

# Forbrugerrådet Tænks politiske mærkesager

## Tværgående mærkesager

### 1. Et Danmark med verdens bedste forbrugerforhold

Der bliver talt meget i disse år om at undgå overimplementering af EU-regler. Men denne rimelige målsætning bliver ofte misbrugt til generelt at være imod, at vi på nogle punkter har bedre regler i Danmark end i andre lande. På nogle områder kan ens europæiske regler være vigtige og velbegrundede, som fx vedrørende flypassagerernes rettigheder eller fortrydelsesret ved e-handel. Men vi mener ikke, at dansk lovgivning skal begrænses til, hvad vi er tvunget til af EU. Vi har højere ambitioner om at fastholde og udvikle vores forbrugerforhold, så de bliver verdens bedste. Og vi vil ikke acceptere forringelser af forbrugerbeskyttelsen for at mindske byrder på erhvervslivet.

### 2. God konkurrence til gavn for forbrugerne

Vi vil have rettet op på de mange områder, hvor konkurrencen ikke fungerer ordentligt. Det gælder både der, hvor der kun er en eller få virksomheder på markedet, og der hvor virksomheder bruger ufine eller ulovlige metoder til at øge prisen og forringe udbuddet. Og det gælder, når utidssvarende regulering beskytter en branche mere end forbrugerne. På nogle områder har forbrugerne svært ved at skifte leverandør, eller når virksomhederne kæder forskellige ting sammen i ét tilbud. Der er brug for en stærkere indsats mod bindende videresalgspriser og karteller. Vi arbejder for, at forbrugerne skal have kompensation, når en virksomhed er blevet dømt for at overtræde konkurrenceloven. Og det skal være lettere for forbrugerne at gå sammen og lave gruppesøgsmål, også på tværs af grænser.

### 3. Ansvarligt forbrug og produktion

Vi slutter op om FNs verdensmål, herunder ikke mindst nr. 12 ”ansvarligt forbrug og produktion”. Det bæredygtige valg skal være det lette valg, og butikkerne skal kunne stå inde for, at produktionen er sket under etisk ansvarlige og bæredygtige forhold. Det skal være trygt at være forbruger, og de politiske rammer bør fremme udvalget af bæredygtige og etisk ansvarlige produkter, ligesom der bør være krav om god og retvisende information om produkternes miljøbelastning. Der skal også være incitament til og viden og information om, hvordan man kan forbruge mere ansvarligt.

### 4. Vi vil have de bedst mulige klagesystemer for forbrugerne

Retten til at klage er en vigtig forbrugerrettighed, og i Danmark har vi gode klagemuligheder. De må ikke forringes. Tværtimod kan systemerne blive bedre. Bl.a. skal vi have lærende klagesystemer, hvor erfaringerne fra klagesagerne kommer ud og bliver brugt til at forhindre gentagelser.

### 5. Frihandelsaftaler, der ikke forringer forbrugerbeskyttelse og bæredygtighed

Vi er tilhængere af frihandel. Men i de konkrete frihandelsaftaler diskuterer man ofte, om landene kan få flere ens regler. Her arbejder vi for, at der ikke gives køb på vores forbrugerrettigheder eller hensynet til bæredygtighed - også i tilfælde af en hård Brexit. Vi er modstandere af særlige tvistløsningsinstanser, som giver udenlandske investorer særlige

rettigheder til at føre retssager mod stater, hvis lovgivning, de mener, angriber deres rettigheder.

## **6. Klare rettigheder i deleøkonomien**

Deleøkonomien bliver brugt som fællesbetegnelse for en bred vifte af nye tilbud, hvoraf nogle giver nye gode muligheder for forbrugerne. Men der kan også være problemer med forbrugerrettighederne i nogle af tilbuddene, som de ser ud i dag. Vi arbejder for, at myndighederne stiller krav til alle de nye tilbud, så forbrugerne er sikret ordentligt, bl.a. i forhold til ansvar, betalinger, forsikringsforhold og klagemuligheder og god information om, hvad de køber – og at formidlingsplatformene får et selvstændigt ansvar.

*Hjemmets produkter*

## **7. Produkter skal holde og kunne repareres**

Mange produkter holder for dårligt og kan ikke repareres eller genanvendes. Det stemmer ikke overens med FNs Verdensmål nr. 12 "ansvarligt forbrug og produktion". Vi arbejder derfor for at få klar forbrugerinformation om produkternes forventede levetid. Og vi skal kunne regne med, at der er reservedele og opdateringer i hele den udmeldte levetid. Og så vil vi have forbedrede rettigheder, når produkterne går i stykker. Derfor arbejder vi for længere reklamationsret og stop for undersøgelsesgebyrer, når vi henvender os med en vare, hvor der er noget galt. Hvis det er besværligt at klage til butikken, hvor vi har købt varen, bør vi også kunne klage direkte til producenten.

## **8. Pålidelige prisportaler på nettet**

Portaler, der sammenligner produkters priser eller kvalitet, spiller en stadig større rolle, når vi vælger, hvad vi køber og hos hvem. Derfor er det afgørende, at portalerne er så pålidelige som mulige, så vi kan få markeder med en velfungerende konkurrence. Vi arbejder for en uafhængig, frivillig mærkningsordning for portaler, så forbrugerne har noget at se efter, når de skal vide, om de kan stole på en sammenligningsportal.

## **9. Billig og driftssikker energi til alle**

Vi vil have sikker og miljø- og klimaansvarlig forsyning af energi til lavest mulige pris, jf. FNs Verdensmål nr. 7 "bæredygtig energi". Monopoler skal være skarpt regulerede, og de må aldrig have et urimeligt højt afkast. Vi vil som forbrugere have udbytte af en øget konkurrence, den teknologiske udvikling og omstillingen til vedvarende energi. Den store mængde information, som selskaberne indsamler om den enkelte husstands forbrug, skal være under forbrugerens kontrol, så vores data ikke bliver misbrugt. Husstande, der har et mindre energiforbrug, og udsatte forbrugere/borgere skal være beskyttet mod urimelige priser eller behandling og have udbytte af positive ændringer på markedet.

## **10. Fri, god og billig adgang til internet og telefoni**

Vi arbejder for, at alle forbrugere får adgang til et frit internet, hvor de kan nå alle de tjenester, der er udbudt, uanset hvem der udbyder dem, eller hvorfra de bliver udbudt. Højhastighedsinternet og god mobildækning skal være tilgængelig for alle danskere, uanset hvor de bor. Alle forbrugere skal kunne vælge mellem flere internetudbydere på deres højhastighedsforbindelse. Vi vil kunne bruge vores mobiler uden at blive straffet for at benytte tjenesterne, når vi rejser uden for Europa. Markedet skal være reguleret, så vi kan være sikre på, at bedre og bedre konkurrence på it- og telemarkederne vil give forbrugerne billige og bedre tjenester.

### **11. Sikre produkter**

Alle produkter skal være sikre at anvende. Der er behov for særlig opmærksomhed, når det gælder produkter til børn, da det er en særlig sårbar gruppe. Vi vil kunne stole på, at vores børn ikke kommer til skade på grund af usikre produkter – fx farlig konstruktion, uønsket kemi eller usikre internetforbundne produkter. Derfor arbejder vi for, at myndighederne forbedrer markedskontrollen af børneprodukter. Vi har også brug for at få bedre styr på, hvilke børneulykker der faktisk sker og hvorfor. Et større antal skadestuer og læger mv. skal have en klar pligt til at rapportere til et centralt register om ulykker, når de er sket. Behandlingen og opbevaringen af disse data skal sikres, og data skal være tilgængelige for andre. Og så skal sikkerheden i medicinsk udstyr forbedres, både når vi snakker om godkendelse, kontrol, markedsovervågning og fejlrapportering.

### **12. Mindre tøjspild**

Vi skal have begrænset det store tøjspild, både hos virksomhederne og hos forbrugerne. Tøjspild er et stort problem, ikke mindst fordi tekstilproduktion er meget miljøbelastende. Mange butikskæder destruerer årligt store mængder tøj, enten for at tilpasse udbuddet til ny mode, fordi der er tale om retur- eller fejlvarer, eller for at holde prisen oppe. Vi vil arbejde for, at tøjbranchen laver strategier for at begrænse tøjspildet og øge mulighederne for genanvendelse, ligesom vi også vil arbejde for at oplyse forbrugerne om mulighederne for at begrænse tøjspild.

*Fødevarer*

### **13. Det skal være let at spise sundt og bæredygtigt**

Mange forbrugere ønsker at leve sundt og bæredygtigt, ligesom flere af FNs verdensmål netop handler herom. Derfor arbejder vi for, at forbrugerne har adgang til et vareudbud, der gør det muligt, og med en brugbar information i købsituationen til at kunne træffe et godt valg på de områder, der er vigtige for den enkelte. Samtidig er det vigtigt at styrke forbrugernes viden og kompetencer til at træffe et oplyst valg, hvad angår sundhed og bæredygtighed. Vi ønsker en let forståelig og anvendelig vejledning af forbrugerne, så de kan vælge mere klimavenligt. Vi arbejder også for en forstærket indsats mod madspild og for, at alle parter, herunder ikke mindst producenter og butikker, bidrager aktivt til at løse disse udfordringer. Og vi arbejder for, at de danske fødevarer generelt bliver sundere og mere bæredygtige ved, at minimumskravene til produktionsforholdene skærpes og ved, at producenterne bliver tilskyndet til at tilbyde sundere fødevarer med et lavere indhold af sukker, fedt og salt.

### **14. Ærlig mærkning og markedsføring**

Forbrugernes mulighed for at træffe et oplyst valg af fødevarer forudsætter, at de ikke bliver vildledt af mærkningen og markedsføringen. Madvarerne skal holde, hvad de lover. Derfor arbejder vi for, at producenterne i højere grad tager ansvar for at kommunikere ærligt med udgangspunkt i forbrugernes opfattelser – og ikke blot overholder loven. Vi arbejder for et overskueligt antal troværdige og enkle mærkningsordninger og for, at Fødevarerstyrelsen skærper indsatsen mod vildledning.

### **15. Mad, vi ikke bliver syge af**

Vores fødevarer skal være sikre at spise, og de må ikke indeholde skadelige bakterier og uønskede kemiske stoffer, som vi risikerer at blive syge af. Vi vil have, at myndigheder og erhverv tager ansvar for en god fødevarer sikkerhed, ligesom fødevarer kontrollen skal være

tilstrækkelig effektiv og omfattende. Vi vil som forbrugere også fremover have indsigt i resultaterne fra fødevarekontrollen via en velfungerende Smiley-ordning.

### **16. Fødevareemballage uden problemkemi**

I fødevareemballage er der i dag ofte uønskede kemiske stoffer, som er mistænkt for at være hormonforstyrrende, kræftfremkaldende eller på anden måde skadelige for mennesker. Stofferne kan vandre over i maden, fx fra engangsemballage eller fra plastbelægning i dåser. Lovgivningen, der regulerer disse stoffer, er mangelfuld. Vi arbejder for en bedre EU-lovgivning, for at Danmark går foran med nationale regler, og for at erhvervet frivilligt udfaser de mest problematiske stoffer.

### **17. Mad til rimelige priser**

Prisen er en afgørende faktor, når folk køber mad. Bliver det for dyrt at købe sund og bæredygtig mad, køber mange noget andet. Det er derfor afgørende, at forbrugerne ikke betaler mere end nødvendigt for deres mad. Derfor arbejder vi for, at de sunde og bæredygtige valg ikke bliver uforholdsmæssigt dyre og for, at der kommer bedre sammenhæng mellem pris, reelle produktionsomkostninger og kvalitet. Vi arbejder også for, at de store supermarkeds kæder ikke misbruger deres dominans til at skrue priserne urimeligt i vejret.

## **Privatøkonomi**

### **18. Ansvarlig långivning med lån, vi kan betale tilbage**

Vi arbejder for at fjerne uansvarlig långivning, så vi kan mindske risikoen for, at nogen får et lån, de ikke kan betale tilbage. Først og fremmest arbejder vi for skærpede krav til selskabernes kreditvurdering. Og vi vil have vedtaget et ÅOP-loft – dvs. et loft over, hvor dyre lånene må være – så vi fjerner forretningsmodeller især inden for forbrugslån og afbetalingsordninger, hvor virksomheder undlader at foretage en ordentlig kreditvurdering, men spekulerer i at sætte prisen og rykkergebyrerne så højt, at de får pengene hjem på lånene, også selv om mange af kunderne ikke kan betale dem tilbage. Der er brug for et effektivt tilsyn, herunder at betænkningstiden på 48 timer for forbrugslån overholdes, og at markedsføringen begrænses. Også urimelig praksis i lån mellem private må forhindres.

### **19. Fair realkredit**

Bidragssatsernes himmelflugt skal stoppes. Vi arbejder for, at bidragssatserne kommer til at afspejle de reelle og rimelige omkostninger i realkreditselskaberne. Og så skal det være let og billigt at skifte selskab, ikke mindst når prisen bliver sat op. I den situation skal det være gebyrfrit at komme ud af et lån, så vi kan få bedre konkurrence mellem selskaberne. Vi vil også arbejde for at begrænse adgangen til vilkårlige og urimelige prisstigninger på andre typer af boliglån. Vi vil have en realkreditsektor med god forbrugerbeskyttelse, og hvor alle kan få et lån, hvis de lever op til de almindelige kriterier og har råd til at tilbagebetale det.

### **20. Troværdig investeringsrådgivning**

Omkring en million danskere har placeret deres opsparing i investeringsfonde, der som hovedregel er alt for dyre, hvilket giver store tab for den enkelte og for samfundet. For de fleste forbrugere er det uigennemskueligt, at bankrådgivningen er bestemt af bankernes egne interesser. Sådan skal det ikke være. Vi arbejder både for bedre bankrådgivning og for, at det bliver lettere for os at købe hjælp hos uvildige rådgivere og benytte nye gode fin-

tech-løsninger. Det kræver bl.a., at vi selv kan give andre adgang til vores investeringsdata i bankerne, når vi har brug for det. Og så skal det være mere gennemskueligt, om investeringsfonde gør det godt eller dårligt.

### **21. Nemme, sikre og billige betalingssystemer**

Der kommer mange nye betalingssystemer frem i disse år, og flere venter. Konkurrence er en god ting, og mange af systemerne kan give store fordele. Men der skal stilles krav til systemerne, så forbrugerne ikke kommer til at hæfte for en større risiko end i dag eller kan få deres betalingsdata misbrugt. Adgangen til at bruge kontanter skal fastholdes, og børn skal have særlig beskyttelse.

### **22. Alle skal have ret til en forsikring på rimelige vilkår**

I dag sker det, at forsikringsselskaberne afviser nye kunder – eller forlange meget høje priser – hvis de ved, at kunden har haft psykiske problemer, er dårlige betalere, eller hvis forsikringsselskaberne har grund til tro, at kunden har arveanlæg for alvorlige sygdomme. Men alle bør have ret til at kunne tegne en almindelig husstandsforsikring, og selskabernes adgang til at indhente informationer om kunderne skal være begrænset til det klart nødvendige og saglige. Endvidere ønsker forsikringsselskaber i stigende grad viden om forbrugernes konkrete adfærd som grundlag for priser og vilkår for en forsikring. Men der bør være grænser for, hvor meget vores forsikringspriser bliver bestemt individuelt, så hele grundlaget for forsikringstankegangen ikke kompromitteres – og det skal være muligt for forbrugerne at sige nej til at dele al viden om dem med selskaberne, uden at det fører til uforholdsmæssigt høje præmier eller urimelige vilkår og undtagelser i forsikringsdækningen.

### **23. Etisk rating af banker og pensionsselskaber**

Mange forbrugere mener, at det er vigtigt, at virksomhederne i den finansielle sektor tager etik og bæredygtighed alvorligt, og at de kontinuerlig arbejder på at højne etikken i deres forretning. Forbrugerne har imidlertid kun få muligheder for i dag reelt at vælge banker på baggrund af en indsigt i deres etik. Vi arbejder derfor på at få etableret en etisk rating af banker og pensionsselskaber, som man kender det fra Fair Finance Guide i fx Sverige og Norge, herunder skabt finansielt grundlag for drift heraf. Et sådant rating system vil dels kunne hjælpe forbrugere i deres bank- og pensionsvalg, dels bidrage til at skubbe sektoren i en mere etisk og bæredygtig retning.

*Digital forbrugerbeskyttelse*

### **24. Kontrol over egne data**

IT giver store muligheder for at indsamle data hos virksomheder og myndigheder, men det skal ske med respekt for forbrugernes privatliv. Derfor arbejder vi for klare grænser for dataindsamlingen og for, at it-systemer fra begyndelsen bliver indrettet sådan, at vi ikke får krænket vores privatliv. Vi vil have bedre adgang til at se, ændre og slette virksomhedernes data om os. Bl.a. inden for apps og sundheds-it, transport og betalingssystemer er der brug for at få bedre styr på, hvordan de nye muligheder kan udnyttes på en måde, der ikke går ud over retten til et privatliv eller vores datasikkerhed. Vi arbejder for at få udviklet dataetiske retningslinjer for de mest relevante brancher, herunder om brug af big data og kunstig intelligens.

## **25. Sikker handel på nettet**

Vi arbejder for at få forståelige og rimelige aftale- og betalingsvilkår på nettet, så vi kan blive lige så godt beskyttede i nethandelen som i de fysiske butikker. Ikke mindst vil vi have sikkerhed for, at når vi siger ja til at modtage markedsføring eller dele data, så sker det på baggrund af et tydeligt og aktivt tilvalg. Og vi vil have samme klare rettigheder, når vi køber digitale produkter, som når vi køber fysiske produkter. Der er også brug for en indsats mod skjult reklame på nettet og ikke mindst bedre cookieregler. Desuden er det vigtigt, at forbrugerne får information, der gør det muligt for dem at beskytte sig mod de svindlere, der kan true os på internettet.

## **26. Sikre internetforbundne produkter**

Internetforbundne produkter rummer mange positive muligheder for forbrugerne. Men der er behov for at øge sikkerheden, databeskyttelsen og forbrugerbeskyttelsen ved disse produkter. Produktsikkerhedsdirektivet bør udvides til også at indbefatte disse produkter, ligesom vi skal have præciseret de involverede producenters og sælgers ansvar. Det er desuden vigtigt, at produkterne ikke bindes sammen, så de kun kan fungere sammen med andre produkter fra samme selskab. Det giver dårligere forbrugerbeskyttelse og dårligere konkurrence.

# **Passagerforhold**

## **27. Passagerernes behov skal i centrum for udvikling af den kollektive transport**

Bus, tog, metro og letbane skal være trygt og tilgængeligt at bruge for alle, uanset alder, handicap og andre særlige behov. Vi skal kunne regne med køreplanerne og have ordentlig information. Det skal være enkelt og gennemskueligt at købe en billet, og man skal kunne se, hvad rejsen koster, uanset hvordan den er købt. Vi vil have god sammenhæng på den samlede rejse fra dør til dør: Der skal være sammenhæng i køreplaner, regler, adgangsforhold og rettigheder på tværs af bus, tog, metro, letbane og andre transportformer. Det kræver inddragelse af passagererne, og at deres behov sættes i centrum for udviklingen og planlægningen af den kollektive transport.

## **28. Det skal være let at transportere sig miljø- og klimavenligt**

Mange forbrugere ønsker at transportere sig mere bæredygtigt. Derfor arbejder vi for, at disse forbrugere kan opleve klima- og miljøvenlige transportformer, såsom bus, tog og metro, letbane, som nemme og attraktive alternativer til fly og bil – også når man rejser over grænser. Det skal være nemt at kombinere cyklen med kollektiv transport, og gode muligheder for at parkere bilen ved stationen og tage bus eller tog resten af vejen. De miljømæssige forhold ved bus, tog, metro og letbane sammenlignet med andre transportformer skal tydeliggøres, så forbrugere, der lægger vægt på disse forhold, kan træffe et oplyst valg.

## **29. Gode passagerrettigheder ved forsinkelser og aflysninger**

Vi vil have gode og klare forbrugerrettigheder, uanset om vi flyver, tager en taxi eller bruger bus, tog, metro eller letbane. Det gælder især retten til kompensation ved forsinkelser og aflysninger. Vi skal have ordentlig information om vores rettigheder, når uheldet er ude, og det skal være let at få dem opfyldt. Vi bør desuden få en landsdækkende rejsetidsgaranti med rimelige beløb i kompensation på tværs af bus, tog og metro, der sikrer os for den samlede rejse med kollektiv transport. Og så er det vigtigt at sikre rettighederne fra be-

gyndelsen, når nye transportformer vinder frem, fx deleøkonomiske løsninger eller ubemandede køretøjer.

## **Problemkemi**

### **30. Problemkemi ud af vores produkter**

Vi vil have skrappe kemikrav til hverdagsprodukter, og særligt når det handler om produkter til børn, fødevareremballage og medicinsk udstyr. Vi arbejder for, at EU strammer reguleringen af uønsket kemi, særligt med fokus på hormonforstyrrende, kræftfremkaldende stoffer og cocktaileffekter. Problemkemi reguleres på EU-niveau, men det sker i dag for dårligt og for langsomt. Derfor arbejder vi for, at Danmark går foran i kampen mod problemkemi.

### **31. Det skal være let at undgå problemkemi**

Vi vil have uafhængig og let anvendelig forbrugerinformation om problemkemi. Forbrugere skal have adgang til information om det enkelte produkt, som kan bruges i købsituationen og gøre det let at fravælge produkter med potentielt sundhedsskadelig kemi – også selv om de er lovlige. Det gælder også for de produkter, hvor der ikke i dag er krav om at oplyse om kemiindholdet i varedeklarationen. Der er også brug for forbedret information om problemkemi i emballager. Derfor arbejder vi for fuld (kemisk) deklARATION på alle produkter, som vi kender det fra kosmetik og fødevarer. Især bør det indføres for legetøj og andre produkter til børn.