

20. januar 2009

## Dansk Erhverv og Forbrugerrådet

### Ny dansk forbrugerpolitik

Input til regeringens forbrugerpolitiske handlingsplan

Regeringen har igangsat et arbejde med en ny forbrugerpolitisk handlingsplan. Forbrugerrådet og Dansk Erhverv hilser en ny dansk forbrugerpolitik velkommen. Det er hensynet til kunderne, der afgør virksomhedernes situation på markedet. Gode forbrugerforhold er derfor afgørende for både forbrugere og virksomheder. Forbrugerpolitikken bør være et prioriteret indsatsområde for Danmark. I dette papir fremlægger vi de områder, som udgør fællesmængden af forslag fra Dansk Erhverv og Forbrugerrådet, og som efter vores mening bør være en del af den kommende forbrugerpolitik. Udover dette papir har hver organisation et selvstændigt papir med forslag, der rækker udover nedenstående.

#### Forbrugerpolitik i højsædet

Regeringens nye forbrugerpolitik er en oplagt mulighed for at gentænke og nytænke, hvordan vi som samfund skal tage hensyn til forbrugerne og samtidig fremme de seriøse erhvervsdrivendes muligheder for succes. De erfaringer vi høster hjemme kan bruges globalt, så Danmark bliver bedst til at forstå verdens kunder og markeder.

- Konkret foreslår vi, at regeringen opretter et tværministerielt koordinationsudvalg, der med den ansvarlige minister som formand kan sikre sammenhæng i forbrugerpolitikken på de enkelte ministerområder. Der kan bl.a. peges på Fødevareministeriet, Miljøministeriet, Klima- og Energiministeriet, Transportministeriet, Ministeriet for Videnskab, Forskning og Teknologi og Justitsministeriet. Dette skal sikre integrationen af forbrugerhensyn i andre politik områder, som også den gældende EU traktat forskriver det. I forlængelse heraf bør der arbejdes på, at et lignende initiativ tages på EU niveau således at også forbrugerhensyn mere systematisk indtænkes i Kommissionens arbejde og forslag.
- Vi foreslår, at Danmark tager førertrøjen på europæisk forbrugerpolitik, hvilket kan ske ved at afsætte ressourcer til at præge det igangværende arbejde med forbrugerrettigheder og at ved at sætte et højt forbrugerpolitisk ambitionsniveau til Danmarks EU formandskab i 2012 og gøre forbrugerpolitik til et særligt indsatsområde.
- Vi foreslår, at regeringen arbejder på at styrke håndhævelsen af forbrugerreglerne i EU. Det skal ske ved at styrke samarbejdet mellem håndhævelsesmyndighederne på tværs af grænserne i EU. De danske myndigheder skal have tilført ressourcer til at kunne indgå i dette arbejde for at styrke den internationale indsats.

- Vi foreslår, at Danmark gør det til en sag under EU formandskabet i 2012 at udvikle et europæisk e-handelsmærke. I Danmark hjælper e-mærket forbrugerne med at finde de danske netvirksomheder, der drives lovligt og forsvarligt. Samme mulighed findes ikke, når der handles over grænserne.
- Vi foreslår, at det centrale klagenævn for forbrugersager – Forbrugerklagenævnet – også reelt opfanger de klager, der ikke hører hjemme i andre ankenævn. Det betyder konkret, at en række uforklarlige undtagelser for Forbrugerklagenævnets virkeområde skal fjernes, og der skal åbnes mulighed for, at klager over for eksempel autoudstyr, sms-lån og andet også kan behandles.
- Vi foreslår, at der sættes fokus på at sikre gode forbrugerforhold på de liberaliserede markeder for tele, energi, post og transport. Der er brug for skabe større gennemsigtighed og for at skabe vilkår for gebyrer, skiltning m.m. der ligner dem på varemarkedet. Første skridt skal være at gennemføre en analyse af forbrugerforholdene. Det skal sikres, at forbrugerforhold tænkes ind fra starten når de nye områder som transport og post liberaliseres.

### **Styrk forbrugerforskningen**

Forbrugerpolitik bør basere sig på faktuel viden. Derfor skal der afsættes ressourcer til at tilvejebringe valid forskning om forbrugernes adfærd, forbrugernes konkrete problemer på forskellige markeder, velfærdstab ved mangel på gode forbrugerforhold med videre. Hvis vi skal blive ved med at skabe vækst, innovation og beskæftigelse i en stadig mere global og konkurrenceudsat verden er der brug for mere markedsbaseret forskning, herunder forskning i forbrugerforhold. Selv om der allerede eksisterer samarbejdsrelationer mellem forskningsmiljøerne, vil en samling af miljøerne i større, tværgående satsninger kunne føre til styrkelse af forskningen på området. Dels vil integrationen mellem forskellige videnskabelige tilgange kunne bidrage til mere helhedsorienteret forbrugerforskning indenfor de enkelte felter, og dels vil integrationen kunne medføre en bedre udnyttelse af viden, metodegrundlag mv. på tværs af de eksisterende forskningsfelter, og dermed bidrage til øget højde i forbrugerforskningen.

- Vi foreslår, at forbrugerforskning herhjemme organiseres bedre og ressourcemæssigt styrkes.

### **Ansvarlighed, bæredygtighed og klima**

Ansvarlighed og bæredygtighed vil blive et fortsat væsentligere konkurrenceparameter – både i forhold til forbrugere, medarbejdere, aktionærer og øvrige interessenter. Der bør være fokus på både borgere og forbrugere, da ikke al adfærd påvirkes gennem detailløst og det øvrige erhvervsliv. Det er derfor af afgørende betydning, at myndighederne går forrest og højner vidensniveauet hos borgerne.

- Vi foreslår, at der fra myndighedernes side udvikles let tilgængelig og troværdig information til forbrugerne om bæredygtighed.
- Vi foreslår, at viden om bæredygtighed indgår i uddannelsessystemerne..
- Vi foreslår, at Folketinget støtter Dansk Initiativ for Etisk Handel for at sikre at erhverv, forbrugere, fagforeninger og branceorganisationer fortsat i fællesskab kan bidrage til at finde løsninger på en af vor tids store samfundsudfordringer – nemlig etisk produktion og handel.

- Udviklingen og udbredelsen af miljømærker bør styrkes, det kan effektivt gøres ved at fritage miljømærkede produkter for licensafgift. Det vil sige, at det ikke skal være en økonomisk udgift for de mest miljøvenlige produkter at kommunikere om det til forbrugerne.

### **Sikkerhed og standardisering**

Forbrugere og virksomhedernes indkøbere skal kunne stole på, at produkterne er sikre, hvis de lever op til kravene i de fælles europæiske standarder. Men dette er desværre ikke altid tilfældet. Mange års tests af autostole har f.eks. vist, at kravene i den fælles europæiske standard for autostole til børn ikke er gode nok og slet ikke up to date. Det er ikke holdbart, og der er derfor brug for, at der bliver sat mere fokus på dansk deltagelse i standardiseringsarbejdet og at bevillingerne til offentlighedens og interessenternes inddragelse i arbejdet øges. Dette er blevet endnu mere vigtigt efter EU's varepakke blev vedtaget i juni sidste år, fordi langt flere regler i EU's indre marked skal etableres via standardisering efter den "ny metode.

- Vi foreslår, at der sættes fokus på dansk deltagelse i standardiseringsarbejdet og at bevillingerne til arbejdet øges.

### **Information til forbrugere og virksomheder om digitaliseringen**

Udviklingen på TV og radioområdet går i dag meget stærkt. Teknologien ændrer sig med ekspresfart og de mediepolitiske ambitioner i Danmark er høje og følger med. TV kan i dag modtages via antenne eller kabel eller på nettet. I dag skal forbrugerne forholde sig til MPEG2, MPEG4, Full HD eller HD-Ready, DAB eller analog radio med mere. Knap nok er det analoge TV-signal blevet slukket før der tales om MUX8, DVBT2 tunere, DAB+ med mere. For både forbrugere og forhandlere er det vanskeligt at følge med.

I forbindelse med overgangen fra analogt til digitalt TV-signal har der ikke været tilstrækkelig fokus på at informere hverken forbrugerne eller de forhandlere, der forventes at kunne give korrekt rådgivning til deres kunder, om ændringerne. Oplysningskampagnen kom først i gang i efteråret 2008 – kun et år før det analoge signal blev slukket.

For at undgå mere kaos end nødvendigt i forhold til de mange fremtidige ændringer foreslås det, at Forbrugerstyrelsen i samarbejde med Kulturministeriet skal sørge for løbende og ajourført information om digitaliseringen, som forbrugere og forhandlere skal kunne finde på Forbrugerstyrelsens hjemmeside [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).

- Vi foreslår at Forbrugerstyrelsen i samarbejde med Kulturministeriet sørger for løbende og ajourført information om kommende digitaliseringsforslag på TV og radioområdet, som forbrugere og forhandlere skal kunne finde på [www.forbrug.dk](http://www.forbrug.dk).