

Forbrugerrådet **Tænk**

Årsberetning 2019

Forbrugerrådet Tænk
Fiolstræde 17B
Postboks 2188
1017 København
www.taenk.dk

Indhold

| | |
|--|----|
| Forord | 5 |
| Medlemmer: Sådan er 2019 gået..... | 7 |
| Nyt digitalt medlemskab introduceret | 7 |
| Tilfredsheds og loyalitetsmålinger skaber forbedringer | 7 |
| Rådgivning: Sådan hjælp vi danskerne i 2019 | 8 |
| Juridisk rådgivning i 2019 | 8 |
| Top tre: Det handler henvendelserne om | 8 |
| Klager bliver brugt i flere afdelinger..... | 8 |
| Test og analyser fra Forbrugerrådet Tænk..... | 9 |
| Test i 2019 | 9 |
| Disse test var mest populære i 2019..... | 9 |
| Mange finansielle test i 2019 | 10 |
| Test af uønsket kemi | 10 |
| Medlemmers støtte til vores test er vigtig..... | 10 |
| Spørgsmål om vores test | 10 |
| Internationalt samarbejde om test | 10 |
| Analyser fra Forbrugerrådet Tænk..... | 10 |
| Kampagner i 2019..... | 12 |
| Kampagne: Skær ned på sprøjtemidler i frugt og grønt..... | 12 |
| Kampagne: Spørg, før du køber! | 12 |
| Minikampagne: Bevar Dankortet | 13 |
| Minikampagne: EU Valget | 13 |
| Minikampagne: 2019 Folketingsvalget..... | 13 |
| Minikampagne: Red Passagerpulsens..... | 14 |
| Forbrugerrådet Tænk i medierne | 14 |
| Udvalgte forbrugerpolitiske sager i 2019 | 15 |
| Ny regering | 15 |
| Nye forbrugerrettighedsregler vedtaget i EU..... | 15 |
| Forbrugerrådet Tænk får ret til at udsende varslinger om virksomheder, der overtræder forbrugerbeskyttelsesregler | 16 |
| Nye EU-regler om gruppesøgsmål på vej | 16 |
| Forbrugerforholdsindex..... | 17 |

| | |
|---|----|
| Implementeringsrådet erstattes af Erhvervslivets EU- og regelforum | 17 |
| Kampagne mod billetsnyd | 18 |
| Produktsikkerhed og Kinawebshops | 18 |
| Forbrugerombudsmanden politianmelder influencers | 19 |
| Ophavsret | 19 |
| Regler om telefonsalg | 19 |
| Kviklån | 20 |
| Negative indlånsrenter i strid med EU-regler? | 21 |
| Prisen på Betalingsservice | 21 |
| Apple Pay | 22 |
| Danske Bank erkender, at kunderne er blevet fejlrådgivet om investeringsprodukt | 22 |
| Analyse af pensionsbranchen | 23 |
| Penge- og Pensionspanelet nedlægges | 23 |
| Facebook lancerer planer om ny kryptovaluta | 23 |
| Branchenorm for arealangivelser ved projektsalg | 24 |
| Bestillerveje i huseftersynsordningen | 24 |
| Grøn Strøm | 25 |
| Ny tilføjelse til "Bedst før" på fødevarer | 25 |
| Fødevarerministeren vil forbyde frugt med rester af chlorpyrifos | 25 |
| "Dansk honning" skal være dansk | 26 |
| Nye retningslinjer i Alkoholreklamenævnet | 26 |
| Begrænsning af salg af lattergas | 27 |
| Det Nationale Genomcenter | 27 |
| Tandklagesager skal behandles langt bedre | 28 |
| Rejsegarantifondens konkursdækning omfatter ikke skolerejser mv. | 28 |
| Ankenævn for flysager | 29 |
| Køreplanerne fjernet fra stoppestederne | 29 |
| Reform af pensionstrabatter på Sjælland | 30 |
| Projekter hos Forbrugerrådet Tænk | 31 |
| "En tryk digital hverdag" | 31 |
| Formål | 31 |
| Stor vækst i 2019 | 31 |
| Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls | 32 |

| | |
|---|----|
| Analyser | 32 |
| Kommunikation | 32 |
| Fokus og særlige events i 2019..... | 32 |
| Udvalgte resultater i 2019 | 32 |
| Forbrugerrådet Tænks Gældsprogram..... | 33 |
| Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og gældsrådgivning..... | 33 |
| "Plus på Kontoen"..... | 33 |
| Gældsforebyggelse er sat tydeligt på den samfundsmæssige dagsorden: | 34 |
| Der er skabt politisk handling: | 34 |
| Bryder tabuet om privatøkonomi og skaber adfærdsændringer hos unge: | 34 |
| Tyg på det 2019 | 34 |
| Tyg på det inspirations- og netværkskonference | 34 |
| Tyg på det-events | 35 |
| Tyg på det på de sociale medier | 35 |
| Forbrugerrådet Tænk Kemi | 35 |
| Test fra Forbrugerrådet Tænk Kemi | 35 |
| Digitale kanaler hos Forbrugerrådet Tænk Kemi..... | 35 |
| Kendskab til Forbrugerrådet Tænk Kemi..... | 36 |
| LIFE AskREACH / Tjek Kemien | 36 |
| Det internationale arbejde | 37 |
| Consumers International..... | 37 |
| BEUC | 37 |
| Arbejdet i klagenævnene..... | 37 |
| Høringssvar fra Forbrugerrådet Tænk..... | 38 |
| Rådet i 2019..... | 38 |
| Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og forbrugergruppe..... | 38 |
| Repræsentanterne for de personlige medlemmer | 39 |
| Rådsmøder i 2019..... | 39 |
| Bestyrelsen i 2019 | 40 |
| Forbrugerrådet Tænks sekretariat | 40 |

Forord

Forbrugerrådet Tænk var ved sin begyndelse i efterkrigstiden en græsrodsbevægelse af husmødre, der gjorde oprør mod urimeligt høje varepriser af dårlig kvalitet og udvalg. Her, mere end 70 år senere, er motoren i vores daglige arbejde stadig at gøre forbrugerens valg og handlemuligheder gode og trygge, og selv om handelsvilkårene i dag er betydeligt forandrede, er både priser, udvalg og kvalitet stadig relevante at holde øje med.

Arbejdet for forbrugerpolitiske forbedringer er en sej, daglig kamp, hvor målstregen ofte kun kan skimtes langt ude i horisonten. Alligevel kunne vi også i 2019 fejre, at vi nåede i mål med flere markante resultater, der kommer forbrugerne til gavn. Forbedringer, som vi ofte har kæmpet for i årevis.

I mange år har f.eks. Betalingsservice taget urimeligt høje gebyrer, der i sidste ende gør det dyrere at være forbruger. Derfor har vi i Forbrugerrådet Tænk i lige så mange år arbejdet politisk for, at gebyrerne skulle reguleres ned til et rimeligt niveau.

En bred politisk aftale fra 2019 betyder nu, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen får mulighed for at gribe ind, hvis gebyrer for Betalingsservice og andre direkte debiteringsløsninger er urimeligt høje, hvilket er præcis den løsning, som vi har foreslået.

Vi har også i årevis arbejdet for, at der skulle være et loft over, hvor dyre lån må være. Vi har desværre i vores gældsrådgivninger set de menneskelige konsekvenser af eksorbitant dyre forbrugslån - bl.a. de såkaldte kviklån. I slutningen af 2019 rykkede politikerne endelig på sagen, og et bredt flertal af folketingets partier indgik i december en aftale, hvor der, som vi har foreslået, blandt andet er sat loft over, hvor dyre lån må være og lagt begrænsninger for markedsføringen. Det er en kæmpe sejr, som vi har fået ved i årevis at sætte emnet på dagsordenen og skabe opbakning til et politisk indgreb fra både den finansielle sektor og en lang række andre interessenter.

Samlet set er det en rigtig god aftale for forbrugerne, der forhåbentligt kan bidrage til at forebygge, at så mange af vores medborgere havner i uoverskuelige gæld. Hvis det går galt, er der heldigvis hjælp at få hos kompetente frivillige i vores landsdækkende gældsrådgivning, der i år satte ny rekord i gennemførte rådgivningsforløb.

2019 bød også på et Folketingsvalg. I Forbrugerrådet Tænk mener vi selvfølgelig, at forbrugerpolitikken også skal på dagsordenen, når danskerne skal til valg, og det lykkedes os under valgkampen at sætte blandt andet problematisk kemi i børns legetøj og markedsføring af kviklån til debat.

Men vi havde i 2019 også kampagner om sprøjtegifte i frugt og grønt, om at redde Dankortet, som et godt og billigt betalingsmiddel, ligesom vi i slutningen af året satte fokus på udfordringer og fordele ved internetforbundne produkter, som alle danskere snart har i deres hjem i form af f.eks. Smart TV, internetforbundne højtalere, lyspærer og andet.

Vores grundige og uvildige produkttest er vores kerneforretning. Det er dem, som vores medlemmer særligt efterspørger, og det er dem, der gør, at vi kan holde øje med markedet og sørge for, at forbrugerne kan træffe gode valg, når det kommer til konkrete produkter. Igen i år gennemførte vores dygtige testmedarbejdere knap 100 produkt- og servicetest af alt fra honning over realkreditlån til mobiltelefoner. Og desværre afslørede vores test igen i år en række produkter, der var ulovlige og kunne udgøre en

sikkerheds- og sundhedsrisiko. De blev anmeldt til myndighederne og taget af hylderne. Vores test holder på mange måder virksomhederne til ilden ved at fremhæve de bedste produkter og dumpe de dårligste.

Vi har de senere år udviklet forskellige apps, der gør os forbrugere i stand til at få relevant information præcis, når vi har brug for det. Appen 'Kemiluppen' er nu blevet downloadet af over 350.000 brugere og er for alvor blevet en del af danskernes bevidsthed, fordi den gennem en simpel scanning i butikken kan hjælpe os med at undgå problematisk kemi og agere vagthund på et område, hvor det kan være rigtig svært at navigere som forbruger.

'Mit Digitale Selvforsvar' er en anden succesrig app, som Forbrugerrådet Tænk har udviklet sammen med TrygFonden. Den rundede 170.000 downloads i 2019 – og flere og flere forbrugere, virksomheder og myndigheder bruger appen til at advare hinanden om svindlere i den digitale verden. Svindlere, der forsøger at narre penge eller oplysninger ud af forbrugerne.

Vores projekt 'Plus på kontoen' fortsatte i 2019 deres store indsats i samarbejde med TrygFonden for at få unge til at tale om deres privatøkonomiske udfordringer, før det er for sent. Og med imponerende resultater. Hver tredje unge dansker har set Plus på Kontoens kampagnofilm og godt hver fjerde har på baggrund af kampagnen talt med andre om deres privatøkonomi. Det har stor betydning at få brudt det tabu, der hersker, og bidrage til at forebygge privatøkonomiske problemer, der kan have store konsekvenser langt ind i de unges voksenliv. Projektet har sammen med vores gældsrådgivning til socialt udsatte været et vigtigt grundlag for vores politiske indsats mod uansvarlig långivning.

I 2019 lykkedes det at få etableret et ankenævn på taxi- og parkeringsområdet. Det giver langt om længe forbrugerne mulighed for at kunne klage over urimelige parkeringsbøder, og kan forhåbentlig bidrage til at få ryddet lidt op i vilkår og håndhævelse på de danske P-pladser.

Vores arbejde for en mere attraktiv kollektiv transport og repræsentation af passagerens interesser gennem Forbrugerrådet Tænks Passagerpuls, har haft et turbulent år. 2019 bød bl.a. på en flot kampagneindsats, som satte fokus på, at mange danske stationer er nedslidte og utrygge og trænger til en overhaling. En kampagne, der virkelig fik aktiveret forbrugere af den kollektive transport og satte fokus på en af de nemmere indsatser, der kan gøres, for at den kollektive transport bliver mere tilgængelig. Men det var også et år, hvor det politiske miljø gjorde det vanskeligt at få forlænget bevillingen. Det betød, at denne vigtige del af vores arbejde gik uafklaret ind i nytåret.

Det er svært at spå om fremtiden. Især i en bred, dynamisk og højpolitisk interesse- og medlemsorganisation som Forbrugerrådet Tænk. Men en ting er vi ikke i tvivl om:

Vi går hver dag på arbejde for at styrke forbrugernes handlekraft og for at skabe et Danmark, hvor alle forbrugere kan træffe et trygt valg. Vi vil altid være relevante og vedkommende for alle forbrugere – og noget særligt for vores medlemmer. Og så vil vi hjælpe forbrugerne med at få et forbrug, der er i balance - uanset om vi taler om miljø, klima, sundhed eller privatøkonomi.

Det har vi gjort i højt tempo i 2019 - og har lagt an til at gøre det samme i 2020.

Anja Philip

Formand i Forbrugerrådet Tænk

Medlemmer: Sådan er 2019 gået

Forbrugerrådet Tænk er en medlemsorganisation med over 82.000 personlige medlemmer i ryggen. Hvert nyt medlem gør os stærkere, og vi arbejder hårdt på, at alle medlemmer kan se værdien af vores arbejde og fortsat ønsker - og anbefaler andre - at være medlemmer hos os

I forhold til vores medlemmer har vi i 2019 arbejdet videre med at byde nye medlemmer godt velkommen. Nye medlemmer modtager således en række informationsmail, hvor vi fortæller om alle medlemsfordelene. Det gør vi for at sikre, at hvert medlem får mest muligt ud af sit medlemskab. I 2019 har vi haft endnu mere fokus på løbende at optimere de informationer medlemmerne synes er relevante og har interesse for.

Året bød også på indførelsen af nyt økonomisystem, der desværre gjorde, at nogle medlemmer modtog faktura og betalingspåmindelse lidt senere, end de skulle. Det gav beklageligvis længere svartider i vores medlemsservice.

Nyt digitalt medlemskab introduceret

2019 var ligeledes året, hvor det nye digitale medlemskab blev introduceret. I en analyse, vi gennemførte ultimo 2018, tilkendegav ca. 27 procent af medlemmerne, at de ønskede sig denne mulighed. Årsagerne var mange; nogle medlemmer fik ikke læst det trykte medlemsblad, men ville gerne læse det på deres tablet, andre tilkendegav, at de gerne ville spare miljøet for tryk og distribution. Andre igen sagde, at de primært støttede Forbrugerrådet Tænks sag og derfor ikke var interesserede i at få bladet.

Medlemmerne kan spare 5 Kr. om måneden, tilsvarende udgifterne til tryk og distribution. Medlemsbladet udkommer 10 gange om året. Det kan nu læses digitalt, og alle der er digitale medlemmer og har en e-mail-adresse, får tilsendt en mail, når det nye medlemsblad er udgivet. Herfra kan de linke ind på bladet samt gå på opdagelse i nye artikler og tests på taenk.dk.

Det digitale medlemskab har været en succes; over 1/3 af de nye medlemmer, der kommer til os via taenk.dk, vælger et sådant medlemskab.

Tilfredsheds og loyalitetsmålinger skaber forbedringer

Siden ultimo 2017 har Forbrugerrådet Tænk gennemført målinger af tilfredshed og loyalitet blandt medlemmerne. Vi spørger til medlemskabet overordnet, til medlemsbladet og til testområdet "Test og forbrugerviv" på taenk.dk. Formålet er, at skabe forbedringer efter medlemmernes ønsker og tilbagemeldinger.

Nogle af de forbedringer, der er skabt, er bedre søgemuligheder på taenk.dk, nemmere log-in og nulstilling af login kode samt en bedre sammenhæng mellem artikler og tests. Alle disse områder er blevet forbedret inden for det seneste år, så det kan blive nemmere for medlemmerne at bruge medlemsfordelene. Nogle medlemmer ønsker dybere test, andre produkter eller mærker. Nogle medlemmer begynder også at efterspørge f.eks. bæredygtighed som en test. Alt dette bliver inddraget i testarbejdet fremadrettet.

Rådgivning: Sådan hjælp vi danskerne i 2019

Rådgivningen i Forbrugerrådet Tænk yder rådgivning til forbrugere inden for købeloven, aftaleloven, forbrugerftaleloven (bl.a. nethandel) og markedsføringsloven. Vi svarer også på en masse spørgsmål om vores test.

Juridisk rådgivning i 2019

Gennemsnitligt har 8 jurastuderende i alt leveret 4526 timers arbejde i Rådgivningen og besvaret henvendelser fra både ikke-medlemmer (telefonisk kl. 9-11) og medlemmer (skriftligt samt telefonisk kl. 9-15).

Sådan gik det i 2019 i tal:

- 10.946 henvendelser i alt til Forbrugerrådet Tænks juridiske rådgivning.
 - 5.089 af henvendelserne (46,5 procent) kom fra medlemmer
 - 5.857 af henvendelserne kom fra ikke-medlemmer
 - 9.098 af henvendelserne var telefoniske

Kontakten til vores rådgivning sker via telefon, e-mail, kontaktformularer på hjemmesiden og Facebook.

Rådgivningen kører ikke sager for forbrugerne og læser ikke sagsakter i en tvist. Men særligt for vores medlemmer, læser vi gerne deres klage igennem, før de sender den af sted. Vi klæder også forbrugerne på med argumenter og rådgiver til håndtering af sagen, så de blandt andet får klaget det rigtige sted og på den korrekte måde. Rådgivningen kan ikke hjælpe med alt, men vi efterlader aldrig nogen uden et svar, og vi sørger for at sende alle godt videre med deres sag.

Top tre: Det handler henvendelserne om

Over årene er det mange af de samme problemer, forbrugerne ringer ind med, primært inden for købelov og aftaleret. Det var også det samme billede i 2019:

- Køb, varer og reklamation – hvis en vare eksempelvis går i stykker.
- Aftaleret – bl.a. uenighed om betingelser og opsigelsesfrister for eksempel hos et fitnesscenter eller teleselskab.
- Reparation – som kan være tvister om skader efter montering af hvidevarer, eller hvor mange gange forhandleren må reparere en telefon eller computer.

Klager bliver brugt i flere afdelinger

De henvendelser vi får, giver vi ofte videre til de politiske medarbejdere, så de kan bruge vores input i deres politiske arbejde for at forbedre rettighederne for forbrugerne. Flere af de henvendelser vi får, udvælger vi også til at bringe i "Medlemmerne Spørger" i vores magasin, da svarene her kan give god hjælp til de øvrige medlemmer.

Test og analyser fra Forbrugerrådet Tænk

En vigtig del af Forbrugerrådet Tænks arbejde er vores uvildige test, undersøgelser og analyser. I dette afsnit kan du læse mere om vores arbejde på området i 2019.

Test i 2019

Test fra Forbrugerrådet Tænk er uafhængige. Vi har ingen reklamer, vi har ingen sponsorering, vi udvælger og køber selv produkterne og vi udarbejder grundige test.

I 2019 lavede Forbrugerrådet Tænk 96 test og undersøgelser, der blev publiceret på hjemmesiden taenk.dk og i magasinerne Forbrugerrådet Tænk og Forbrugerrådet Tænk Penge. I alt havde vores medlemmer ved udgangen af 2019 adgang til 150 test på taenk.dk med mere end 3.500 testede produkter. Hertil kommer test udført i projektet Forbrugerrådet Tænk Kemi (læs mere om Forbrugerrådet Tænk Kemi under afsnittet om Forbrugerrådet Tænks projekter).

Vores test er primært sammenlignende produkttest, men vi udarbejder også oversigter over indhold i produkter, guides og undersøgelser samt førstehåndsindtryk.

Vores test skal være relevante, interessante og tidssvarende og dermed hjælpe vores medlemmer med at træffe et godt og sikkert valg ud fra egne kriterier. Inspiration til valg af vores test kommer blandt andet fra ideer og ønsker fra vores brugere af hjemmesiden og læsere af magasinerne. Vi følger også med i andre forbrugerorganisationers arbejde, og vi er i jævnlig dialog med producenter og leverandører om nye produkttyper og trends på markederne.

Test og undersøgelser har i 2019 været målrettet forskellige emner. Disse emner er:

- IT, Elektronik og digitale tjenester
- Hus & Have (hvidevarer og køkkenudstyr)
- Ferie og fritid
- Mad & indkøb
- Personlig pleje
- Børn
- Privatøkonomi

På taenk.dk/test findes alle de publicerede test for 2019 (undtaget privatøkonomi).

Disse test var mest populære i 2019

Undersøgelser viser, at vores medlemmer er glade for test af dagligdags produkter som solcreme, opvasketabs, fiskeolie, cykellygter, røgalarmer, elektriske tandbørster og kaffemaskiner. Men også test af for eksempel elcykler, fjernsyn, smartphones, vaskemaskiner, opvaskemaskiner, støvsugere, plæneklippere og ovne er populære.

To test af madvarer vakte en del opmærksomhed i 2019. Vores test af alkoholfri øl ramte lige tidens trend, samt vores test af honning, der afslørede snyd med tilsat sukker. Og vi lancerede helt nye test inden for ferie og fritid, nemlig vandresko, vandrestave og skaljakker.

Mange finansielle test i 2019

Vi har i 2019 fastholdt et højere antal af finansielle test end i tidligere år, der primært bringes i magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge.

I 2019 testede vi blandt andet, boligkredit, pensionselskaber, bankpriser, finansielle rådgivere, realkreditlån, katteforsikringer og forsikringspakker.

Test af uønsket kemi

I kemiprojektet har vi også i 2019 afsløret problematisk kemi i populære forbrugerprodukter og heraf flere produkter med så høje mængder potentiel sundhedsskadelig kemi, at de var ulovlige.

Vi anmeldte knap 50 produkter, herunder en række kosmetik og personlig plejeprodukter, legetøj og smykker. Vi fik også sat fokus på den uønskede kemi, der kommer ind med de varer forbrugerne selv importerer via de mange online-platformer, som desværre ikke altid har styr på at overholde EU's lovgivning.

Medlemmers støtte til vores test er vigtig

Støtten fra vores personlige medlemmer finansierer vores grundige og uvildige test. Derfor gør alle personlige medlemmer af Forbrugerrådet Tænk en forskel for alle forbrugere i Danmark. Vores test af produkter er nemlig med til at påvirke markedet i en positiv retning. For vores test finder ikke kun de bedste produkter. Vores test finder også de dårlige og usikre produkter, der skal væk fra hylderne.

Sidste år dumpede 19 produkter i vores test. Typisk på grund af problemer med sikkerhed, indhold af uønsket kemi eller fordi de ikke holder dét, de lover.

Se alle dumpede produkter på vores hjemmeside:

<https://taenk.dk/om-os/aarsberetninger/19-produkter-dumpede-forbrugerradet-taenks-test-i-2019>

Spørgsmål om vores test

Forbrugerrådet Tænk laver hvert år tæt på 100 test, og vi får ofte spørgsmål fra medlemmerne om alt fra brugen af de testede produkter til indhold og indkøb. I 2019 blev det til 1.209 spørgsmål inklusiv spørgsmål om kemiindhold. 31 spørgsmål handlede om vores test i magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge.

Internationalt samarbejde om test

En stor del af vores test laves sammen med andre europæiske forbrugerorganisationer i samarbejde med ICRT (International Consumer Research and Testing).

Via det internationale forbruger- og testsamarbejde i ICRT har vi adgang til omkring 300 professionelle testlaboratorier i Europa og USA.

Samarbejdet betyder, at vi kan lave flere test og test, der omfatter et større antal produkter og brands, flere gange årligt. Det gælder for eksempel test af fjernsyn og mobiltelefoner.

Analyser fra Forbrugerrådet Tænk

Vi laver også analyser. Vores analyser udarbejdes primært ved at spørge medlemmer og vores forbrugerpanel. Vores forbrugerpanel består af tilfældigt udvalgte forbrugere, som tilsammen dækker et

repræsentativt udsnit af den danske befolkning. Et mindre antal analyser gennemføres ved at spørge en repræsentativ gruppe bredt i befolkningen.

Forbrugerrådet Tænk har i 2019 udført 30 analyser, herunder til 'mærkebanken', hvor vi spørger medlemmerne om deres erfaring med udvalgte produkter.

Vi har i 2019 også lavet analyser vedr. bæredygtig produktion og verdensmålene, hvor vi har spurgt om forbrugernes holdning til ansvarlig produktion af varer, herunder hvor vigtigt det er, om produkter og varer er produceret ansvarligt, og hvor vigtigt og nemt det er for forbrugerne at købe forskellige typer fødevarer og andre typer af produkter.

Forbrugerne har svaret på spørgsmål om produkter, der kan forbindes til internettet – også kaldet IOT-produkter, nye databeskyttelsesregler (GDPR) i forhold til læsning af privatlivspolitikken, når de henter apps, bruger hjemmesider osv. Flyrettigheder og klimabelastning har også været et tema, hvor forbrugerne har svaret på spørgsmål om deres kendskab til f.eks. reglerne om erstatning ved flyforsinkelser ved flyvning med europæiske flyselskaber samt deres holdning til, om flyselskaberne bør flyve med mere klimavenligt brændstof og lettere fly.

Alle undersøgelserne understøtter generelt Forbrugerrådet Tænks arbejde for at forbedre forbrugernes vilkår, f.eks. ved at afdække forbrugernes brug af og kendskab/holdning til forskellige produkter/ydelser eller for at kortlægge adfærds- og holdningsmønstre blandt forbrugere i forbindelse med lovarbejdet.

Kampagner i 2019

Forbrugerrådet Tænk planlagde og gennemførte i 2019 to store forbrugerpolitiske kampagner:

- "Skær ned på sprøjtemidler i frugt og grønt"
- "Spørg, før du køber"

Hertil kom minikampagner om

- "Bevar Dankortet"
- "Folketingsvalg 2019"
- "Europa Parlamentsvalg 2019"
- "Red Passagerpulsens"

Kampagnerne beskrives i det følgende afsnit.

Forbrugerrådet Tænk gennemførte også kampagner inden for vores eksternt finansierede projekter. De er beskrevet i de respektive afsnit om projekterne. Find dem i indholdsfortegnelsen.

Kampagne: Skær ned på sprøjtemidler i frugt og grønt

April og maj 2019 gennemførte vi en kampagne under sloganet; "Er der sprøjt i din tomat?". Kampagnen handlede om, hvordan vi som forbruger bedst muligt beskytter os mod uønsket kemi i frugt og grønt. Forud for kampagnen testede vi indholdet af sprøjtemidler i tomater, druer og agurker.

Kampagnens mål var dels at gøre det lettere at vælge frugt og grønt uden sprøjtemidler, dels at få detailhandlen til at gøre en indsats for at minimere forekomsten af sprøjtemidler i frugt og grønt. Politisk var vores mål, at politikerne skulle stramme reglerne for sprøjtemidler, så de tager højde for den såkaldte cocktaileffekt.

Vi fik udarbejdet et notat af DTU om risikoen ved sprøjtemidler, og det gav kampagnens konklusioner et solidt videnskabeligt afsæt. Vi lavede desuden en omfattende undersøgelse af detailhandlens egenkontrol af sprøjtemidler i frugt og grønt. Samtidig søgte vi at lave et bredt samarbejde i detailhandlen om bedre forbrugerinformation om sprøjtemidler i frugt og grønt.

Efterfølgende kunne vi blandt andet se fødevareministeren lancere et forbud mod at sælge grøntsager med rester af sprøjtemidlet chlorpyrifos. Vi fortsætter lobbyarbejdet i de kommende år og vil følge op både over for EU-politikernes arbejde med at stramme sprøjtemiddel-reguleringen, samt detailhandlens arbejde for at begrænse sprøjtemidler i frugt og grønt.

Kampagne: Spørg, før du køber!

I november og december 2019 gennemførte vi en kampagne om internetforbundne produkter.

Det er et svært emne at sætte på dagsordenen. Men forbrugerne ved reelt ikke, hvilke konsekvenser det kan have, når eksempelvis deres smart-tv, varmepumpe, robotstøvsuger, digitale "assistenter", fitness-ur mv. kobles på nettet. Forbrugerne kan risikere, at data om deres liv og færden bliver delt med andre, eller at de i værste fald kan blive udsat for IT- kriminalitet.

Kampagnen satte fokus på adgangskoder, risici for hacking og datadeling og formulerede i samarbejde med Dansk IT de tre centrale spørgsmål man bør stille, før man køber et internetforbundet produkt. Vi gik også i samarbejde med Dansk Erhverv, som påtog sig at informere butikkerne om at de skulle kunne besvare de centrale spørgsmål, når de solgte disse produkter.

Vi testede sikkerheden i digitale dørklokker. Den var ikke imponerende. Testen gjorde det komplicerede konkret, enkelt og praktisk og var samtidig meget anvendelig i en julegavetid.

Kampagnen fik god pressedækning og skærpede butikkernes opmærksomhed om behovet for ordentlig forbrugerinformation om disse produkter. Politisk er der dog stadig lang vej at gå, før vi får lovgivningen og forbrugerbeskyttelsen på omgangshøjde med den teknologiske udvikling.

Minikampagne: Bevar Dankortet

Forbrugerrådet Tænk startede 2019 med en minikampagne om bevarelse af Dankortet. Jyske Bank havde meldt ud, at de ville splitte det kombinerede Visadankort op i to. Kunderne ville fremover kun blive tilbudt et rent Dankort og/eller et rent Visakort. Udmeldingen kom som optakt til Nets' genforhandlinger af Dankortaftaler med alle danske banker.

Forbrugerrådet Tænks krav til bankerne var, at de fortsat skal tilbyde deres kunder et samlet Visadankort. Moderne forbrugere forventer at have et betalingskort, der både kan anvendes i Danmark og i udlandet, og et rent Dankort vil derfor for mange ikke være attraktivt. Jyske Banks ændring kunne med andre ord medvirke til at lægge Dankortet i graven.

Vi lavede en Megafon måling af forbrugernes ønsker til betalingskort, der massivt understøttede vores ønske om at bevare Dankortet (og dermed Visadankortet), samtidig med at vi afkrævede de største banker svar på om de ville bevare Visadankortet eller følge Jyske Banks eksempel. Heldigvis – og under pres fra vores kampagne – bekendtgjorde samtlige andre banker, at de ikke ville følge Jyske Banks initiativ.

Alle andre banker endte med i de efterfølgende aftaler med Nets at forpligte sig til at udbyde et samlet Visadankortet i hvert fald i aftaleperioden for de kommende år.

Minikampagne: EU Valget

Der var valg til Europa-Parlamentet 26. maj 2019. Vi undersøgte forbrugernes holdning til et udvalg af aktuelle mærkesager med en EU dagsorden og bad Europa-parlamentskandidaterne svare på samme spørgsmål. Herefter kortlagde vi ligheder og forskelle mellem kandidaternes svar og forbrugernes svar og informerede den enkelte kandidat om undersøgelsen inden valget.

Blandt vores mærkesager opfatter forbrugerne problemkemi, sprøjtemidler, medicinpriser og sikkerheden ved internetforbundne produkter som de vigtigste problemer. Specielt medicinpriserne er interessant, da vores parallelle undersøgelse af kandidaternes holdning viste, at ingen af disse prioriterede medicinpriser. Vi satte desuden fokus på behovet for strammere EU-regulering af sprøjtemidler, da valget lå i direkte forlængelse af vores kampagne om dette.

Minikampagne: 2019 Folketingsvalget

Op til Folketingsvalget i foråret 2019 lavede vi en undersøgelse af forbrugernes ønsker til den kommende regering inden for vores politiske mærkesager.

De tre forbrugerpolitiske krav, som opnåede størst tilslutning fra forbrugerne var: Deklarationspligt for kemi i legetøj, skærpet regulering af kviklån og bedre kontrol med medicinsk udstyr. Vi skrev om dette til samtlige relevante politikere.

Pressemæssigt valgte vi at lancere to undersøgelser, der viste, at kviklånbranchen havde over 300 reklamer om kviklån i døgnet på de danske medier, samt en undersøgelse om konsekvenser af kviklån og lignende lånetyper.

Herudover havde vi en presseindsats om uønsket kemi i børneprodukter. Forbrugerrådet Tænk Kemi har siden 2015 testet mere end 500 børneprodukter. Hver femte testede produkt indeholdt problemkemi. Vi opfordrede til, at politikerne kræver fuld oplysning om kemikalier i legetøj og børneprodukter.

Den nye regering bakkede op om flere af punkterne, hvilket bl.a. kom frem i det såkaldte forståelsespapir bag regeringsdannelsen. Efterfølgende er der grebet politisk ind bl.a. over for kviklån samt på fødevarerområdet vedr. pesticidrester og problemkemi i emballage.

Minikampagne: Red Passagerpuls

Passagerpuls - som man kan læse mere om andetsteds i årsberetningen – stod ved udgangen af 2019 uden fortsat finansiering, I december lancerede vi kampagnen "Red Passagerpuls", som pegede på behovet for, at passagererne i den kollektive transport fortsat har en uvildig stemme.

Kampagnen satte fokus på de emner, som passagererne har brug for en interesseorganisation til at løfte, med udgangspunkt i aktuelle sager og opnåede resultater. Den resulterede i god pressedækning men desværre uden sikkerhed for en fortsat bevilling.

Forbrugerrådet Tænk i medierne

Forbrugerrådet Tænk er dagligt en del af det samlede medie billede i radio, tv, trykte aviser og på online medier. Her taler vi forbrugernes sag og derigennem kan vi skabe grundlag for forbrugerpolitiske resultater og øge kendskabet til vores arbejde.

Forbrugerrådet Tænk forsøger derfor at være åbne, tilgængelige og servicemindede overfor pressens mange henvendelser til organisationen – også på skæve tidspunkter udenfor almindelig kontortid. Samtidig forsøger vi løbende selv at sætte dagsorden i pressen med gode historier fra vores kampagner og indenfor vores mærkesager.

I 2019 steg mængden af presseomtale af Forbrugerrådet Tænk markant for andet år i træk, og vi fik mere presseomtale end på noget tidspunkt tidligere i de seks år, hvor vi har målt på samme måde.

I 2019 var Forbrugerrådet Tænk citeret 5.471 gange i online medier – det svarer til 15 artikler dagligt. Det er en stigning på syv procent i forhold til 2018, der også var rekordår. Derudover var Forbrugerrådet Tænk citeret i 3.203 trykte artikler, mens formand og medarbejdere optrådte i alt 123 gange på TV.

Stigningen skyldes blandt andet, at vores eksternt finansierede projekter, som f.eks. Forbrugerrådet Tænk Kemi, Passagerpuls og Mit Digitale Selvforsvar, har fået mere presseomtale i 2019 end tidligere.

Derudover bidrager det til de flotte tal, at det lykkedes for Forbrugerrådet Tænk at blive placeret centralt i nyhedsbilledet i den store pressedækning af den politiske aftale om kviklån, der blev indgået i december og i sagen om, at Jyske Bank ikke længere ville udstede Visa/dankort, som vi også kørte en minikampagne på i begyndelsen af 2019.

Udvalgte forbrugerpolitiske sager i 2019

Forbrugerrådet Tænk styrker forbrugernes handlekraft ved at:

- Være relevante og vedkommende for forbrugerne
- Gøre det let for den enkelte at træffe et godt valg
- Arbejde for et forbrug i balance

Vi kæmper for ovenstående, når vi for eksempel er forbrugerens stemme i Folketingets korridorer, i EU's mødelokaler eller forsvarer basale forbrugerrettigheder over for store danske og internationale erhvervs sammenslutninger.

Ny regering

Som bekendt fik Danmark en ny regering i slutningen af juni 2019. Det såkaldte forståelsespapir mellem regeringen og dens støttepartier indeholdt en række punkter af betydning for forbrugerpolitikken, både inden for miljø- og klima, sundhed og økonomi.

Allerede i august og september blev det til møder mellem formanden og den nye transportminister, fødevarerminister, socialministeren, miljøminister og erhvervsminister.

(Hvad angår Forbrugerrådet Tænks aktiviteter under valgkampen, henvises til kapitlet om kampagner).

Nye forbrugerrettighedsregler vedtaget i EU

EU-Kommissionen spillede i april 2018 ud med en samlet pakke, der blev kaldt "New Deal for Consumers". Formålet var dels at give medlemslandene bedre håndhævelsesmuligheder, dels at modernisere reglerne om forbrugerbeskyttelse i EU. Den ene halvdel af pakken, kaldet omnibusdirektivet blev endeligt vedtaget i efteråret 2019. Det indfører bl.a. mulighed for at hæve en aftale eller få nedslag i prisen, hvis man som forbruger mødes med urimelige kontraktvilkår, og større gennemsigtighed i forhold til, hvem sælger er, når man handler på online platforme, samt gennemsigtighed i forhold til ratingsystemer på sådanne platforme.

En uheldig og utilsigtet følge af omnibusdirektivet er, at dørsalg vil blive lovligt i Danmark igen. Vi har i forbindelse med forhandlingerne advaret mod dette, bl.a. ved at kontakte alle de danske MEP'er, ligesom regeringen har været imod. Vi vil fortsat arbejde for at undgå det, og, hvis det mislykkes, arbejde for, at reglerne implementeres i Danmark på en måde, hvor de negative effekter minimeres, hvad der formentlig vil være bred tilslutning til i Danmark.

Parallelt hermed er der vedtaget det såkaldte "varedirektiv". Et af de positive elementer i forslaget er, at den såkaldte formodningsregel – hvor længe man som udgangspunkt antager, at en mangel ved et produkt var til stede allerede ved købet, og altså er sælgerens ansvar – forlænges fra seks måneder til et år. Sammen med vores europæiske organisation BEUC forsøgte vi at få indført en længere reklamationsret end 2 år, men dette lykkedes ikke.

Endelig indføres for første gang en række forbrugerrettigheder i forbindelse med levering af digitalt indhold og digitale tjenesteydelser. Man vil nu have de samme rettigheder for digitalt indhold som for fysiske produkter og f.eks. kunne klage over, at den tekniske kvalitet af en downloadet film ikke er god nok.

De nye regler forventes implementeret i dansk ret inden for de næste 2 til 4 år. Forbrugerrådet Tænk vil følge implementeringen tæt og søge så meget indflydelse som muligt på fortolkningen af direktiverne og udformningen af de lovændringer, der vil komme som følge af implementeringen.

Forbrugerrådet Tænk får ret til at udsende varslinger om virksomheder, der overtræder forbrugerbeskyttelsesregler

En EU-forordning fra 2006 (den såkaldte CPC-forordning – om *consumer protection cooperation*) etablerede en netværksordning, hvorefter Forbrugerombudsmanden og de tilsvarende nationale myndigheder i de øvrige EU-lande kan samarbejde om håndhævelse af forbrugerbeskyttelsen. Forordningen gælder for grænseoverskridende overtrædelser af en stor del af de forbrugerbeskyttende regler i EU, og det er en hurtig måde for myndighederne inden for EU at gøre hinanden opmærksomme på problemområder. Der træder en ny og moderniseret CPC-forordning i kraft d. 17. januar 2020.

Med de nye regler er der også åbnet op for, at forbrugerorganisationer kan få en formel adgang til at varsle myndighederne i EU, når de oplever, at der sker overtrædelse af forbrugerrettighederne. Forbrugerrådet Tænk blev i slutningen af 2019 tildelt denne kompetence af Erhvervsministeriet. Vi er herefter gået i gang med at danne os et overblik over muligheder og udfordringer, dvs. hvilke rammer og betingelser forordningen stiller op, så vi kan anvende denne beføjelse på bedst mulig vis.

Nye EU-regler om gruppesøgsmål på vej

I det meste af 2019 blev der forhandlet i EU om et nyt direktiv om forbrugeres muligheder for at anlægge gruppesøgsmål på tværs af grænserne i EU. Direktivforslaget har haft det svært politisk, idet der bl.a. fra industriens side er stor modstand mod at give forbrugerne dette retsmiddel. Den europæiske forbrugerorganisation BEUC og Forbrugerrådet Tænk har deltaget aktivt med politisk lobby for at få et så godt resultat som muligt. Ved udgangen af 2019 så det ud til, at der var opbakning til snart at få forslaget vedtaget.

Direktivet er for det første vigtigt, fordi en række medlemsstater, der i dag ikke har regler om gruppesøgsmål, vil blive tvunget til at indføre regler herom. Det er en sejr for forbrugerne i de lande. For det andet er direktivet vigtigt, fordi alle forbrugere i EU får mulighed for at anlægge gruppesøgsmål på tværs af grænserne under repræsentation af en "godkendt enhed", der f.eks. kunne være Forbrugerrådet Tænk, men det kan også være Forbrugerombudsmanden.

Vi har været i løbende dialog med det danske embedsværk og har desuden i november 2019 skrevet et brev til erhvervsministeren og justitsministeren, hvor vi har redegjort for vores synspunkter. Vi vil fortsat følge processen tæt og når det bliver tid til at implementere direktivet, vil vi lægge pres på regeringen for også at få nogle mere ambitiøse nationale regler på området.

Vi ønsker bl.a., at organisationer som Forbrugerrådet Tænk får muligheden for at anlægge sager på alle forbrugeres vegne (såkaldte opt-out søgsmål), hvilket det i dag kun er Forbrugerombudsmanden, der har lov til. Dette ville muliggøre f.eks. søgsmål, hvor erstatningens størrelse for den enkelte måske ikke er så

stor, men hvor sagen er samfundsmæssigt vigtig. Det kan f.eks. være tilfældet i databrudssager, men det kunne også have været Volkswagen-sagen, som Forbrugerombudsmanden har valgt ikke at føre. Desuden har vi peget på, at vi gerne så etablering af en fond, finansieret af de erstatninger fra retssagerne, som det ikke giver mening at tilbageføre direkte til de berørte forbrugere, som kunne finansiere fremtidige retssager. Denne model kendes fra nogle andre europæiske lande.

Forbrugerforholdsindeks

I april 2019 kom et nyt europæisk forbrugerforholdsindeks om forbrugeres oplevelse af de største 40 brancher og markeder. Forbrugerforholdene i Danmark ligger stadig under gennemsnittet i de ti EØS-lande, der indgår i indekset.

De brancher, hvor det er sværest at være forbruger, er stadig telebranchen og den finansielle sektor. En ny bundskraber er post. Her er det især forbrugernes forventninger til servicen, der er blevet stærkt skuffede, hvilket næppe kommer bag på nogen.

Realkreditmarkedet scorer lavt, særligt pga. manglende gennemsigtighed. Forbrugerrådet Tænk afdækkede for tre år siden, at rigtig mange forbrugere ikke forstår deres realkreditaftaler. Den er på over 70 sider og indeholder mange uforståelige ord. Det betyder aftaler, der er for dyre og i nogle tilfælde indeholder produkter, der ikke matcher den enkelte forbrugers behov. Her er der brug for langt mere pædagogiske aftaler, gerne med en forside, der viser de centrale tal og en tekst, folk kan forstå. Det har Forbrugerrådet Tænk arbejdet på i flere år, og det bliver vi ved med.

På teleområdet er der tale om svært gennemskuelige abonnementer, hvor forbrugerne har vanskeligt ved at vurdere, hvad der passer til deres behov. Det skærpes af, at de prissammenligningsportaler, man burde have kunnet få hjælp fra, i en række tilfælde også er af tvivlsom kvalitet. Teleindustriens egne brugertilfredshedsundersøgelser viser, at relativt mange kunder siger, at de inden for det sidste år har oplevet forhold, der var grund til at klage over.

Vi har holdt møde med Teleindustrien om, hvad vi ser som de største problemer og mulige løsninger, ligesom vi i efteråret deltog på branchens årsmøde Tele2019 med et oplæg om forbrugerforholdene i branchen.

Implementeringsrådet erstattes af Erhvervslivets EU- og regelforum

Erhvervsministeren besluttede i oktober 2019 at nedlægge "Implementeringsrådet", der blev oprettet af den borgerlige regering i 2015 for at undgå såkaldt overimplementering. Forbrugerrådet Tænk – der selv har været repræsenteret i rådet – har i gennem hele perioden været kritiske overfor rådets kommissorium, fordi vi har opfattet det som en hæmsko i forhold til at arbejde for et højere niveau for forbrugerbeskyttelse og miljøbeskyttelse i Danmark, end vi er tvunget til af EU.

"Implementeringsrådet" nedlægges, men arbejdet videreføres delvis af det nyoprettede "Erhvervslivets EU- og regelforum", som frem til udgangen af 2023 skal fungere som et uafhængigt rådgivende organ for regeringens arbejde med at gøre det lettere at drive virksomhed i Danmark. Vi er meget tilfredse med, at det nye kommissorium ikke indeholder en målsætning om at undgå overimplementering, men mere har fokus på hensigtsmæssig regulering, der ikke giver unødvendige byrder på erhvervslivet i forhold til

formålet med reguleringen, og at det er en præmis for arbejdet i det nye forum, at regeringen grundlæggende ønsker at bevare et beskyttelseshensyn i forhold til bl.a. miljø, arbejdstagere og forbrugere.

Det nye "Erhvervslivets EU- og regelforum" er sammensat af repræsentanter fra danske erhvervsorganisationer, fagbevægelsen, særligt sagkyndige og danske virksomheder på direktionniveau. Forbrugerrådet Tænk er også repræsenteret. Forummet holdt sit første møde i december 2019.

Kampagne mod billetsnyd

Som en udløber af Forbrugerrådet Tænks kampagne om 'Billethajer' i 2018 og det deraf følgende samråd med kultur-, justits- og erhvervsministeren, lancerede Kulturministeriet en oplysningskampagne under navnet "#billetblind" om samme emne i april 2019. B.a. Forbrugerrådet Tænk var partner i den nye kampagne, sammen med hovedparten af de danske eventarrangører og billetsalgsvirksomheder. Kampagnens omdrejningspunkt var tre billetråd:

1. Tjek, at prisen stemmer, og at du ikke betaler overpris.
2. Køb kun hos officielle billetudbydere eller arrangører.
3. Hvis du er i tvivl, så gå til arrangørens egen side.

Som led i kampagnen blev der lavet en video til de sociale medier, hvor bl.a. en række kendte musikere og en seniorjurist fra Forbrugerrådet Tænk deltog.

I forlængelse af kampagnen indgik Forbrugerrådet Tænk i efteråret 2019 i drøftelser med andre europæiske forbrugerorganisationer om mulighederne for koordinerede retssager imod Viagogo. Det er en billetbørs, der sælger billetter til overpris – hvilket er ulovligt i Danmark – og i øvrigt forbyder sig mod store dele af den EU retlige markedsføringslovgivning. Hertil kommer, at mange forbrugere ender med at købe billetter forgæves, fordi billetterne aldrig kommer frem, eller de bliver nægtet adgang til arrangementet. Det er den belgiske forbrugerorganisation Test Achats, som koordinerer processen. Ved udgangen af 2019 tegner det dog ikke til, at vi bidrager til processerne med danske sager, men vi vil følge udviklingen nøje for at vurdere de danske muligheder i dommene.

Produktsikkerhed og Kinawebshops

Sikkerhedsstyrelsen har det seneste år arbejdet på en ny opdateret lov om produktsikkerhed og sendte i december 2019 et udkast til lovforslag i høring. Udover lovsaningen har sikkerhedsstyrelsen store udfordringer i forhold til at kontrollere sikkerhed ved handel på nettet, bl.a. også i forbindelse med handel på globale hjemmesider som f.eks. Wish.com. De har derfor behov for bedre muligheder for at kontrollere den type hjemmesider ved f.eks. at bruge mystery shopping samt for bedre sanktionsmuligheder, så man kan få skredet effektivt ind over for lovovertrædelser.

Forbrugerrådet Tænk har i løbet af 2019 sammen med en række erhvervsorganisationer deltaget i møder med styrelsen, hvor vi, uden egentligt udvalgsarbejde, kunne give vores input til loven. Vi har generelt støttet de forskellige tiltag, da vi for flere år siden har rejst problematikken med handel på nettet og den manglende kontrol og manglende mulighed for sanktioner.

Vi er dog bekymrede for, om sanktionerne er tilstrækkelige til at stoppe bevidst snyd - eller blot virksomheder, der sløser med at tjekke sikkerheden af deres produkter, før de sendes på markedet. Vi ser bl.a. gerne, at sanktioner afspejler fortjenesten. Vi er også bekymrede for, om der er afsat ressourcer til at

effektuere de nye tiltag i loven. Endelig er der lagt op til, at Sikkerhedsstyrelsen skal kunne konfiskere forbrugernes produkter købt på nettet, hvis de vurderes at udgøre en risiko. Her er det vigtigt, at forbrugernes retsstilling og klagemulighed er klart beskrevet i loven. Vi vil gå aktivt ind i politisk lobby om lovforslaget i den videre proces.

Forbrugerombudsmanden politianmelder influencers

Forbrugerombudsmanden har politianmeldt en række influenter (you-tubere, bloggere med videre) for skjult reklame.

Bestemmelsen om skjult reklame er vigtig, fordi vi skal kunne genkende en reklame som en reklame. Når vi har med reklamer at gøre, har vi paraderne oppe og bevarer vores kritiske sans, da vi ved, at afsenderen er motiveret af at skulle tjene penge på, at vi køber noget. Hvis vi ikke opfatter budskaberne fra influencerne som reklame, kan vi opfatte dem som gode råd fra nogen, vi har tillid til, og det tager vi langt mere ukritisk ind, hvilket er uheldigt, hvis realiteten er, at det er betalt reklame.

Anmeldelsen viser, at det er et område, som Forbrugerombudsmanden giver høj prioritet og ser på med stor alvor. Vi er glade for, at Forbrugerombudsmanden skærper sin praksis på området, for de sociale medier fylder stadig mere i den samlede reklameflade, og derfor er det vigtigt, at de kommer til at følge markedsføringsloven. Anmeldelsen er også glædelig, da mange af influencerne på de sociale medier har en meget ung målgruppe, og der derfor også kan være et problem i forhold til markedsføringslovens bestemmelse om, at markedsføring rettet mod børn skal tage hensyn til, at det er en særlig modtagelig målgruppe, der kan være mere godtroende.

Forbrugerrådet Tænk har i en række medieindslag bakket op om Forbrugerombudsmandens indsats på dette område.

Ophavsret

I marts 2019 vedtog Europa-Parlamentet et nyt copyright-direktiv, som skal implementeres i den danske ophavsretslov inden to år. Forbrugerrådet Tænk har støttet en modernisering af direktivet og er enig i det overordnede sigte, nemlig at sikre, at kunstnere får en rimelig betaling for anvendelse af deres produkter, men har på linje med vores europæiske organisation, BEUC, kæmpet imod en bestemmelse, som stiller krav om, at online-portaler skal installere upload-filtre, der automatisk fjerner værker med ophavsret – film, bøger og musik – der er uploadet uden kompensation til kunstnerne. Dette medfører en risiko for, at private ikke-kommercielle videoer, hvor der f.eks. i baggrunden spilles noget musik, også fjernes fra f.eks. Facebook eller andre sociale medier. På den måde forringes forbrugernes retsstilling væsentligt, fordi vi i mange år har været vant til at måtte dele/uplade alverdens kreativt indhold uden risiko for, at det vil blive fjernet.

Forbrugerorganisationerne har arbejdet for, at forbuddet mod at dele ophavsretsbeskyttet materiale kun burde gælde deling med kommercielt sigte, men det har altså ikke været muligt at få igennem. Der er derfor en stor risiko for, at de nye regler vil gøre mere skade end gavn.

Regler om telefonsalg

Telefonsalg er som udgangspunkt forbudt i Danmark, medmindre forbrugeren selv udtrykkeligt har bedt om at blive kontaktet. Der er nogle få undtagelser, hvor sælgeren godt må kontakte over telefonen med

salg for øje. Det drejer sig om salg af abonnementer på aviser, blade og bøger mv., forsikringer samt redningstjenester og sygetransport. Erhvervsministeren har nu bedt Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om at se på, om disse undtagelser skal opretholdes eller justeres. Vi er i den forbindelse blevet hørt om vores synspunkter.

Forbrugerrådet Tænk har givet udtryk for, at tiden er løbet fra de historiske forudsætninger for at undtage forsikringer – og nok også redningstjenester - fra forbuddet mod telefonsalg. Det er desuden svært for forbrugerne at modtage tilstrækkelig information om forsikringsprodukter gennem salg via telefon, da det er et ret komplekst produkt. Hvad telefonsalg af aviser og blade angår, har vi derimod sagt, at vi fortsat finder det velbegrundet med positiv særbehandling, da de er vigtige for den demokratiske debat, samtidig med at de er trængte af nye medier.

Det vi ser som det største problem, er ikke så meget undtagelserne i forbrugeraftaleloven, men at vi ofte oplever, at forbrugerne bliver lokket til at afgive samtykker gennem deltagelse i konkurrencer, og at det er svært for den enkelte forbruger at trække et samtykke tilbage over for den erhvervsdrivende. Vi mener, at der bør være forbud mod at gøre deltagelse i konkurrencer betinget af, at man afgiver samtykke til at modtage markedsføring. Helt generelt bør det være lige så nemt for forbrugere at komme ud af forbrugeraftaler, som det er at komme ind i dem, hvilket ikke er tilfældet i dag.

Kviklån

Kviklån har flere gange i løbet af 2019 været højt på agendaen.

I marts 2019 politianmeldte Forbrugerombudsmanden seks kviklånsvirksomheder for vildledning og ufuldstændige oplysninger i markedsføringen af lånene, herunder at de lovpligtige prisoplysninger ikke stod på en fremtrædende måde eller helt manglede. Det kan betyde, at forbrugeren risikerer at indgå låneaftale på urigtige og risikable forudsætninger. Vi roste derfor i pressen anmeldelserne, men pegede også på, at en egentlig løsning af problemerne ville kræve en strengere regulering af forbrugslånsvirksomhedernes markedsføring og prissætning.

Folketinget vedtog sideløbende hermed i foråret 2019 et lovforslag, der indebar et skærpet tilsyn med forbrugslånsvirksomheder samt en overflytning af tilsynet fra Forbrugerombudsmanden til Finanstilsynet. Forbrugerrådet Tænk støttede i sit hørings svar lovforslagets formål om øget og skærpet tilsyn med alle forbrugslån. Vi støttede dog ikke overflytning af tilsynet fra Forbrugerombudsmanden til Finanstilsynet, idet vi frygtede at tilsynet i mindre grad ville blive baseret på hensynet til forbrugerbeskyttelsen, ligesom et påbud eller bøde fra Finanstilsynet til en finansiell virksomhed ikke medfører erstatning til forbrugeren, sådan som Forbrugerombudsmanden kan opnå. Vi vil holde øje med, hvordan praksis udvikler sig efter overflytningen.

Sidst på året kom så aftalen blandt et bredt flertal af Folketingets partier om regulering af kviklån med loft over renten og begrænsning af markedsføringen mv. Reguleringen ligger fint i tråd med det, som Forbrugerrådet Tænk har arbejdet politisk på gennem flere år. Specielt hvad angår ÅOP-loftet (årlige omkostninger i %) skal det bemærkes, at det aftalte loft lægger sig midt mellem det loft på 20%, som Forbrugerrådet Tænk havde foreslået, og FinansDanmarks forslag om et loft på 50%. Et loft på 35% må trods alt vurderes at afskære alle de dyreste lån, der i dag ydes i kviklånbranchen, uden samtidig at være til hinder for bankernes lånepraksis.

Aftalen skal nu udmøntes i lovgivning, der efter planen skal træde i kraft 1. juli 2020.

Negative indlånsrenter i strid med EU-regler?

Forbrugerrådet Tænk har i pressen rejst en debat om lovligheden af negative renter til privatkunder. Flere politikere har efterfølgende taget sagen op i Folketinget og bedt erhvervsministeren om at afklare retsgrundlaget.

Flere banker har indført negativ rente på privates kontante indestående i banken. Typisk således, at kunderne betaler negativ rente (på typisk 0,75 %) for indestående på (typisk) over 750.000 kr. En enkelt bank har sat en lavere grænse på 250.000 kr. Det er sandsynligt, at de negative renter til privatkunder vil brede sig til alle indestående i alle banker, hvis ikke det generelt meget lave renteniveau i samfundet ændres.

Efter vores opfattelse kan de negative renter være problematiske i relation til reglerne for en basal indlånskonto og en basal betalingskonto, som dog ikke er ganske klare. Reglerne er fastlagt i et EU-direktiv indført i den danske betalingskontolov. Her fremgår det, at en bank skal tilbyde en basal betalingskonto "vederlagsfrit eller mod betaling af rimelige gebyrer," men det fremgår ikke, om det omfatter et forbud mod negative renter, eller om gebyrreglen også gælder basale indlånskonti. Den finske nationalbank har skrevet til bankerne, at de i forbindelse med beslutninger om negativ rente bør være opmærksomme på, at dette er uafklaret.

Finanstilsynet har i januar 2020 afgjort, at de ikke mener at negative indlånsrenter er i strid med reglerne.

Prisen på Betalingsservice

Forbrugerrådet Tænk har i mange år kritiseret gebyret for betaling med Betalingsservice for at være alt for højt, idet prisen har været uændret de seneste 12 år på trods af, at stykomkostningerne må antages at være faldet markant i perioden som følge af det stærkt stigende antal betalinger. Denne kritik fik øget interesse i 2019 i kølvandet på dels Nets' salg af Betalingsservice til Mastercard, dels skandalerne omkring meget høje bonusser til topledelsen i Nets.

I sommeren 2019 kom flere NGO'er, bl.a. Børns Vilkår, Red Barnet og Dansk Unicef med kritik af Nets for, at de høje gebyrer for Betalingsservice også pålægges velgørende donationer. Vi støttede op bag kritikken, men pegede på, at det ikke kun var et problem for indsamlingsorganisationerne, men et generelt problem for forbrugerne.

I starten af september i år fik erhvervsministeren så samlet et bredt, politisk flertal i Folketinget bag et lovforslag om at udvide betalingslovens § 122, der handler om prisregulering på betalinger, til også at omfatte direkte debiteringer, herunder Betalingsservice.

Ved at udvide Betalingslovens gebyrregulering til også at inkludere Betalingsservice får Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen således mulighed for at gribe ind, hvis de finder, at gebyret på Betalingsservice er urimeligt højt i forhold til, hvad det ville være under virksom konkurrence. Denne indgrebsmulighed har styrelsen i dag i forhold til Dankortgebyrer, hvilket har betydet, at butikernes gebyrer for Dankortbetalinger er markant lavere end for alle andre betalingsformer. Lovændringen svarer nøjagtig til det, som Forbrugerrådet Tænk i mange år har foreslået ministeren, og det har længe været en mærkesag for os at bekæmpe de urimeligt høje gebyrer på Betalingsservice.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er nu gået i gang med at undersøge, om gebyret på Betalingservice er urimeligt højt, og rapporten forventes offentliggjort i sommeren 2020.

Apple Pay

Apple Pay er en betalingsapp, som hidtil kun har været udbudt af Jyske Bank. I efteråret 2019 meldte Danske Bank og en række andre banker ud, at de også vil tilbyde appen. Det må derfor forventes, at det bliver hovedparten af danske bankkunder, der vil være i en bank, som tilbyder Apple Pay. Apple Pay har indtil nu været baseret på Visakortet, hvilket har udelukket betalingsløsninger, der baserer sig på Dankortet.

I Danmark har Apple en meget stor del af smartphone-markedet. Det er ikke tilfældet i resten af verden, hvor Samsung er mere udbredt. Problemet med Apple Pay er, at denne løsning hidtil har forhindret udviklingen af Dankort-baserede betalingsapps, der bruger NFC-teknologien. Da Apple Pay kom frem i efteråret 2017, skrev Forbrugerrådet Tænk til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen og påpegede udfordringer både ift. Konkurrenceloven og betalingsloven. Forbrugerrådet Tænk fik dog det svar, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen ikke ville føre sagen, da de mente, at sandsynligheden for, at sagen ville føre til handlinger, ikke stod mål med de ressourcer, de ville skulle bruge på sagen.

Forbrugerrådet Tænk har fremført, at det er konkurrencemæssigt betænkeligt, hvis en stor virksomhed som Apple kan misbruge sin dominerende markedsposition til at forhindre konkurrerende løsninger i at komme ind på markedet. Hvis Dankortet fortsat skal opleves som en attraktiv betalingsmulighed, er det ikke hensigtsmæssigt, at den mest udbredte smartphone i Danmark forhindrer udviklingen af effektive betalingsapps, som er baseret på Dankortet. Det er et samfundsmæssigt problem, fordi Dankortet er den samfundsmæssigt billigste betalingsløsning. Hertil kommer, at Apple Pay siden har haft stor vækst i andele af betalingerne.

Både de tyske myndigheder og EU-kommissær Margrethe Vestager har også set på Apple Pay, ligesom vi har drøftet med den europæiske forbrugerorganisation BEUC, om der er mulighed for aktion på europæisk niveau.

Danske Bank erkender, at kunderne er blevet fejlrådgivet om investeringsprodukt

I juni 2019 annoncerede Danske Bank, at de ville godtgøre kunder, som har og har haft bankens investeringsprodukt Flexinvest Fri. Det skyldes, at banken i juli 2017 hævede gebyret for produktet så meget, at kunderne kunne forvente at få et negativt nettoafkast ved investeringen. Banken vidste, at produktet var en dårlig forretning for kunderne, men kunderne blev alligevel rådgivet til at investere i produktet. Det var en overtrædelse af bankens forpligtelser til at handle ærligt, redeligt og professionelt i kundens bedste interesse. Sagen berører omkring 87.000 kunder hos Danske Bank, og godtgørelsen vil være i form af en kompensation i omegnen af 1.000 til 2.000 kr. per kunde.

Sagen førte til, at Finanstilsynet i august 2019 politianmeldte banken for vildledning af kunderne. Det er ikke utænkeligt, at andre banker har samme type investeringsprodukt. Forbrugerrådet Tænk ser sagen som et ekstremt eksempel på det mere generelle problem med bankrådgivning, der resulterer i alt for dyre produkter, der ikke først og fremmest er i forbrugerens interesse, og følger sagen nøje.

Analyse af pensionsbranchen

Konkurrencerådet offentliggjorde i efteråret 2019 en rapport om konkurrencen på pensionsmarkedet. De konkluderede, at det danske pensionssystem generelt er velfungerende, men at konkurrencen kunne være bedre. De kommercielle selskaber ser ud til have forholdsvis høj indtjening, og prisen på kapitalforvaltning er høj i forhold til omkostningerne.

Store dele af rapporten handler om arbejdsmarkedspensioner og firmapensioner, som ligger uden for Forbrugerrådet Tænks interesseområde. Men den tegner et generelt billede af en pensionssektor, hvor en forbedret konkurrence ville kunne give store gevinster. Hvis prisen for at administrere og forvalte pensionsformuen falder fra 0,9 procent til 0,8 procent, så stiger opspareernes formue med 2,5 milliarder kr. årligt, som forrentes. Heraf vil cirka halvdelen være indtægter til staten i form af udskudte skatteindtægter.

Forbrugerrådet Tænk afgav bemærkninger til rapporten inden offentliggørelse. Vi kommenterede kun på spørgsmål vedrørende de kommercielle selskaber, herunder på omkostningernes store betydning, og at krydssubsidieringen i de kommercielle selskaber (via lave forsikringspræmier og høje uigennemsigtige omkostninger til kapitalforvaltning) er et problem. Vi støttede, at der ses på mæglernes rolle.

Penge- og Pensionspanelet nedlægges

Det var en del af aftalen om kviklån i december 2019, at Penge- og Pensionspanelet nedlægges, og at dets opgaver overføres til Finanstilsynet. Besparelsen, der opnås herved, anvendes til at øge rammen til gældsrådgivning. Forbrugerrådet Tænk har været repræsenteret i Panelet og har bakket op omkring panelets arbejde, der har bestået i at give rådgivningen til forbrugerne om deres privatøkonomi.

Panelet har hen over årene lavet en række udmærkede tiltag, bl.a. rettet mod unge og deres økonomi, men har generelt haft svært ved at nå ud med sin information. Det hænger bl.a. sammen med, at panelet som følge af sin egen sammensætning med repræsentanter for alle finansielle brancheorganisationer har været præget af stor forsigtighed i sin kommunikation.

Forbrugerrådet Tænk har lagt vægt på, at de positive elementer i panelets arbejde – folkeligt anvendelige analyser og formidling af privatøkonomi – skal videreføres af Finanstilsynet.

Facebook lancerer planer om ny kryptovaluta

I Juni 2019 annoncerede Facebook, at de planlægger at lancere en ny kryptovaluta kaldet Libra - en global valuta bundet op på flere store, centrale valutaer såsom dollar og euro. Facebooks officielle vision med Libra er, at det skal være lettere og billigere at betale og overføre penge mellem mennesker og på tværs af landegrænser. Indtil videre har Visa, Mastercard, Paypal, eBay, Spotify, Uber m.fl. tilkendegivet, at de ønsker at indgå i konsortiet bag Libra.

En ny, global kryptovaluta rejser mange spørgsmål til, hvordan man er stillet som forbruger. Facebooks forretningsmodel består i at tjene penge på data, og det kan bekymre, at de potentielt vil kunne koble brugernes eksisterende Facebook-data med betalingsdata til brug for målrettet markedsføring, fastsættelse af individuelle priser og videresalg af data til tredjeparter. Hertil kommer mange ubesvarede spørgsmål om forbrugernes rettigheder ved misbrug, eventuelle skjulte gebyrer mv. Der vil ydermere være en betydelig risiko for, at Facebook-produkter (såsom Instagram og Whatsapp) vil blive favoriserede og indgå i et lukket

økosystem, hvilket vil svække konkurrencen og forbrugernes muligheder. Endelig kan man være bekymret for myndighedernes tilsynsmuligheder.

Planerne har mødt modstand fra mange sider. Blandt andre de amerikanske forbrugerorganisationer Public Citizen og Consumer Reports har sammen med flere andre amerikanske NGO'er rejst en række advarsler i et brev til de amerikanske myndigheder. En række europæiske forbrugerorganisationer har ligeledes sendt et brev til Facebooks direktør og stifter Mark Zuckerberg, hvor de stiller sig kritiske overfor Libra. Derudover har databeskyttelsesmyndigheder i EU, UK, Australien og Canada kritiseret Facebooks manglende stillingtagen til de mange udestående spørgsmål vedrørende databeskyttelse.

Det er vores vurdering, at Libra (og andre fremtidige kryptovalutaer) kan have store, negative konsekvenser for forbrugerne. Vi må derfor kræve, at Facebook kommer med tilfredsstillende svar på alle de ubesvarede spørgsmål, hvis projektet skal tillades, og vi vil følge sagen nøje i samarbejde med den internationale forbrugerbevægelse.

Branchenorm for arealangivelser ved projektsalg

I en række tilfælde har forbrugere følt sig vildledt i forbindelse med køb af projektboliger, da de har fået færre kvadratmeter til rådighed, end de forventede ud fra salgsmaterialet. På denne baggrund, og på opfordring fra Erhvervsministeriet i efteråret 2019, har vi i samarbejde med Dansk Ejendomsmæglerforening udarbejdet en såkaldt "branchenorm" for ejendomsmæglere, hvorefter der på plantegninger ikke må anføres arealer som BBR og lignende, men i stedet skal angives den indvendige længde fra væg til væg for hvert enkelt rum (f.eks. 3,5 m x 4,0 m). Normen har til formål at fungere som et bidrag til at sikre forbrugerne mod vildledende arealoplysninger, der anføres i plantegninger, og træder i kraft for mæglerne 1. marts 2020.

Bestillerveje i huseftersynsordningen

I forbindelse med hushandler, og som led i den såkaldte "huseftersynsordning", udarbejdes bl.a. en tilstandsrapport over boligens fysiske tilstand som grundlag for et tilbud på en ejerskifteforsikring. Ordningen har til formål at frigøre sælgeren fra sit ansvar for skjulte/uoplyste skader og samtidig sikre køberen forsikringsdækning, hvis sådanne har været til stede på tidspunktet for salget.

Som oftest varetages bestillingen af tilstandsrapporten og valget af byggesagkyndig (med sælgers accept) af et forsikringsselskab, som sælgers ejendomsmægler samarbejder med. Rapporten kan dog også bestilles af sælgeren direkte hos en byggesagkyndig uden forsikringsselskabets indblanding. De forskellige fremgangsmåder kaldes i daglig tale for "bestillervejene".

Fra politisk side har der i 2018-19 været fokus på, om bestillervejene er hensigtsmæssige, eller om forsikringsselskabernes rolle som mellemlid bør begrænses eller helt afskaffes. En rapport udarbejdet af Deloitte for Sikkerhedsstyrelsen foreslog i begyndelsen af 2019 et loft over, hvor stor en del af en bygningsagkyndiges omsætning, der måtte komme fra et bestemt forsikringsselskab. Forslaget har imidlertid ikke vundet tilslutning fra ret mange.

Da det er afgørende for huseftersynsordningen, at der er bred tillid til tilstandsrapporterne, er vi i dialog med Forsikring og Pension om muligheden for at blive enige om et fælles forslag til alternativer til den nuværende model.

Grøn Strøm

Tre års forhandlinger hos Forbrugerombudsmanden blev i 2019 afsluttet med enighed om "Retningslinjer for elhandlers brug af klimamæssige udsagn ved markedsføring af strøm". Forbrugerrådet Tænk har været stærkt involveret i forhandlingerne i tæt samarbejde med Rådet for Grøn Omstilling (Det Økologiske Råd) og Dansk Erhverv.

Formålet med retningslinjerne er at sikre forbrugerne mod vildledende markedsføring, og samtidig sikre en mere reel og loyal konkurrence mellem elhandlerne gennem klare og ensartede spilleregler. Med den efterhånden udbredte brug af betegnelser som "grøn strøm" og "klimavenlig el", er det blevet vanskeligere for forbrugerne at træffe beslutning om valg af energiaftale på et korrekt grundlag. Dette skulle retningslinjerne gerne rette op på.

Konkret vil en elhandler kunne benytte udtryk som "grøn strøm" om to typer produkter, der hver skal markeres med en særlig grafik.

Hvis el-produktet alene er baseret på vedvarende energikilder, tilhører det kategori 2 og skal være markeret med to blade, hvoraf det ene kun er i omrids. Hvis el-produktet derudover finansierer klimatiltag, der yderligere reducerer udledningen af drivhusgasser svarende til som minimum den mængde strøm, som kunden forventes at bruge, falder produktet ind under kategori 1. I denne kategori skal omtalen af produktet som "grøn strøm" eller lignende ske med markering af to fulde blade.

Retningslinjerne træder i kraft 1. juni 2020 og udgør en undtagelse fra miljøvejledningens generelle krav om en livscyklusvurdering ved anvendelse af fritstående miljømæssige udsagn. Desuden adresserer de kun spørgsmålet om klimateffekt. Det kan ikke udelukkes, at et elprodukt, der er godt for klimaet, samtidig vil kunne have en negativ effekt på miljøet, f.eks. biodiversiteten.

Ny tilføjelse til "Bedst før" på fødevarer

I 2019 introducerede Madspildsorganisationen 'Too Good To Go' i samarbejde med flere store virksomheder – herunder Arla og COOP - en ny tilføjelse til "Bedst før" datomærkningen – nemlig "ofte god efter". Det vil sige, at der på et produkt kan komme til at stå 'Bedst før 28. marts 2019 – Ofte god efter'.

Det er udelukkende en forklarende tilføjelse, så der er altså ikke tale om, at der kommer en ny datomærkning, eller at de eksisterende skal tolkes på en ny måde.

Forbrugerrådet Tænk tog positivt imod initiativet. Vi ved, at der er mange, der ikke kender forskellen mellem "bedst før" og "sidste anvendelse". Vi tror derfor, at dette nye initiativ kan hjælpe forbrugerne. Tilføjelsen giver specielt god mening for produkter med lang holdbarhed som pasta og konserves. Vi mener dog ikke, at tilføjelsen skal på varer som skiveskåret kødpålæg eller gravad laks og andre produktkategorier, som nogle producenter mærker med "bedst før" og andre med "sidste anvendelsesdato". Disse produktkategorier burde altid mærkes med sidste anvendelses dato. De kan nemlig potentielt være sundhedsskadelige, når holdbarhedsdatoen overskrides.

Fødevarerministeren vil forbyde frugt med rester af chlorpyrifos

Appelsiner, citroner, blommer og vindruer fra Sydeuropa, som ikke er dyrket økologisk, er ofte sprøjtet med sprøjtemidlet chlorpyrifos. Undersøgelser tyder på, at stoffet kan skade udviklingen af børns hjerner i fostertilstanden. Det er forbudt at anvende chlorpyrifos i Danmark, men det accepteres under en vis

grænseværdi i importeret frugt. Den europæiske fødevarer sikkerhedsautoritet EFSA har vurderet farligheden af stoffet og foreslog i august 2019, at det skulle stryges fra listen over godkendte stoffer i EU i 2020. Fødevarerminister Mogens Jensen meldte dog umiddelbart efter ud, at det allerede nu skal forbydes at sælge frugt med rester af chlorpyrifos i de danske butikker, altså at sætte grænseværdien ned til 0.

Forbrugerrådet Tænk er meget tilfredse med denne udmelding, som kan ses som en opfølgning på vores kampagne "Skær ned på sprøjtemidler i frugt og grønt", der kørte i april og maj 2019, og som lagde op til, at Danmark går foran resten af EU.

I december 2019 besluttede EU Kommissionen i øvrigt at følge op på EFSAs anbefaling med et forbud mod at anvende chlorpyrifos i EU. Der vil imidlertid fortsat kunne findes sprøjtemiddelrester i frugt og grønt dyrket uden for EU – men de vil altså blive fjernet fra danske butikker, hvis de bliver fundet.

"Dansk honning" skal være dansk

Det blev flere gange i løbet af 2019 omtalt i medierne, at der på markedet var flere typer honning, som var prydet med et dansk flag og betegnelsen "Produceret i Danmark" på trods af, at der er tale om udenlandsk honning. Det har været lovligt, fordi honningen var hældt på glas i Danmark. Forbrugerrådet Tænk kritiserede denne praksis flere gange i forskellige medier og opfordrede fødevarerministeren og myndighederne til at ændre denne praksis. Vi mener klart, at honning med et dansk flag og betegnelsen "Produceret i Danmark" kun må sættes på honning, der stammer fra danske biavlere. Vi har desuden modtaget forbrugershenvendelser fra forbrugere, som føler sig vildledt.

I oktober 2019 blev der lyttet til kritikken. Fødevarerminister Mogens Jensen meldte ud, at han havde bedt Fødevarerstyrelsen om at ændre på den hidtidige fortolkning af EU-reglerne, så forbrugere ikke bliver vildledt. Styrelsen skal også se på, om der er problemer i forhold til andre fødevarer, som primært består af én ingrediens fra udlandet. Forbrugerrådet Tænk er meget tilfredse med denne udmelding og har rost ministeren. Vi vil gå i dialog med Fødevarerstyrelsen om de øvrige produkter, idet vi mener, at der er flere relevante produkter at se på, f.eks. bønner, linser og syltede grøntsager.

Nye retningslinjer i Alkoholreklamenævnet

Alkoholreklamenævnet – som Forbrugerrådet Tænk deltager i – har i 2019 arbejdet på et sæt nye retningslinjer for markedsføring af alkoholholdige drikkevarer.

Der er ikke tale om en lempelse af reglerne, men om at gøre retningslinjerne mere tidssvarende. De hidtidige retningslinjer er fra 2010. Siden da er der sket en stor udvikling i måden, begivenheder med alkohol markedsføres på. Dette skyldes blandt andet udbredelsen af sociale medier, bloggere, realitystjerner og virksomhedernes øgede brug af unge som "ambassadører" osv. Nævnet har derfor ofte stået i situationer, hvor retningslinjerne ikke har været rammende i forhold til de problemstillinger, som har skullet vurderes i sagerne.

Sigtet med ændringen af retningslinjerne er også at gøre det lettere for virksomhederne at forstå og navigere efter dem, så de faktisk virker præventivt. På et enkelt punkt skærpes retningslinjerne, idet de fremover vil gælde for markedsføring af alle alkoholholdige drikkevarer med over 0,5 volumenprocent alkohol (hidtil har grænsen været 2,8 %).

Når retningslinjerne er endeligt vedtaget, forventeligt i begyndelsen af 2020, skal de forelægges erhvervsministeren og evt. sundheds- og fødevareministeren.

Begrænsning af salg af lattergas

Der opleves i stigende omfang problemer med misbrug af lattergas som rusmiddel blandt især unge. Lattergassen er let tilgængelig, da den forhandles i mange butikker som patroner til sifoner. Forbrugerrådet Tænk skrev derfor i september 2019 sammen med Børns Vilkår et brev til erhvervsministeren med en opfordring til at skride ind over for det frie salg.

Regeringen bekendtgjorde i december 2019, at den vil følge opfordringen. Planen var at indføre en 18 års aldersgrænse for køb af lattergas, samt en mængdebegrænsning, så privatpersoner højst kan købe to patroner af gangen, og slet ikke store patroner. Samtidig vil man hæve bødeniveauet for overtrædelse af reglerne.

Det er meget tilfredsstillende, at vores opfordring er blevet fulgt. Forbrugerrådet Tænk havde desuden opfordret til begrænsning i lovlige salgssteder – en opfordring, der i øvrigt blev fulgt i den endelige politiske aftale om sagen lige efter årsskiftet.

Det Nationale Genomcenter

Det Nationale Genomcenter blev oprettet maj 2019. Forbrugerrådet Tænk har støttet stiftelsen og forskningen, men har haft mange ændringsforslag, primært for at beskytte borgernes privatliv. Genomforskning er et helt nyt forskningsområde, og derfor kender ingen reelt de langsigtede konsekvenser af at få foretaget en genomtest. Vi mener derfor, at det er fornuftigt at anlægge et forsigtighedsprincip, og vi har afgivet flere hørings svar på området.

Forbrugerrådet Tænk deltager aktivt i Det Nationale Genomcenter Borger- og Patientudvalg med flere repræsentanter.

Forbrugerrådet Tænks hovedpointer er følgende:

- Forbrugerne vil bidrage med deres data til forskning og udvikling af medicin – men de vil gerne spørges først.
- Patienter og forbrugere skal kunne få viden om, og adgang til, den forskning, som deres data indgår i.
- Forbrugerne skal have ret til at få evt. faktuelle fejl i deres journaler rettet. Det kan også forekomme i gentest.
- Medvirkning til forskning må ikke have negative konsekvenser for patienterne. Det kunne f.eks. være, at de blev ringere stillet i forhold til forsikring eller andre ydelser som følge af, at kortlægningen af deres gener blev tilgængelig for deres forsikringsselskab.
- Vi skal sikre, at gentest ikke skader, men redder liv. I op til 10 % af alle gentest findes såkaldte tilfældighedsfund, dvs. anlæg for sygdomme, som man ikke regnede med at finde. Denne viden kan i sig selv "gøre personen syg". Desuden kan der ofte være tale om arvelige sygdomme, hvilket skaber store etiske dilemmaer for forbrugeren i forhold til, hvordan de skal handle på baggrund af den nye viden - f.eks. om deres familie også skal testes.

Tandklagesager skal behandles langt bedre

Den 1. juni 2018 overtog Sundhedsvæsnets Disciplinærnævn behandlingen af tandklagesagerne. Forbrugerrådet Tænk har behandlet de første sager i foråret 2019, men har ikke været tilfreds med sagsbehandlingen. De vigtigste kritikpunkter er:

- Klageskemaet skal ændres markant, idet det ikke passer til tandsagerne.
- Tandpatienter skal fortsat have mulighed for at blive besigtiget (dvs. set og vurderet af en uvildig tandlæge) inden sagsbehandlingen. Besigtigelserne er afgørende for patienternes retssikkerhed, og der må ikke ske forringelser på dette område.
- Ventetiden skal oplyses, og den skal være kort i forhold til besigtigelserne, f.eks. max 14 dage. Tandpatienterne kan nemlig være smerteplaget, og må ikke få foretaget behandlinger før en besigtigelse.
- Sundhedsvæsnets Disciplinærnævn skal fortsat af egen drift tage kritik af journalføringen op. Dette har stor betydning for patientsikkerheden, og der er store læringspotentialer i fortsat at afgøre sager om journalføring.
- Patienter, der er erstatningsberettigede, har krav på oplysning og vejledning om Tandlægeforeningens Praksisforsikring og Tandskadeankenævnet.

Efter regeringsskiftet sommeren 2019 har vi sammen med Danske Handicaporganisationer, Danske Patienter og Ældre Sagen skrevet et brev til sundhedsministeren og opfordret til at genoptage arbejdet med en revision af tandklagesystemet.

Rejsegarantifondens konkursdækning omfatter ikke skolerejser mv.

Rejsegarantifonden har til opgave at hjælpe forbrugere, der kommer i klemme ved konkurser af flyselskaber eller rejsebureauer, herunder hjælpe dem hjem, hvis de er strandede i udlandet og refundere tabet, hvis de ikke kan komme af sted. Fonden er finansieret ved bidrag fra danske rejsebureauer, der har pligt til at være registreret i fonden. Efter den seneste revision af EU's pakkerejsedirektiv kan man imidlertid læse grundlaget sådan, at det samme gælder skoler og foreninger, der arrangerer rejser for deres elever eller medlemmer.

Det har aldrig været hensigten, at skoler eller idrætsforeninger skulle underlægges udgiften og den administrative byrde, der følger med at være registreret i Rejsegarantifonden, hvilket også fremgår af lovbemærkningerne, men en rigid læsning af loven kunne føre til, at enhver institution eller forening, der arrangerer mere end et par rejser om året, skulle ind i systemet. Det gælder stort set alle skoler.

Rejsegarantifonden har i efteråret 2019 – med tilslutning fra Forbrugerrådet Tænks bestyrelsesrepræsentanter – besluttet at fortolke regelsættet sådan, at institutioner og foreninger ikke skal registreres i fonden, så længe de

- Ikke arrangerer mere end et par rejser pr. elev/medlem om året
- Ikke har til hensigt at tjene penge på rejserne
- Ikke har rejser som deres hovedformål

Det er vores vurdering, at dette er en fornuftig beslutning, da hensigten med Rejsegarantifonden er at beskytte forbrugere ved kommercielle virksomheders konkurser, mens det ikke skal skabe unødige

problemer for skoler og foreninger. Der kan imidlertid forventes et retsligt efterspil, da rejsebureauerne – som føler de bliver udsat for urimelig konkurrence – med stor sandsynlighed vil få spørgsmålet indbragt for domstolene.

Ankenævn for flysager

Flybranchen og Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen undersøger mulighederne for at oprette et klagenævn for flypassagerer. Branchen har tidligere modarbejdet et klagenævn, men de er nu motiverede og arbejder for at oprette et klagenævn for at undgå de såkaldte klagefirmaer, der mod et beløb på mellem 25-50 % af forbrugers kompensation yder forbrugeren bistand.

Vi er i dialog med styrelsen om mulighederne. Det er et gammelt ønske fra vores side at få overflyttet klagesagerne vedr. kompensation til flypassagerer ved forsinkelser og aflysninger til et separat ankenævn, mest nærliggende med fælles sekretariat med Pakkerejseankenævnet, der behandler sager vedr. forsinkelser og aflysninger af pakkerejser, og vi håber, at ministeren vil bakke op om det. Lovgivningen sikrer allerede i dag finansiering af ankenævnet gennem Rejsegarantifonden. Man skal dog være opmærksom på, at det ikke vil afskære advokatfirmaernes adgang til at gå direkte til domstolene – men det vil flytte problemet ud af ministeriet og ind i et regi, hvor begge parter har direkte indflydelse på afgørelserne.

Køreplanerne fjernet fra stoppestederne

I begyndelsen af 2019 fjernede Movia de trykte køreplaner og -ruter ved samtlige 14.000 busstoppesteder på Sjælland og erstattede dem med en generel vejledning til, hvordan man kan få information via sin mobiltelefon samt løbende digital information om køreplaner og næste bus. Fra Passagerpulsens undersøgelser og dialog med passagererne ved vi, at information på stoppestedet af mange betragtes som grundlæggende service, der skaber tryghed og overblik. Det gælder både ældre, der måske ikke har en smartphone, og mange andre passagerer.

Passagerpuls havde på forhånd gjort Movia opmærksom på, at beslutningen stred mod vores viden om passagerens ønsker og behov. Efterfølgende skrev vi sammen med Ældresagen og Danske Seniorer til Movia. Sagen gav omfattende medieblæst med negative reaktioner fra mange passagerer. Vi opfordrede også passagererne til at indsende deres reaktioner til vores hjemmeside og Facebook. På en uge modtog vi kommentarer fra over 2.700 passagerer. De blev overrakt til Movia i februar, dagen inden det bestyrelsesmøde, hvor sagen skulle drøftes. Her besluttede Movia at imødekomme kritikken ved at sætte ruteplaner (men ikke tidsplaner) op på stoppestederne igen. Vi roste Movias beslutning, også selv om det kun er en halv sejr for passagererne.

I november 2019 var der derefter lagt op til, at Movias bestyrelse skulle beslutte, at de trykte køreplansfoldere i busserne skulle udfases. Vi reagerede både direkte til Movia og i medierne, da vi blev opmærksomme på det.

Herefter udskød Movia beslutningen om udfasningen af køreplansfolderne til et bestyrelsesmøde i december. Også denne gang skrev vi til Movia sammen med ÆldreSagen og opfordrede dem, med henvisning til vores undersøgelser, til at genoverveje deres beslutning. Resultatet blev, at Movia besluttede at udskyde udfasningen af køreplansfolderne indtil juni 2020. Samtidig vil Movia sætte ekstra fokus i deres

informationsindsats på at nå "socialt udsatte grupper" og på borgere, der ikke er så fortrolige med det digitale.

Reform af pensionistrabatter på Sjælland

Movia præsenterede kort før jul 2019 en reform af pensionistrabatterne på Sjælland.

Hidtil har alle passagerer på 65 år eller mere kunne købe et pensionistkort til en ret lav pris. Kortet dækker enten tre valgfrie zoner, eller alle zoner i de tidligere takstområder, hhv. Hovedstadsområdet, Vestsjælland og Sydsjælland (inklusiv Lolland, Falster og Møn). Kortet kan i alle områder købes på pap. Med reformen ville DOT nedlægge pensionistkortet og i stedet give en fast pensionistrabat på 40 % på rejsekortrejser og 25 % på pendlerkort, der dog er noget dyrere end de nuværende pensionistkort. Pendlerkort ville også blive muligt at købe på pap.

Det er en sag, som påvirker rigtig mange mennesker – 72.000 bruger i dag pensionistkortet – og det affødte stor aktivitet (primært kritik) på vores sociale medier og i medierne i øvrigt.

Vi og Passagerpuls bakkede op om trafikselskabernes ønske om at harmonisere taksterne, så det bliver mere enkelt og ensartet at bruge den kollektive transport, og vi var positive over for, at flere ældre kunne få gavn af rabatten.

Men vi var bekymrede for, at afskaffelsen af pensionistkortet i praksis ville tvinge mange ældre over på rejsekortet, selvom de ikke ønsker at bruge det. Rigtig mange skriver til os og fortæller, at de oplever rejsekortet som en stressfaktor, fordi man hele tiden skal tænke på at tjekke ind og ud, og fordi man skal håndtere en digital selvbetjening. Og selv om nogle får billigere rejser, er der også nogle ældre, der ville få meget markante prisstigninger. Det gælder særligt i Hovedstadsområdet, hvor mange har brugt kortet, og hvor færre har adgang til en bil. Vi har her opfordret trafikselskaberne til at overvåge, om det får negative konsekvenser for deres brug af kollektiv trafik.

Vi var også kritiske overfor beslutningsprocessen, da hverken Passagerpuls, Movias tilgængelighedspaneler eller andre relevante organisationer, såsom Ældre Sagen, er blevet hørt inden beslutningen.

Sagen fik i begyndelsen af 2020 et politisk efterspil, bl.a. på basis af et notat fra Passagerpuls, der førte til at planerne foreløbig blev udskudt.

Projekter hos Forbrugerrådet Tænk

Forbrugerrådet Tænk har en række projekter med ekstern finansiering. Dem kan du læse mere om i dette afsnit.

”En tryk digital hverdag”

En tryk digital hverdag er et partnerskab med TrykFonden, med en samlet budgetramme på 12 mio. kr. for perioden 2018-2021.

Formål

I samarbejde med TrykFonden vil vi øge antallet af forbrugere, der oplever, at de kan færdes tryk og sikkert i det digitale liv. Partnerskabet er etableret i 2018 i forlængelse af samarbejdet om appen ”Mit digitale selvforsvar”. Visionen er at ruste forbrugerne til at agere digitalt sikkert og tryk og dermed forebygge, at de udsættes for it-kriminalitet.

Partnerskabet har alle voksne danskere over 35 år som målgruppe. Projektets aktiviteter i 2019 har bestået i videreudvikling og udbredelse af appen ”Mit digitale selvforsvar” samt at styrke samarbejdet med netværket af de samarbejdspartnere, der leverer indhold til appen, og som primært bidrager med konkrete advarsler, som sendes ud til appens brugere.

Ultimo 2019 gennemførte vi en brugerundersøgelse, som viste, at

- Appen i høj grad matcher brugernes behov og vurderes som brugbar.
- 97 % af brugerne oplever, at appen i høj eller nogen grad har øget deres opmærksomhed over for svindel på nettet.

Stor vækst i 2019

I løbet af 2019 har der løbende været presseomtale af appen i forbindelse med aktuelle sager, som har ramt forbrugerne, og en række medier og organisationer anbefaler at downloade appen. Den løbende omtale af appen har bl.a. betydet, at den med udgangen af 2019 er downloadet af knap 170.000 unikke brugere. Brugere af appen spiller en væsentlig rolle, da vi dagligt modtager tips fra dem om svindelforsøg. Vi har i alt modtaget over 12.000 tips fra brugerne i appens levetid. Og brugerne deler de konkrete advarsler med andre, og på den måde øger de opmærksomheden om IT-kriminalitet med deres netværk. Vi har derfor igen i år set en markant stigning af antallet af aktive brugere, således at vi med udgangen af 2019 i gennemsnit har 43.500 aktive brugere om måneden.

Projektet har tilknyttet en bred kreds af samarbejdspartnere (indholdsleverandører), som både består af myndigheder, virksomheder og interesseorganisationer (eksempelvis Politiet, Nets, PostNord, Matas, e-mærket). Kredsen af indholdsleverandører udvides løbende, og består ved udgangen af 2019 af 39 organisationer. Deres bidrag til appen, udover konkrete advarsler om svindel-forsøg, er at bidrage med viden til projektet om verserende IT-kriminalitet samt trends og tendenser i det trusselsbillede, som forbrugeren udsættes for.

Til at understøtte projektets strategiske udvikling i en bred kontekst er der udpeget et advisory board, som mødes ca. 2 gange årligt.

Appen kan hentes gratis i hhv. App-store og Google Play.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls er passagerernes stemme i den kollektive transport. Passagerpulsens indsamler og opbygger viden om passagerernes ønsker, oplevelser og behov gennem kvantitative og kvalitative analyser samt samarbejder med passagerer og relevante interesseorganisationer. Projektet har eksisteret siden 2014 med en bevilling fra forligskredsen "Bedre og billigere kollektiv transport" og blev i 2019 forlænget med et årligt budget på 6,5 millioner kr.

Analyser

I 2019 har Passagerpulsens udgivet 16 rapporter og notater, som har sat fokus på passagerernes ønsker, oplevelser og behov. Flere af undersøgelseerne har sammensat kvalitative og kvantitative informationer om passagerernes behov. Undersøgelseerne er blevet videregivet til trafikelskaber og politikere, og ved flere lejligheder har vi mødt med de respektive trafikelskaber og drøftet analyseresultaterne.

Kommunikation

På Facebooksiden "Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk" har vi gjort passagererne klogere på deres rettigheder og muligheder i den kollektive transport samt skabt debat om forskellige aspekter af den kollektive transport. Ved udgangen af 2019 syntes 8.749 personer godt om Facebook-siden. Hjemmesiden passagerpuls.taenk.dk har i løbet af året fået over 338.840 sidevisninger. Facebook-siden blev bl.a. brugt i forbindelse med kampagnen om stationer, hvor passagerne indsendte deres billeder om togstationer, der var forfaldne og utrygge. I løbet af 2019 har Passagerpulsens været nævnt mere end 400 gange i artikler på web og print.

Fokus og særlige events i 2019

Passagerpulsens har i 2019 gennem undersøgelser sat fokus på temaer så som bæredygtighed, organisering, digitalisering i den kollektive transport og mobilitet i tyndt befolkede områder. På Trafikdage i Aalborg fremlagde Passagerpulsens et notat om inddragelse af passagerer.

I september 2019 gennemførte Passagerpulsens en kampagne for at sætte fokus på, at de danske stationer mange steder trænger til en kærlig hånd. Som en del af afslutningen på kampagnen lavede Passagerpulsens et event på Glostrup station, som var den station, flest passagerer havde delt billeder fra.

I oktober 2019 blev Passagerpulsens Kundeservicepris uddelt for femte gang på TØF-konferencen i Korsør. Flixbus vandt for den bedste online kundeservice, BAT for den bedste telefoniske kundeservice og Sydtrafik vandt for årets bedste initiativ.

Udvalgte resultater i 2019

Da Movia afskaffede de fysiske køreplaner på samtlige busstoppesteder på Sjælland, lagde bl.a. Passagerpulsens pres på for, at der som minimum er information om afgangsfrekvens og ruteplaner på stoppestederne og trykte foldere med køreplaner i busserne. Dette opnåede vi.

Glostrup Kommune gik i dialog med Passagerpulsens om stationsudvikling og igangsatte en række forbedringer af stationsmiljøet. Primo 2020 har DBS og Banedanmark påbegyndt forbedringer.

Rigsrevisionen udgav i maj 2019 en rapport, der kritiserede DSBs og Banedanmarks information og manglende kompensation ved forsinkelser. En del af baggrunden for rapporten er Passagerpulsens

rapporter. I efteråret 2019 meddelte transportministeren, at DSB ville iværksætte en række tiltag for at imødegå kritikken, både når det gælder kompensation og trafikinformation.

Ved udgangen af 2019 var der ikke truffet politisk beslutning om fortsat finansiering af Passagerpulsen

Forbrugerrådet Tænks Gældsprogram

Forbrugerrådet Tænk arbejder for et forbrug i balance, og en del af denne indsats er at reducere antallet af forbrugere med gældsproblemer og øge forbrugernes økonomiske tryghed og trivsel. Denne indsats er finansieret af TrygFonden, satspuljen samt kommunale bidrag.

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og gældsrådgivning

Forbrugerrådet Tænk har siden 2010 drevet en Økonomi- og gældsrådgivning, som yder fortrolig, uvildig og gratis rådgivning til socialt udsatte borgere, som har gæld, lav indkomst og lavt rådighedsbeløb.

I 2019 blev der i alt gennemført 3.187 individuelle rådgivningsforløb, hvilket er en stigning på 36 % i forhold til 2018. Og siden begyndelsen i 2010 har mere end 20.000 borgere modtaget rådgivning.

Rådgivningen varetages af 120 frivillige, som alle har en faglig baggrund inden for enten det økonomiske, det juridiske eller det socialfaglige felt.

Rådgivningen foregår som personlig rådgivning gennem vores landsdækkende telefon- og mailrådgivning samt i et af vores syv rådgivningscentre i følgende byer:

- Aalborg
- Kolding
- Esbjerg
- Odense
- Nykøbing Falster
- Ringsted
- København

Borgernes evaluering af rådgivningen er meget positiv, idet 87 procent angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med rådgivningen. Samtidigt angiver 92 procent af de borgere, der har modtaget rådgivning, at det er en lettelse at få taget hul på deres problemer.

Sekretariatet har i 2019 deltaget aktivt i arbejdet i Den Nationale Vidensfunktion for økonomi- og gældsrådgivning. I januar 2019 lancerede Den Nationale Vidensfunktion en ny kvalitetsmodel, som vi siden har arbejdet på at implementere i rådgivningen.

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og gældsrådgivning er finansieret primært af statens satspuljer som i perioden 2018-2020 udgør 4.778.000 kroner. Dertil kommer kommunal medfinansiering fra Kolding Kommune og Ringsted Kommune samt fra Københavns Almene Boligselskab (KAB).

"Plus på Kontoen"

Plus på kontoen er et partnerskab mellem TrygFonden og Forbrugerrådet Tænk. Budgetrammen for perioden 2016-2019 er 25.260.000 kroner. Budgetrammen blev i 2018 forøget med 3.000.000 kroner, da projektet blev forlænget til i første omgang udgangen af 2019.

Partnerskabet startede i 2013 med ønsket om at reducere antallet af unge mellem 18-30 år med gældsproblemer og øge unges økonomiske tryghed og trivsel. Dette søges opnået ved at skabe økonomiske adfærdsændringer hos de unge selv – samtidig med, at vi arbejder på at skabe strukturelle forandringer, som sikrer mere ansvarlig långivning. Evalueringen af fase 2 viser, at vi har rykket mærkbart på begge dele:

Gældsforebyggelse er sat tydeligt på den samfundsmæssige dagsorden:

- Over 220 presseomtaler i 2019, baseret på ny viden og undersøgelser.
- Oplæg, møder og seminarer med politikere, branche og andre interessenter (fagpersoner mv.), hvor udfordringer og løsninger drøftes.

Der er skabt politisk handling:

- Bred politisk aftale er indgået, som skal sikre et ”opgør med kviklån”.
- Branchen (FinansDanmark og Finans & Leasing) har ændret holdning og støttet op om renteloft på forbrugslån.

Bryder tabuet om privatøkonomi og skaber adfærdsændringer hos unge:

- Tre kampagnenedslag med kampagnen ”Tal om din økonomi, før prisen bliver for høj”. Mere end ¼ af de 344.000 unge, som husker partnerskabets kampagne, har bagefter talt med nogen om deres økonomi.
- Uddannelsesbesøg hos mere end 2200 unge i risikogruppen i 2019. 43 procent af de unge siger, at besøget har givet dem lyst til at ændre deres økonomiske vaner.

På baggrund af ovenstående resultater blev der i slutningen af 2019 indgået en samarbejdsaftale med TrygFonden om fase 3 af partnerskabet. Fokus for fase 3 er at forankre de virksomme tilgange og viden, der er udviklet og de resultater, der er skabt.

Tyg på det 2019

Tyg på det 2019 var støttet af Promilleafgiftsfonden for Landbrug med 2.140.000 kroner. Målgruppen var 17-25-årige unge, især erhvervsskoleelever, der lige var flyttet hjemmefra. Projektet var en forlængelse af et-årige projekter 2016-18.

Med fokus på indkøb i supermarkedet og **temaerne**: Råvarekendskab, økonomi og madspild ville vi:

1. Inspirere, oplyse og motivere målgruppen til at træffe sunde og økonomisk bæredygtige valg for sig selv.
2. Styrke målgruppens maddannelse og dermed vække deres madglæde og lyst til at købe flere råvarer.

Vores kommunikation med de unge handlede om madglæde og –mod gennem følgende aktiviteter:

Tyg på det inspirations- og netværkskonference

Vi afholdt i starten af året en vellykket inspirations- og netværkskonference for undervisere og interesseorganisationer, der til dagligt beskæftiger sig med erhvervsskoleelever. Ca. 100 deltog.

Til konferencen havde vi udarbejdet publikationen *Unge, mad og indkøb*, som blev delt ud og fremlagt. Publikationen var en opsummering af de fund og resultater, vi havde gjort os via 3 kvantitative og 1 kvalitativ analyse gennemført i 2016-2018 om unge, mad og indkøb.

Læs publikationen [Unge mad og indkøb - Vaner, viden og valg](#)

Tyg på det-events

Vi afholdt 16 events på erhvervsskoler, som både foregik i klasselokalet og i nærliggende supermarkeder. I alt nåede vi ud til ca. 450 unge gennem disse events. Deltagerne skulle også gennemføre vores digitale undervisningsmateriale, som i år blev opdateret med bl.a. integrering af madspildsappen "For Resten". Siden opdateringen har materialet haft ca. 3000 visninger.

Se materialet her: <https://indkoeb.taenk.dk/>

Vi var på Madens Folkemøde og Ungdommens Folkemøde med vores event: Supermarkedsudfordringen. Eventen var bygget op om 4 stop, hvor deltagerens overordnede opgave var at købe ind til en lasagne. De unge, i alt ca. 600, fik ny, brugbar viden og indsigt af at gennemføre vores event.

Tyg på det på de sociale medier

På Facebook og Instagram engagerede vi løbende vores følgere med indhold om råvarekendskab, økonomi og madspild. I november gennemførte vi i samarbejde med 4 unge influenter en kampagne på Instagram om madspild og madspildsappen "For Resten". Kampagnens elementer havde samlet over 2.000.000 visninger og gav godt 6.000 nye downloads af For Resten-appen. Som research til kampagnen gennemførte vi i samarbejde med YouGov en kvantitativ analyse af unges forhold til mad, bæredygtighed og klima.

Resultaterne kan læses i rapporten: [Bæredygtighed og klima 2019](#)

Forbrugerrådet Tænk Kemi

Forbrugerrådet Tænk Kemi indsamler og opbygger viden blandt forbrugerne om uønskede kemikalier i forbrugerprodukter. Den indsamlede viden bliver formidlet gennem appen Kemiluppen (kosmetik og personlig plejeprodukter), via Forbrugerrådet Tænk Kemis website og Facebook-side samt via Twitter og ikke mindst 'en-til-en'-rådgivning i telefonen og på mail.

Test fra Forbrugerrådet Tænk Kemi

I den seneste bevillingsperiode (2017-19) har det ikke været muligt at lave samme antal test, som i den første periode (2014-16). Således blev der i 2019 gennemført 19 test (mod f.eks. 30 i 2015). I fokus var produkter til børn, smykker, legetøj, produkter fra online-portaler og rengøringsmidler. 46 produkter blev i 2019 anmeldt til Miljøstyrelsens kemikalieinspektion (22 i 2018), herunder legetøj, smykker og en række personlig plejeprodukter.

Vores test af legetøj i 2018 medførte, at Forbrugerrådet Tænk fremsatte et krav om indholdsdeklaration på legetøj, et krav som Miljøministeren i 2019 tog med til EU i et forsøg på at få det ind i EU's lovgivning. COOP indførte også i 2019 ingrediensliste på udvalgt legetøj.

Digitale kanaler hos Forbrugerrådet Tænk Kemi

Forbrugerrådet Tænk Kemis Facebook side er Forbrugerrådet Tænks største med mere end 55.000 følgere. Vores opslag når mellem 15.000 og 200.000 brugere på Facebook pr opslag – gennemsnittet er 67.000.

Forbrugerrådet Tænk Kemi website benyttes af mange forbrugere. Knap 900.000 unikke brugere klikkede sig ind på de gode råd eller testsiderne på kemi.tænk.dk

Appen Kemiluppen er Forbrugerrådet Tænk Kemi gratis app, hvor man som forbruger kan scanne strejkoden på kosmetik og personlig plejeprodukter og få at vide, om der er uønsket kemi i produktet. Det gjorde forbrugerne 1,7 millioner gange i 2019, en stigning på 14 procent i forhold til 2018. I alt har der været flere end 8 millioner scanninger, og vi har rundet 350.000 downloads af appen siden dens lancering.

Kendskab til Forbrugerrådet Tænk Kemi

Kendskabet i befolkningen til Forbrugerrådet Tænk Kemi er på 26 procent i 2019, hvilket er 1 procents fald i forhold til 2018. Kendskabet har de sidste fire år ligget og svinget frem og tilbage mellem 26 og 27 procent. Kendskabet i målgruppen "kvinder mellem 18 og 45 år" er på 40 procent. I befolkningen er kendskabet til Kemiluppen 18 procent.

LIFE AskREACH / Tjek Kemien

Forbrugerrådet Tænk Kemi har sammen med 19 europæiske partnere fået midler fra EU's LIFE+Program til projektet LIFE AskREACH, der skal udvikle en europæisk version af appen "Tjek Kemien", der hjælper forbrugerne med at kunne tage stilling til de særligt problematiske SVHC-stoffer - stoffer der er optaget på EU's kandidatliste. Igennem 2019 er der arbejdet med at udvikle appen. Appen blev først lanceret d 16. januar 2020 af Miljøministeren og Forbrugerrådet Tænks formand.

Det internationale arbejde

Forbrugerrådet Tænk deltager i en række internationale organisationer, hvoraf de vigtigste er den globale forbrugerorganisation, Consumers International, den europæiske forbrugerorganisation BEUC, den europæiske forbrugerorganisation for standardisering ANEC, det internationale testsamarbejde i ICRT samt det transatlantiske dialogforum TACD.

Consumers International

Consumers International har verdenskongres hvert fjerde år, og den blev afholdt over 4 dage i april og maj 2019 i Lissabon, hvor vores Forbrugerrådet Tænks formand blev genvalgt til bestyrelsen i CI, endda med titel af "Honorary Secretary", der sammen med formand og næstformand udgør en slags forretningsudvalg for CI. Kongressen havde fokus på, hvordan digital innovation kan foregå på en måde, der er i forbrugernes interesse.

CI har i 2019 især fokuseret på e-handel, og organisationen er her ikke mindst vigtig i kraft af sin rolle som forbrugernes stemme i verdenshandelsorganisationen WTO, samt i WHO og FN.

CI har i 2019 fået både ny præsident og ny direktør.

BEUC

Den europæiske forbrugerorganisation BEUC har i 2019 ikke mindst arbejdet på at give forbrugerpolitikken synlighed i Europaparlamentsvalget i juni 2019, herunder udarbejdet materiale, som kunne anvendes af medlemsorganisationerne, samt – i efteråret – på at etablere et forhold til de nye nøglepersoner efter valget.

BEUC har desuden gjort en stor indsats i samarbejde med den britiske forbrugerorganisation Which? for at kortlægge og formidle konsekvenserne af et britisk Brexit for europæiske forbrugere både i UK og i resten af EU under de forskellige scenarier, der har været i spil.

BEUC har endelig i 2019 været optaget af at skærpe sin politik for bæredygtigt forbrug og produktion for at kunne give kvalificeret indspil til EU-Kommissionens såkaldte "Green Deal for Europe", som blev varslet af den nye Kommissionsformand Ursula von Leyen ved hendes tiltrædelse, og BEUC holdt i november 2019 en temakonference om dette emne i Helsinki.

Forbrugerrådet Tænk er repræsenteret i BEUCs bestyrelse med vores vicedirektør.

Arbejdet i klagenævnene

Forbrugerrådet Tænk er medstifter af 18 private godkendte klagenævn og sidder desuden i Forbrugerklagenævnet og en række andre lovregulerede klagenævn ikke mindst på sundhedsområdet. Det er med andre ord en arbejdsopgave, der fylder meget i sekretariatets hverdag. Men den er også vigtig.

I 2019 kom et nyt ankenævn til verden, nemlig Parkeringsankenævnet, som Forbrugerrådet Tænk har etableret sammen med FDM og parkeringsbranchen. Baggrunden er en ændring af færdselsloven, hvorefter man ikke gyldigt kan opkræve parkeringsafgifter, hvis man ikke er tilsluttet et ankenævn – en ændring, som vi var meget tilfredse med. Taxiloven har fået en tilsvarende ny bestemmelse, men her har processen omkring at etablere et ankenævn foreløbig trukket ud.

Vi opfatter adgangen til at klage som en vigtig forbrugerbeskyttelse, ligesom vores repræsentanter i klagenævnene er med til at sikre, at der også er nogle med til at behandle sagen, der kan se den fra forbrugernes synsvinkel. Og samtidig er arbejdet i klagenævnene en vigtig kilde til viden om, hvor skoen trykker for forbrugerne - en viden der kan bruges i vores forbrugerpolitiske arbejde.

Opgaven med at repræsentere Forbrugerrådet Tænk i de mange nævn er så omfattende, at den ikke kan løses af sekretariatsansatte alene. Både derfor, og fordi de giver mulighed for at trække på kompetencer, som vi ikke i tilstrækkelig grad har i sekretariatet, er en del af pladserne besat eksternt efter indstilling fra Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og personlige medlemsrepræsentanter. Det frivillige arbejde, der her lægges, har meget stor værdi for forbrugerne og Forbrugerrådet Tænks arbejde.

Vi lægger vægt på, at de eksterne repræsentanter er i tæt samspil med sekretariatet, og blandt andet derfor afholder vi en gang om året et seminar for alle vores repræsentanter i klagenævnene. På årets seminar blev der bl.a. holdt oplæg om aftaleloven og forældelse i forbindelse med klagesager.

Hørings svar fra Forbrugerrådet Tænk

Forbrugerrådet Tænk er i 2019 kommet med 112 høringssvar.

Du finder alle høringssvar i vores dokumentationsbibliotek

http://dokumentation.taenk.dk/dokumentation/svar/191?_ga=2.245035589.1791709956.1578998437-1747067073.1578998437

Rådet i 2019

Forbrugerrådet Tænk er en paraplyorganisation, der optager landsdækkende, ikke-kommercielle organisationer og lokale forbrugergrupper. Hver medlemsorganisation har ret til to pladser i Forbrugerrådet Tænks rådsforsamling, der fastlægger Forbrugerrådet Tænks strategiske og politiske sigtelinjer og vælger bestyrelse og formand.

Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og forbrugergruppe

- Alkohol & Samfund
- AOF Danmark
- Astma-Allergi Danmark
- Bibliotekarforbundet
- Cyklistforbundet
- Dansk Aktionærforening
- Dansk IT
- Danske Gymnasieelevers Sammenslutning
- Danske Seniorer
- Danske Studerendes Fællesråd
- Danske Ølentusiaster
- Den Danske Dyr lægeforening, Faggruppe for samfund, sundhed og velvære
- DM – Dansk Magisterforening

- Dyrenes Beskyttelse
- Fairtrade Mærket Danmark
- Fagbevægelsens Hovedorganisation
- Finansforbundet
- Forbrugsforeningen
- Foreningen for madkundskab
- Fritidshusejernes Landforening
- JA – Jordbrugsakademikerne
- Kost & Ernæringsforbundet
- Kvinderådet
- Lejernes Landsorganisation
- Patientforeningen Danmark
- Rådet for Grøn Omstilling
- Serviceforbundet
- Forbrugergruppen Vest

Læs mere om Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og forbrugergruppe

<https://taenk.dk/om-os/medlemsorganisationer-i-forbrugerradet-taenk>

Repræsentanterne for de personlige medlemmer

Repræsentanterne for de personlige medlemmer er valgt for en toårig periode. Seneste valg blev afholdt i oktober 2018. Herunder ses de valgte repræsentanter og suppleanter.

Medlemmer af rådsforsamlingen

- Anita Barbesgaard
- Julie Ravneberg Stockholm

Suppleanter af rådsforsamlingen

- Elsebet Gjetting
- Christian Schmidt

Æresmedlem af rådsforsamlingen

- Kirsten Nielsen – Formand for Forbrugerrådet Tænk i perioden 1979-2002.

Rådsmøder i 2019

Rådsforsamlingen er Forbrugerrådet Tænks øverste myndighed. Rådsforsamlingen fastlægger blandt andet de forbrugerpolitiske sigtelinjer. I rådsforsamlingen sidder op til to repræsentanter fra hver medlemsorganisation, en repræsentant fra en forbrugergruppe, to repræsentanter for de personlige medlemmer samt et æresmedlem.

Der har i 2019 været afholdt tre rådsmøder, hvor rådet blandt andet har fastlagt forbrugerpolitiske sigtelinjer for transportområdet og påbegyndt arbejdet med revision af sigtelinjer for henholdsvis miljø- og sundhedsrelaterede afgifter og forsikringsområdet samt arbejdet med sigtelinjer for mindre tøjspild. Herudover har der været debat om organisationernes arbejde med FNs verdensmål. Rådets drøftelser fremgår af referaterne.

Referater fra Forbrugerrådet Tænks rådsmøder

<https://taenk.dk/om-os/referater-fra-raadsmoeder>

Bestyrelsen i 2019

Bestyrelsen vælges af Forbrugerrådet Tænks rådsforsamling. Bestyrelsen har ansvar for de forbrugerpolitiske beslutninger mellem rådsmøderne samt for udarbejdelse af budgetforslag, regnskab og forretningsmæssige beslutninger.

Der var valg til bestyrelsen på rådets årsmøde i april 2019, hvorefter bestyrelsens sammensætning så ud på følgende måde:

Formand:

- Anja Philip (personligt medlem)

Næstformand:

- Per Jensen (Dyrenes Beskyttelse)

Medlemmer af bestyrelsen:

- Anita Barbesgaard (repræsentant for de personlige medlemmer)
- Birgith Sloth (DM – Dansk Magisterforening)
- Finn Borgquist (Forbrugsforeningen)
- John Nielsen (Serviceforbundet)
- Majbrit Berlau (Fagbevægelsens Hovedorganisation)
- Søren Fauerskov Hansen (Danske Studerende Fællesråd)
- Tine Segel (Bibliotekarforbundet)

Suppleanter:

- Kern Lærholm Petersen (JA – Jordbrugsakademikerne)
- Annette Creutzberg (Kvinderådet)
- Anna Marie Schou Ringive (Dansk Aktionærforening)

Forbrugerrådet Tænks sekretariat

Du finder en komplet oversigt over ansatte i Forbrugerrådet Tænk på vores hjemmeside

www.taenk.dk/sekretariat