrenter **ensidigt**, eller krævede det forbrugerens accept?
- 2) Kunne negative indlånsrenter indføres på:
 - 1) **Basale betalingskonti**, der giver ret til en konto "... vederlagsfrit eller mod betaling af et **rimeligt gebyr**"?
 - 2) **Basale indlånskonti**, der giver ret til en konto "... vederlagsfrit eller mod et **gebyr, der højst må udgøre 180 kr.** om året [2024-niveau: 214 kr.]"?



Spørgsmål?

Forbrugerombudsmand Torben Jensen, kontorchef
Jacob Linkis & kontorchef Karen Søndergaard