

Forbrugerrådet Tænk

Årsberetning 2017

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

Indholdsfortegnelse

Forord	6
Forbrugerpolitiske kampagner	9
Sikker, når du klikker.....	9
Forsinket? Det er faktisk ikke i orden	10
Refurbished phones.....	11
Fri roaming.....	11
Konkurrenceproblemer i realkreditten	11
Folkemødet og Ungdommens Folkemøde	12
Personlige medlemmer af Forbrugerrådet Tænk	12
Videreudvikling af medlemsfordele i 2017	13
Ny distributionsform og ny kvalitet på medlemsblad.....	13
Mærkebanken	13
24/7 hjælp til at klage.....	13
Relancering af Forbrugerrådet Tænk Bank.....	14
Vejledning i hvilke produkter, der skal undgås	14
Flyforsinkelse og flyaflysninger, se hvad du har ret til.....	14
Test og analyser fra Forbrugerrådet Tænk.....	15
Test fra Forbrugerrådet Tænk.....	15
Læser- og forbrugeranalyser fra Forbrugerrådet Tænk	16
Forbrugerpolitiske sager i 2017.....	18
Revision af forbrugerlovgivningen.....	18
Brexit	18
Markedsføringsloven	19
Nye retningslinjer for prismarkedsføring.....	19
Alkoholreklamenævnet.....	20
Polemik om samhandelspraksis for dagligvarer	20
Betalingstjenesteloven	21
Bankerne hæver gebyrerne for kortbetalinger i udlandet	22
Apple Pay	22

Investeringsprovision	23
ÅOP for investeringer.....	24
Realkreditforlig om adgangen til at hæve bidragssatserne.....	25
Rapport om dårlig konkurrence i Realkreditsektoren	25
Projektsalg.....	26
Tilstandsrapporter og elinstallationsrapporter (Huseftersynsordningen)	26
Ændring af loven om Rejsegarantifonden og pakkerejse-loven	27
Nye regler om salg af forsikringer.....	27
Ansvarsforsikring for speedbåde og vandscootere	28
Forslag til fremtidens stormflods-, oversvømmelses- og stormfaldsordninger	28
Ny databeskyttelseslov.....	29
Appen ”Mit digitale selvforsvar”	29
Roamingaftale i EU på plads.....	30
Blankmedieafgifter	31
Medieaftale.....	32
Telefoniske el-aftaler.....	32
EU’s vinterpakke på energi	33
Fleksafregning af energi.....	33
Retshjælp	34
Nye mærkningsordninger for dyrevelfærd og skånsomt fanget fisk.....	35
Fødevarerforlig.....	35
Retten til at få slettet faktuelle fejl i patientjournal.....	36
Tatovering	36
Nationalt Genom Center	37
Bedre erstatningsregler på sundhedsområdet	37
Bisphenol A klassificeres af EU som hormonforstyrrende	37
Takstreform.....	38
Udlisitering af S-tog.....	38
Projekter med ekstern finansiering 2017	40
Danskernes digitale selvforsvar	40

Tæm dine indkøb 2017.....	41
Undervisningsmateriale til erhvervsskoler, events og kurser	41
Løbende indsats på sociale medier og øvrig formidling	42
LIFE AskREACH.....	42
Forbrugerrådet Tænk Kemi	43
Test fra Forbrugerrådet Tænk Kemi.....	43
Digitale kanaler hos Forbrugerrådet Tænk Kemi.....	43
Appen Kemiluppen	43
Kendskab til Forbrugerrådet Tænk Kemi	44
Forbrugerrådet Tænks Gældsrådgivning	44
Nyt rådgivningscenter og særligt fokus på unge	44
Partnerskabsprojekt med TrygFonden ”Plus på Kontoen” (tidligere På Rette Spor).....	45
Viden og udvikling af nye tilgange	45
Unge og gæld på dagsordenen	45
Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens.....	46
Analyser fra.....	46
Digitale kanaler Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens.....	46
Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens fokus i 2017	46
For Resten 2017	47
Proces og resultater	47
Indhold af appen.....	48
Arbejdet i klagenævnene	49
Det internationale arbejde.....	50
Rådgivning i 2017	51
Forbrugerrådet Tænks digitale medier	51
Taenk.dk	51
Sociale medier og nyhedsbreve.....	51
Presse i 2017.....	51
Omtale i onlinemedier	52
Høringssvar.....	52

Rådsmedlemmer i 2017	53
Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer i 2017	53
Repræsentanterne for de personlige medlemmer	54
Personlige medlemmer af Rådsforsamlingen.....	54
Suppleanter til Rådsforsamlingen.....	54
Æresmedlemmer af rådet	54
Rådsmøder i 2017.....	54
Emner drøftet på rådsmøderne.....	54
Kampagnen 'Sikker, når du klikker'	54
Gæld	55
EU's digitale indre marked.....	56
Besøg af erhvervsminister Brian Mikkelsen	57
Børn og betalinger	57
Kampagnen 'Forsinket. Det er faktisk ikke i orden'	57
Bestyrelsen i 2017.....	58
Forbrugernes stemme blev i sidste ende bevaret	58
Mistet stærk stemme.....	59
Protest fra forbrugere og organisationer.....	59
Oplyste forbrugere med samlet stemme.....	60
Forbrugerrådet Tænks sekretariat	60

Forord

I Forbrugerrådet Tænks historie vil 2017 først og fremmest blive husket som året, hvor en regering for første gang i mands minde foreslog en markant beskæring af vores finanslovstilskud: det er ellers den bevilling, som sikrer, at alle danske forbrugere har adgang til uafhængig og uvildig oplysning og rådgivning om forbrugerforhold og rettigheder, og har en samlet stemme til at repræsentere dem over for de erhvervsdrivende, politikere og myndigheder. Regeringens forslag til Finanslov for 2018 indeholdt en beskæring af vores tilskud med 5 millioner kroner - knap en tredjedel. Da det var målrettet vores almennyttige arbejde med forbrugeroplysning og deltagelse i den offentlige debat, var det et angreb på vores muligheder for fortsat at være en stærk forbrugerpolitisk stemme i samfundet.

Under overskriften "Bevar forbrugernes stemme" førte vi gennem efteråret en markant kampagne for at fastholde bevillingen. Heldigvis oplevede vi bred opbakning til kampen - både i form af underskrifter fra knap 30.000 forbrugere, i form af støtteudtalelser fra bl.a. en lang række brancher, organisationer, interessenter og førende politikere. Forslaget blev derfor taget af bordet i 11.time ved de afsluttende finanslovsforhandlinger.

I 2017 fortsatte den positive medlemsudvikling fra cirka 75.000 personlige medlemmer ved årets begyndelse til cirka 78.000 ved årets udgang. Det er et målrettet arbejde igennem de senere år, der har betydet to års ubrudt medlemsfremgang. Medlemstallet er vigtigt for os, fordi det giver os flere muskler i vores arbejde med at varetage de almene forbrugerinteresser, både i form af bedre økonomi, en bredere kontaktflade og som demokratisk grundlag.

Forbrugerpolitiske forbedringer skabes ikke kun gennem vores daglige arbejde i flere hundrede råd, nævn og udvalg med at repræsentere forbrugerne og presse på for at sikre en god forbrugerbeskyttelse i lovgivningen. Den skabes også, når vores produkttest fører til, at produkter med problemkemi eller dårlig sikkerhed bliver fjernet fra markedet, eller når vores telefonrådgivning styrker en forbruger i sin diskussion med en virksomhed, der ikke vil anerkende et problem. Og det skabes, når vores kampagnearbejde for eksempel får en stor virksomhed til at holde op med at kræve undersøgelsesgebyrer, når man som forbruger henvender sig med et produkt, der ikke virker.

I 2017 førte vores testarbejde bl.a. til, at usikre højstole til babyer og børnebolde med ftalater i blev fjernet fra markedet. Vi har også anmeldt en række produkter til myndighederne efter at have fundet problemer med vores test, f.eks. med usikre fidgetspinnere og chiafrø, der indeholdt pesticider.

Kampagner er nu blevet en rodfæstet del af vores forbrugerpolitiske arbejde. Udover den lange finanslovs-kampagne i efteråret har vi i 2017 gennemført to store forbrugerpolitiske kampagner - en, der under overskriften "Sikker, når du klikker" satte fokus på behovet for at styrke

beskyttelsen af vores privatliv i den digitale verden, og en, der krævede bedre rettigheder og information, når vi oplever forsinkelser og aflysninger i bus, tog og metro.

Vi er samtidig begyndt at arbejde med mindre, aktuelle kampagner, når situationen kræver det. I 2017 handlede den første minikampagne om Apples praksis med at tilbyde forbrugerne en telefon med brugt indmad, når de havde krav på at få en defekt telefon ombyttet til en ny. Apple rettede ind efter ganske få dage - noget, selv afgørelser i retten ikke havde udvirket. I juni opfordrede vi forbrugerne til at skifte teleselskab, hvis de blev udsat for prisstigninger i forbindelse med indførelse af fri roaming, og i efteråret slog vi endnu et slag for indgreb, der kan forbedre konkurrencen inden for realkredit, så vi kan modvirke, at priserne bliver ved med at stige.

Vi kan således se, at vores kampagner påvirker virksomhedernes adfærd og dermed får en effekt, uanset om lovgivningen forbliver uændret. I de kommende år vil vi derfor fortsætte med at arbejde systematisk med både små og store kampagner.

Men også på den traditionelle lovbane har vores forbrugerpolitiske arbejde givet gevinst. Lad mig her blot nævne to love, som regeringen har fået vedtaget i 2017. I foråret 2017 vedtog Folketinget først nye regler, der strammer kravene til realkreditselskaberne, når de vil hæve priserne, og gør det billigere at skifte til et andet selskab, hvis det sker. Dernæst blev der vedtaget en ny betalingslov, der på flere punkter havde fingeraftryk fra vores indsats - blandt andet med lavere selvrisiko ved nogle typer af misbrug af vores betalingskort og begrænsning af adgangen til, hvordan virksomhederne må bruge vores betalingsdata. I begge tilfælde havde Forbrugerrådet Tænk ydet væsentlige bidrag til processen op til lovændringen

I 2017 har vi arbejdet intensivt på at opruste vores indsats for digitale forbrugerrettigheder. På den politiske front har vi arbejdet ihærdigt for at sikre, at den kommende implementering af EU's nye persondataforordning kommer til at gøre en reel forskel. Vi har sat fokus på den manglende datasikkerhed i internetforbundet legetøj og smartwatches. Vi har anmeldt Google til Datatilsynet for at krænke vores privatliv. Og ikke mindst søsatte vi i foråret appen "Mit Digitale Selvforsvar", der i årets sidste ni måneder blev hentet af flere end 60.000 forbrugere og affødte mere end 2.300 tips om trusler på nettet. Appen videregiver advarsler fra en bred vifte af interessenter - for eksempel politiet, Nets, Skat og Danske Bank - mod phishingmails, falske hjemmesider og anden svindel. Den er blevet til i et samarbejde med TrygFonden og Det Kriminalpræventive Råd og varsler startskuddet på en mere permanent oprustning inden for vores arbejde med digitale forbrugerrettigheder.

På gældsområdet har vi i 2017 for alvor kunnet sætte turbo på projektet "Plus på Kontoen", som også gennemføres i samarbejde med TrygFonden. Gennem en forebyggende indsats arbejder vi

her målrettet på at forhindre unge i at blive overgældssatte. Arbejdet går hånd i hånd med det politiske arbejde for at begrænse uansvarlig långivning.

Forbrugerrådet Tænk er begunstiget af en stor mediebevågenhed. På en typisk dag ringer 10 journalister til vores presseenhed og spørger om vores mening om alt fra salg af falske koncertbilletter, over fødevareresikkerhed til takstreformer i den kollektive trafik. Vi har derfor registreret over 4.600 medie citeringer i 2017 og 160 TV-optrædener, hvilket i gennemsnit svarer til, at en repræsentant for Forbrugerrådet Tænk har været på skærmen næsten hver anden dag. Det forpligter, og vi gør os stor umage for altid at levere faktabaserede, troværdige indlæg.

Hertil kommer vores egen kommunikation på vores velbesøgte hjemmeside taenk.dk og i de målrettede nyhedsbreve inden for vores seks prioriterede indsatsområder: Fødevarer, privatøkonomi, hjemmets produkter, det digitale liv, passagerforhold og problemkemi. Endelig spiller de sociale medier som Facebook og Twitter for os, som for andre, en stadig større rolle i kommunikationen, ikke mindst i kampagnearbejdet.

Men basen for det hele er uændret: To gode magasiner - medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk og Forbrugerrådet Tænk Penge - der sammen med taenk.dk, leverer solid kvalitetsjournalistik om forbrugerspørgsmål og masser af test af høj kvalitet, der viser vej i forbrugerjunglen, og som går hånd i hånd med en stor politisk indsats i forbrugernes tjeneste. Det sikrer en høj grad af faglighed og troværdighed blandt forbrugerne og vores mange interessenter. Den hæger vi om og gør os umage for at leve op til - hver eneste dag.

Anja Philip

Formand i Forbrugerrådet Tænk

Forbrugerpolitiske kampagner

Forbrugerrådet Tænk havde planlagt i 2017 at gennemføre to store forbrugerpolitiske kampagner og fire mindre aktuelle kampagner. Mens vi i foråret 2017, som planlagt, gennemførte en større kampagne om digital forbrugerbeskyttelse og to minikampagner, ændrede vi delvist planer i efteråret på grund af situationen om finanslovsforslagets oplæg til beskæring af vores tilskud.

Vores kampagne mod dette forslag - som er beskrevet i et andet kapitel - kom i praksis til at være efterårets største kampagne. Vi fastholdt dog en større kampagne om forsinkelser i tog, bus og metro og gennemførte derudover en mindre kampagne om bedre konkurrence på realkreditmarkedet.

Forbrugerrådet Tænks kampagner beskrives i det følgende afsnit.

Sikker, når du klikker

Kampagnen ”Sikker, når du klikker” om digital forbrugerbeskyttelse blev lanceret 7. marts 2017 med afsæt i to af Forbrugerrådet Tænks mærkesager:

- Kontrol over egne data og
- God forbrugerinformation om digital tryghed

Kampagnen sluttede 4. maj 2017 med en slutmanifestation på Folkemødet i juni måned.

Startskuddet var en anmeldelse til Datatilsynet af Google for via smartphone og Google-konto at indsamle og gemme data om forbrugernes placering og søgehistorik i ubegrænset tid.

Kampagnens formulerede mål var følgende:

- Vi ville med oplysning, involvering og konkrete værktøjer øge danskernes evner og muligheder for at kunne passe bedre på deres data, så de nemt, trygt og sikkert kan begå sig på internettet.
- Vi ville lægge direkte pres på udvalgte portaler og virksomheder, der ikke på en nem og forbrugervenlig måde giver den enkelte forbruger mulighed for at tilgå egne data og slette/redigere efter behov.
- Vi ville involvere forbrugerne direkte i at forbedre deres digitale selvforsvar.
- Vi ville lancere en app, der kunne være det første skridt i retning af ét samlet sted, der kan hjælpe danskerne til en nem, tryk og sikker navigation i den digitale verden.

Kampagnen omfattede to temanumre i medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk og otte ugers kampagnejournalistik med de to overordnede temaer ”privacy” og ”it-kriminalitet”.

Den største succes i kampagnen var lanceringen i april af appen Mit Digitale Selvforsvar. Appen blev oprindeligt til i et samarbejde med Det Kriminalpræventive Råd og efterfølgende også i samarbejde med TrygFonden. Desuden indgik - og indgår - et samarbejde med en lang række indholdsleverandører: Politiet, Nets, Skat, Danske Bank med flere, der gennem appen kan orientere forbrugerne om aktuelle trusler på nettet, for eksempel phishing mails, falske hjemmesider med videre.

Appen blev i løbet af 2017 downloadet af mere end 60.000 forbrugere, og vi modtog i de ni måneder over 2.300 tips fra forbrugere om trusler på nettet.

Vores medlemsorganisationer Dansk IT, Dansk Magisterforening og Bibliotekarforbundet deltog aktivt i kampagnen, hvor også Ingeniørforeningen IDA deltog med indsamling af data.

Forsinket? Det er faktisk ikke i orden

Efterårets store kampagne blev afviklet i oktober og november måned under overskriften ”Forsinket? Det er faktisk ikke i orden”.

Kampagnen tog afsæt i kravet om at få en kollektiv transport, vi kan stole på. Vi vil som passagerer kunne regne med køreplanerne. Bus, tog og metro skal køre til tiden. Desværre sker der som bekendt forsinkelser. Når det sker, skal det være lettere for passagererne at få ordentlig information, så man kan lægge en ny plan og få opfyldt sine rettigheder. Vi ønskede en landsdækkende rejsetidsgaranti med beløb af betydning, der automatisk ville blive udbetalt til passagererne som kompensation for forsinkelser på den samlede rejse.

Kampagnebudskaberne blev ikke mindst formidlet i to numre af vores medlemsblad. På baggrund af tal fra trafiksselskaberne kunne vi beregne, at der hver dag er 80.000 passagerer, der bliver forsinkede. En undersøgelse i vores Forbrugerpanel viste, at de forsinkede passagerer oplever mærkbare konsekvenser af disse forsinkelser. Vi fik gennem en undersøgelse fra COWI desuden beregnet, at de samfundsmæssige omkostninger ved togforsinkelserne i form af tabt arbejdstid med videre er omkring 2,4 milliarder kroner årligt.

I kampagnens sidste bølge fremlagde vi dokumentation for, at passagerne årligt går glip af et stort tocifret millionbeløb i kompensation, som de egentlig har krav på efter reglerne, men som de ikke får udbetalt, fordi de ikke søger om det. Vi fortalte, at de i London har indrettet deres rejsekort, Oyster Card, sådan, at der ved større driftsforstyrrelser sker automatisk udbetaling af kompensation til den konto, der er knyttet til kortet og rejste spørgsmålet om, hvorfor vi ikke har indført et tilsvarende system i Danmark, når det nu er teknisk muligt.

Vi fik i løbet af kampagnen indsamlet over 100 historier om forsinkelser fra passagerer, der udtrykte deres frustration over oplevelsen. Historierne blev samlet i en bog, som blev

overleveret til trafikpolitikerne sammen med et katalog over løsningsforslag for problemerne med forsinkelser med inspiration til forbedringer for passagerer i kollektiv transport.

Refurbished phones

Apple har i mange år haft den praksis, at når en forbruger inden for reklamationsperioden skal have ombyttet sin iPhone med en ny telefon på grund af en defekt, har de givet forbrugeren en såkaldt refurbished telefon. Det vil sige en telefon, hvor indmaden indeholder brugte dele. I december 2016 afgjorde en dom, at dette var i strid med købeloven. I marts kunne Forbrugerrådet Tænk imidlertid konstatere, at Apple-forhandlerne stadig fulgte den ulovlige praksis.

På den baggrund gennemførte vi en minikampagne med det formål at få Apple og Apples forhandlere til at rette ind. Efter halvanden uge erklærede både Apple og samtlige større telefonforhandlere, at praksis med at udlevere refurbished telefoner ville stoppe med tilbagevirkende kraft. Et meget tilfredsstillende resultat.

Fri roaming

Efter mange års pres fra de europæiske forbrugerorganisationer besluttede EU i begyndelsen af 2017, at det skulle være slut med de høje roamingpriser. Fra og med 15. juni 2017 blev det forbudt at sætte en højere pris på vores telefonsamtaler, når vi ringer fra Barcelona til København sammenlignet med, når vi ringer fra Bogense til København, eller opkræve højere takster for at surfe på internettet under ferien i andre EU-lande.

Desværre reagerede mange teleselskaber med en prisforhøjelse eller med at indskrænke de billigste abonnementer, så de ikke kan bruges i udlandet. Vi gennemførte derfor i slutningen af maj og begyndelsen af juni en minikampagne for at få forbrugerne til at skifte teleselskab, hvis deres eget selskab benyttede lejligheden til en prisforhøjelse eller forringelse af abonnementet. Vi gav forbrugerne oplysning om, hvordan de fandt det billigste abonnement til deres behov.

Vi har ikke selv mulighed for at måle, hvor mange der skiftede abonnement, men meldingerne fra teleselskaberne tyder på, at denne del af kampagnen havde en mærkbar effekt.

Konkurrenceproblemer i realkredit

Konkurrencerådet udgav i august 2017 en rapport, der konkluderede, at der var store konkurrenceproblemer i realkredit, og at det er en af de væsentligste forklaringer på, at bidragssatserne på realkreditlån er steget så voldsomt de senere år. Rapporten indeholder en række anbefalinger til, hvordan man kunne forbedre konkurrencen på dette område. Forbrugerrådet Tænk var enig i hovedparten af anbefalingerne, og vi besluttede os for at gennemføre en minikampagne med fokus på bidragssatserne.

Der var to formål:

- Dels at presse bankerne til, i lighed med Arbejdernes Landsbank, at tilbyde deres kunder en rabat, der kompenserede for stigningerne i bidragssatsen.
- Dels at lobbye for en politisk opfølgning på Konkurrencerådets rapport.

Selv om vi skrev ud til samtlige banker, lykkedes det ikke at få nogle til at gå ind på vores ønske. På den politiske front gik det noget bedre, idet erhvervsministeren på en realkreditkonference i november, som vi også bidrog til, erklærede, at hovedparten af anbefalingerne ville blive fulgt. Og selv om det ved årets udgang endnu ikke er sket, er der grund til at tro på dette løfte.

Folkemødet og Ungdommens Folkemøde

Også i 2017 deltog Forbrugerrådet Tænk i Folkemødet i juni på Bornholm. Vi havde ikke vores egen stand, men deltog som oplægsholdere i over 30 debatter og arrangementer. Desuden arrangerede vi i regi af Forbrugerrådet Tænk Kemi en event om uønsket kemi, hvor en gruppe medarbejdere tilbød folkemødedeltagerne valget mellem to slags solcreme - en event, der oven i købet kom med i TV-Avisens vejrudsigt, da solcremen en af dagene blev uddelt i styrtregn. Derudover afholdt vi i samarbejde med Bibliotekarforbundet et arrangement på Allinge Bibliotek om digital forbrugerbeskyttelse, hvor en hacker demonstrerede, hvor let det er at få adgang til data i mobiltelefonen, og hvor vores app "Mit Digitale Selvforsvar" blev præsenteret.

Og for andet år i træk deltog Forbrugerrådet Tænk også i Ungdommens Folkemøde i efteråret 2017 med aktiviteter om mad, gæld og problemkemi. Som en del af projektet "Tyg på det", der fokuserer på unges madvaner, tilbød vi en tur gennem et "supermarked", hvor de unge kunne få tips til at gennemskue butikkens salgsfinter, spare penge og få valgt de varer og tilbud, der passer til dem og deres holdninger. Der blev også, som en del af projektet "Plus på kontoen", holdt en workshop, hvor de unge kunne dele deres oplevelser om at havne i gæld, og hvordan de kunne komme ud af det igen. Og endelig demonstrerede vi appen Kemiluppen og tilbød at tjekke, om de unges læbepomade, make-up eller shampoo indeholdt parfume, hormonforstyrrende stoffer eller andet uønsket kemi. Vores telt var velbesøgt, og vi havde mange gode samtaler undervejs - herunder også om, hvordan forbrugersagen er en vigtig del af vores demokrati.

Personlige medlemmer af Forbrugerrådet Tænk

2017 blev endnu et år med positiv udvikling i medlemstallet, idet vi gik ind i året med 75.835 medlemmer og ud af året med 78.711. Nettovæksten i medlemmer blev dermed 2.876 over året.

Primo 2017 blev kampagnen "En test er ikke bare en test" lanceret. Formålet med denne var dels at brande test som en af de primære medlemsfordele og samtidig sikre forståelsen af den grundighed, uvildighed og videnskabelige tilgang, organisationen har til dette. Samtidig skulle

kampagnen, som primært kørte på de sociale medier, give forbrugerne en smagsprøve på 6 forskellige typer af test, således at de senere ville få en større præference for at blive medlemmer. Udover at få nye og tilfredse medlemmer er det højeste fokus for organisationen at sikre eksisterende medlemmer en god oplevelse - både med Forbrugerrådet Tænk som interesseorganisation og i forhold til de eksisterende medlemsfordele. Der er derfor fortsat fokus på at øge engagementet blandt medlemmer og sikre, at medlemmer via tilmelding til nyhedsmails og sociale medier hele tiden holdes opdateret om kampagner, nye test og andre medlemsfordele. I oktober 2017 blev organisationens første NPS-test gennemført (Net Promotor Score) på henholdsvis medlemskab og medlemsblad. NPS udtrykker, i hvor høj grad medlemmerne vil anbefale enten medlemskab eller medlemsblad til familie, venner og kollegaer. Samtidig udtrykker medlemmerne deres holdning til, hvorledes organisationen kan forbedre sig.

Videreudvikling af medlemsfordele i 2017

Forbrugerrådet Tænk har i løbet af 2017 især arbejdet på at forbedre, forenkle og kommunikere de særlige fordele, man har som medlem - udover at bidrage til organisationens forbrugerpolitiske arbejde.

Ny distributionsform og ny kvalitet på medlemsblad

Igennem de seneste måneder af 2017 er der arbejdet på et nyt format for medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk. Det nye blad bliver nu trykt på genbrugspapir, der gør det muligt at anvende flere miljømærker som eksempelvis Ecolabel (Blomsten), Det nordiske miljømærke (Svanen), FSC samt Rainforest Alliance. Udover miljø-hensynet er papiret lidt mere robust, og da det er mindre blankt, vil genskær ikke være så generende under kunstig belysning. Distributionen af bladet vil fra 2018 foregå på en ny måde, således at det bliver adresseret magasinpost, hvor navn og medlemsnummer er påtrykt bagsiden. Den hidtidige distribution har været omdeling med blandt andet reklamer, hvilket i visse tilfælde har givet leveranceproblemer.

Mærkebanken

Forbrugernes egne erfaringer med forskellige produkt-mærker er værdsat af mange, da de kan supplere de laboratorietest, som Forbrugerrådet Tænk gennemfører. I mærkebanken kan medlemmer selv fortælle om deres erfaringer med f.eks. et bestemt vaskemaskine-mærke over tid. Mærkebanken er blevet et særskilt medlemstilbud, der ligger digitalt.

24/7 hjælp til at klage

I foråret 2017 var der fokus på at udarbejde en skabelon, der kan hjælpe medlemmer med at udfærdige en klage til en forhandler. Skabelonen fungerer således, at de særskilte juridiske observationspunkter automatisk bliver integreret i et klagedokument, så forbrugeren sikrer sin

sag bedst muligt i tilfælde af et efterspil. Det er meningen, at der over tid skal udarbejdes flere skabeloner til specifikke kritiske forbruger-situationer.

Relancering af Forbrugerrådet Tænk Bank

Medlemmer af Forbrugerrådet Tænk har adgang til Forbrugerrådet Tænk Bank. Her kan medlemmer få tilbud fra flere banker vedrørende ens økonomiske engagement. Det er en medlemsfordel, som har været aktiv i flere år, men i 2017 har fokus været på at gøre det nemmere for medlemmet på 2 områder; dels at få en forståelse for, hvad der kan spares ved at skifte bank eller bankprodukt - og dels at nå nemmere frem til denne medlemsfordel.

Vejledning i hvilke produkter, der skal undgås

I 2017 er der i højere grad blevet arbejdet kommunikativt med at vejlede medlemmer i, hvilke produkter der med fordel kan undgås. I testsammenhænge er der nemlig af og til produkter, der kvalitetsmæssigt ikke lever op til minimumskravene, men der kan også være indholdsstoffer eller lignende, der skal påpeges. Fremadrettet vil der derfor blive inddraget en kategori for "Undgå" ved produkter, der ikke kan anbefales. Foreløbig har det vist sig, at der er stor søgning blandt medlemmerne på disse artikler.

Flyforsinkelse og flyaflysninger, se hvad du har ret til

I oktober 2017 lanceredes en nem adgang på taenk.dk til at se, hvilke rettigheder man som flyrejsende har, såfremt ens fly bliver forsinket eller aflyst. Her kan man selv taste sine informationer ind og se, hvilke regler der gælder i den pågældende situation.

Test og analyser fra Forbrugerrådet Tænk

Test fra Forbrugerrådet Tænk

I 2017 gennemførte vi 90 test og undersøgelser, der blev publiceret i medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk, i magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge samt på hjemmesiden taenk.dk. Hertil kommer deklarationstest udført i projektet Forbrugerrådet Tænk Kemi. Vores test bestod primært af sammenlignende produkttest, men indeholdt også oversigter, guides og undersøgelser.

Test og undersøgelser har i 2017 været målrettet inden for forskellige emner. Disse emner er:

- IT og Elektronik
- Hus & Have (hvidevarer og køkkenudstyr)
- Ferie og fritid
- Mad & indkøb
- Personlig pleje
- Børn
- Privatøkonomi (forbeholdt til publicering i Forbrugerrådet Tænk Penge)

[På taenk.dk findes alle de publicerede test for 2017](#)

Vores medlemmer er både glade for dagligprodukter som LED-pærer og AAA-batterier og test, der afspejler nye trends, såsom elcykler, sous vide-maskiner og droner. Og naturligvis de store og altid populære test vi laver igen og igen inden for hvidevarer og elektronik som for eksempel fladskærme og smartphones.

En række fødevarerest vakte opmærksomhed i 2017 som eksempelvis vores test af oregano, der påviste snyd med indholdet, da det viste sig, at oregano var blandet op med oliven- og myrteblade, og at flere produkter indeholdt pesticidrester. Også vores test af chokolade og chiafrø brød gennem lydturen, da de viste indhold af cadmium og pesticider.

Vi har i 2017 øget antallet af finansielle test til Forbrugerrådet Tænk Penge.

Vores test af bankpriser pegede på store besparelser ved at skifte bank og testen af andelsboliglån førte til konkrete besparelser ved at forhandle bedre låneaftaler.

I kemiprojektet har vi også i 2017 afsløret problematisk kemi i populære produkter, som for eksempel læbepomader med kræftfremkaldende olier, fidget spinners med nikkel og fastfood emballage med farlige fluorstoffer. Vi har anmeldt produkter og været medvirkende til, at Miljøstyrelsen har iværksat en øget kontrol.

Med den støtte, som Forbrugerrådets Tænks personlige medlemmer yder gennem deres medlemsbidrag, og som finansierer vores grundige og uvildige test, gør de personlige medlemmer en forskel - ikke kun for dem selv, men for alle forbrugere. Vores test af forbrugerprodukter er med til at påvirke markedet, så produkterne udvikler sig i den rigtige retning og bliver mere sikre, funktionelle, sunde og lovlige. De er derfor med til at højne den generelle produktstandard i Danmark.

Vores test målrettes til forbrugerne med henblik på at være relevante, interessante og tidssvarende og dermed hjælpe til at træffe det målrettede valg ved indkøb af produkter i forskellige livssituationer. Inspiration til valg af vores test kommer fra blandt andet ideer og ønsker fra læsere og webbrugere. Vi følger også med i andre forbrugerorganisationers arbejde rundt omkring i verden, og vi er i dialog med producenter og leverandører om nye produkttyper og trends på markederne. Vi er også i dialog med medlemmer og forbrugere, som deltager i afstemninger ved valg af test for udvalgte produktgrupper, smagninger og andre brugertest. Desuden har vores medlemmer mulighed for at give personlig feedback i form af kommentarer på alle testede produkter.

Vi har i 2017 totalt besvaret 565 henvendelser fra medlemmer og forbrugere på spørgsmål relateret til test, brug, indhold og indkøb af forbrugerprodukter. Heraf har de 45 henvendelser omhandlet spørgsmål relateret til vores test af finansielle produkter i FBRT penge.

I alt havde medlemmerne ved udgangen af 2017 adgang til 97 test på taenk.dk med mere end 2000 testede produkter.

Læser- og forbrugeranalyser fra Forbrugerrådet Tænk

Analyser i Forbrugerrådet Tænk udarbejdes primært ved anvendelse af læserpaneler og vores forbrugerpanel. Læserpanelet består af medlemmer, og vores forbrugerpanel består af tilfældigt udvalgte forbrugere, som til sammen søges at dække et repræsentativt udsnit af den danske befolkning.

Forbrugerrådet Tænk har i 2017 udført 30 analyser fordelt på varierende analyser, herunder 9 læseranalyser af medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk. Der er udført analyser om for eksempel realkredit, madspild, kollektiv transport, sundhed, datasikkerhed, mobilt bredbånd, investering, vekselgebyr og roaming. Desuden er der gennemført og igangsat analyser i forbindelse med genetablering af Mærkebanken som medlemsaktivitet for elcykler, køleskabe, støvsugere og TV.

Flere andre af Forbrugerrådet Tænks projekter gennemfører også analyser. Læs mere om disse i projekternes respektive afsnit (se mere herom i indholdslisten).

Endelig er der gennemført en række kendskabsanalyser.

Alle undersøgelserne understøtter generelt Forbrugerrådet Tænks arbejde for at forbedre forbrugernes vilkår, for eksempel 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 lovarbejde.

Forbrugerpolitiske sager i 2017

Revision af forbrugerlovgivningen

Det fremgår af regeringsgrundlaget, at regeringen vil komme med et forbrugerpolitisk udspil, og at den forbrugerrettede lovgivning til brug for udspillet skal gennemgås. Det er hensigten at gøre det ”enklere at være forbruger og mindske byrderne for virksomhederne”. Det handler om at ”aktivere forbrugerne” og ”fjerne overflødige oplysningskrav”, så ”den information, der stilles krav om, er operativ og præcis”. ”Samtidig opretholdes et højt forbrugerbeskyttelsesniveau”.

Dette arbejde gik i gang i foråret 2017. Det er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, der koordinerer arbejdet, som efter det oplyste vedrører al forbrugerrelateret lovgivning fra fødevarer til finanser, og Forbrugerrådet Tænk er blevet bedt om input hertil. Vi afleverede et notat med en konkretiseret gennemgang af vores 30 forbrugerpolitiske mærkesager og har i øvrigt fået mulighed for at kommentere på nogle dele af styrelsens overvejelser om udspillet indhold. Ved udgangen af året var udspillet endnu ikke offentliggjort.

Brexit

Den danske regering nedsatte en Brexit-taskforce i juni 2016 efter den britiske afstemning, og alle ministerier fik i opdrag at vurdere, hvad Brexit vil komme til at betyde for Danmark.

Erhvervsministeriet har nedsat en arbejdsgruppe, der skal undersøge, hvilke regler om det indre marked Danmark bør arbejde for at få med i en kommende handelsaftale mellem EU og Storbritannien.

Ministeriets hovedfokus er, at danske virksomheder ikke skal udsættes for ulige konkurrencevilkår, men ministeriet har dog også bedt Forbrugerrådet Tænk om input til, hvor der er vigtig forbrugerbeskyttelse, som bør indgå i en aftale. Det afgav vi på et møde med ministeriet i begyndelsen af februar 2017. Det drejer sig stort set om alt fra kreditkortgebyrer og andre finansielle forhold til fødevarer, flypassagerers rettigheder, produktsikkerhed, købelov, kemiregulering, markedsføring, medicin med videre.

Vores europæiske organisation BEUC har i nogen tid, i samspil med sine medlemsorganisationer, herunder Forbrugerrådet Tænk, arbejdet på flere dokumenter i denne forbindelse. Blandt andet en omfattende oversigt over alle de enkelte forbrugerrettede regler, som kommer i spil, samt et manifest med hovedsigtelinjer for forbrugerorganisationernes politiske ønsker til processen; disse har vi også afleveret i Erhvervsministeriet. I forhold til selve forhandlingerne kræver vi gennem BEUC, at forbrugerne skal være i centrum og involveres i drøftelserne, ligesom der bør være gennemsigtighed samt løbende udarbejdes særlige vurderinger for, hvad de forskellige forslag vil betyde for forbrugerbeskyttelsen ("Consumer impact assessments").

Da Storbritannien nu bliver et land helt uden for EU, vil en række af problematikkerne fra andre frihandelsforhandlinger, herunder med USA og Canada, også blive relevante at pege på. Herunder at vi ikke vil acceptere særlige voldgiftsretter til tvistløsning mellem investorer og stater ("ISDS").

Erhvervsministeriet har meddelt os, at vi også fremover vil blive inddraget.

Markedsføringsloven

I maj 2017 vedtog Folketinget endelig, efter en længere proces, en ny markedsføringslov.

Vi fremhævede i forbindelse med behandlingen i Folketinget særligt to punkter: Dels vedrørende de udvidede muligheder, der var lagt op til for at kunne sende reklamehenvendelser til forbrugerne, dels den foreslåede ophævelse af den såkaldte "skiltningsbekendtgørelse", som vil betyde, at det bliver sværere for forbrugerne at gennemskue, hvad et lån koster.

Erhvervsministeren viste sig i et vist omfang at være lydhør over for kritikken og kom med en delvis, men væsentlig imødekommelse af vores kritik på spam-området: Området for, hvad den erhvervsdrivende har mulighed for at sende reklamer på uden et forudgående og aktivt samtykke fra forbrugeren i forbindelse med køb af produkter, er således blevet indskrænket i forhold til det oprindelige forslag.

Vedrørende skiltningsbekendtgørelsen forsøgte vi sammen med Finans Danmark at advare massivt mod en ophævelse, blandt andet ved et fælles møde med Folketingets Erhvervsudvalg - desværre uden succes.

Nye retningslinjer for prismarkedsføring

I september 2017 trådte nye retningslinjer for prismarkedsføring fra Forbrugerombudsmanden i kraft. Forud havde Forbrugerrådet Tænk gennem et års tid deltaget i arbejdet med revisionen. På en række punkter havde vi ikke ment, at de gældende retningslinjer fra 2013 var tilstrækkelige til at tage hånd om vildledende prismarkedsføring, blandt andet på grund af en række undtagelser i reglerne, som i praksis gjorde det muligt for erhvervsdrivende at skilte med besparelser stort set hele året rundt.

Vi lagde i forbindelse med revisionen stor vægt på at få sat en stopper for, at retningslinjerne bliver brugt som en skabelon til at få varer til at se særligt billige ud så længe som overhovedet muligt. Det har visse erhvervsdrivende nemlig vist sig at have haft held til ved at kombinere forskellige former for undtagelser, og i det hele taget gå lige til grænserne af samtlige frister og krav i regelsættet. Denne problemstilling er der i et vist omfang taget højde for nu, ligesom det er blevet præciseret, at der ved vurderingen af vildledning også kan tages højde for det visuelle udtryk i markedsføringen.

Retningslinjerne er resultatet af forhandlinger med Forbrugerombudsmanden og en række erhvervs- og brancheorganisationer, og alle vores ønsker til stramninger blev ikke imødekommet fuldt ud. Samlet set vurderer vi dog, at de reviderede regler er udtryk for forbedringer i den rigtige retning, så vi var tilfredse med og stod bag det endelige resultat. Retningslinjerne tages op til fornyet revision senest i efteråret 2020.

Alkoholreklamenævnet

Alkohol & Samfund, én af Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer, udgav i begyndelsen af november 2017 en rapport med titlen ”En gratis omgang”. Rapporten var et led i en kampagne, hvor Alkohol & Samfund fremførte, at der er store problemer med ulovlig markedsføring af alkohol over for børn og unge, ikke mindst fra diskoteker, og at de mente indsatsen imod det er helt utilstrækkelig. De havde især fokus på, at der kun behandles ganske få sager af Forbrugerombudsmanden og Alkoholreklamenævnet, og at konsekvenserne ved at have overtrådt reglerne er for små og ikke præventive.

Alkohol & Samfund efterlyser blandt andet, at Forbrugerombudsmanden skal have mulighed for at udstede administrative bøder, og at Alkoholreklamenævnet skal styrkes og være mere opsøgende, end det er i dag. Forbrugerrådet Tænk har tilsluttet sig Alkohol & Samfunds synspunkt om, at Alkoholreklamenævnet bør styrkes og med fordel kunne sammensættes mere balanceret, end det er i dag, hvor det i praksis er alkoholbranchen selv, der fylder mest, og Forbrugerrådet Tænks ene repræsentant er den eneste, der repræsenterer borgerne.

Polemik om samhandelspraksis for dagligvarer

Forbrugerrådet Tænk deltog i september i en politisk drøftelse om samhandelspraksis for dagligvarer. Baggrunden var, at DLF - Dagligvareleverandørerne i Danmark - er meget kritiske over for de store supermarkedskæder i Danmark, der har en stærk forhandlingsposition over for leverandørerne, så de kan fremtvinge urimelige og unfair krav i samhandlen. EU-Kommissionen har kortlagt problemet rundt om i Europa og har taget initiativ til et frivilligt brancheinitiativ med principper for loyal og fair samhandelspraksis. Initiativet har bred tilslutning blandt detailkæder og leverandører i Europa, men i Danmark har kun Coop af de tre store detailvirksomheder tilsluttet sig, mens Dansk Supermarked og Dagrofa ikke ønsker det. DLF arbejder for en bred tilslutning til det frivillige brancheinitiativ, men det får ikke den tiltænkte virkning og gavn uden to af de tre store aktører på detailsiden. Et alternativ er et bindende dansk adfærdskodeks som i England.

Der er i første række ikke direkte tale om et forbrugerpolitisk problem, men snarere om en kamp mellem forskellige dele af erhvervslivet. Stærke supermarkeder kan også være til gavn for forbrugerne ved at sikre lave priser. Men de repræsenterer også et problem for forbrugerne, da vareudbuddet kan blive for snævert, når det i realiteten bestemmes af tre indkøbere for de dominerende supermarkedskoncerner. Forbrugerrådet Tænk deltog derfor i en

rundbordsamtale på Christiansborg med den tilgang, at dårlig konkurrence også kan være et problem for vareudbuddet, og at vi derfor ser positivt på en eventuel aftale om loyal og fair samhandelspraksis. Vi pegede samtidig på, at supermarkederne til gengæld burde kræve, at deres egen fair samhandelspraksis blev suppleret af garantier for leverandørerne for, at varerne var produceret på en samfundsansvarlig måde, hvilket vi ved, at et flertal af forbrugerne lægger vægt på.

Betalingstjenesteloven

Som et led i implementering af nyt EU-direktiv om betalingstjenester vedtog regeringen i foråret 2017 en ny betalingslov. Der er tale om en meget omfattende lov, der sammen med bemærkningerne til lovforslaget fylder over 400 sider med meget komplicerede bestemmelser.

Forbrugerrådet Tænk var især bekymret over udsigten til, at virksomhederne fik øget adgang til at anvende forbrugernes betalingsoplysninger til andet end at gennemføre betalinger. Ikke bare ville butikkerne kunne få et detaljeret kendskab til vores forbrugsmønster, som de kan bruge til målrettet markedsføring, herunder individuelle pristilbud (der er dog indført et forbud mod prisdiskrimination, men det er uklart, hvad den nærmere forskel er på prisdiskrimination og individuelle rabatter). Der blev også lagt op til, at bankerne kunne anvende indkøbsoplysningerne i forbindelse med kreditvurdering, ligesom for eksempel reglerne ikke er til hinder for, at forsikringselskaberne vil kunne afslå ønsket om at tegne en forsikring på baggrund af betalingsoplysninger, som de har købt af en supermarkedskæde.

Forbrugerrådet Tænk skrev til både erhvervsministeren og Folketingets Erhvervsudvalg og gjorde opmærksom på vores bekymring over en udvikling, hvor virksomhederne får en meget omfattende viden om forbrugerne, som ikke er begrundet i funktionel nødvendighed i forhold til gennemførelse af betalingen eller budgetværktøjer til forbrugerne. Der var lydhørhed over for vores synspunkter, og vi oplevede en konstruktiv dialog om sagen. Den endelige lov fastslog på dette punkt en begrænsning af adgangen til at anvende betalingsdata, der imødekom vores synspunkter. Der er dog også undtagelsesbestemmelser, der gør det uklart, hvor restriktiv loven i realiteten vil virke på dette punkt.

Derudover indeholder loven en lempelse af den eksisterende pligt for butikkerne til at tage imod kontanter, idet pligten ophæves i almindelige butikker i aften- og nattetimerne. Det var Forbrugerrådet Tænk imod.

På en række punkter har Forbrugerrådet Tænk alt i alt fået gennemført forbedringer af lovforslaget. Det drejer sig om forbrugersens hæftelse for tab som følge af "phishing" - altså en kriminel frarøvelse af ens data, fristen for at gøre indsigelse mod uautoriserede betalinger og muligheden for at få stoppet en aftale om automatisk kortbetaling.

Samlet set er der således grund til at være tilfreds med resultatet af vores indsats. Efter den endelige vedtagelse af loven skrev Erhvervsministeren da også til Forbrugerrådet Tænk og takkede for vores konstruktive bidrag til lovarbejdet.

Bankerne hæver gebyrerne for kortbetalinger i udlandet

I foråret 2017 gennemførte næsten alle større danske banker, herunder Danske Bank, Nordea Bank, Jyske Bank, Sydbank og Handelsbanken, enslydende gebyrstigninger for brug af Visa/Dankort i udlandet.

Valutaomvekslingsgebyret blev hævet med 50 procent for brug af Visa/Dankort i Europa, og med 33 procent for brug af Visa/Dankort i resten af verden. Samlet set var der derfor tale om en årlig ekstraregning for de danske forbrugere på langt over 100 mio. kr.

Prisstigningerne skal sammenholdes med, at bankernes omkostninger ved at foretage valutaomveksling i Visa/Dankort-systemet er faldende som følge af stordriftsfordele, ny teknologi og centralisering af omvekslingen hos Nets. Forbrugerrådet Tænk anmeldte bankerne til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for at få en vurdering af, om betalingstjenestelovens gebyrregler er blevet overtrådt. Loven kræver, at gebyrer på betalingskortområdet skal stå i rimeligt forhold til omkostningerne. Ved udgangen af 2017 havde styrelsen endnu ikke færdigbehandlet sagen.

DR TV-Avisen tog efter opfordring fra Forbrugerrådet Tænk sagen op i flere udsendelser, og vi modtog mange henvendelser fra forbrugere, der påskønnede Forbrugerrådet Tænks ageren i sagen. Også i Folketinget markerede et flertal, at de var enige i, at der burde fastsættes regler om øget synlighed af valutagebyrerne. Vi bidrog i den forbindelse også med forslag.

Apple Pay

I sommeren 2017 lancerede Apple i samarbejde med Nordea og Jyske Bank mobilbetalingsløsningen Apple Pay i Danmark. Forbrugerrådet Tænk anmeldte i den forbindelse Apple til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for at overtræde lovgivningen og udnytte en dominerende position på det danske mobiltelefonmarked.

Når butikkerne modtager betaling med Visa/Dankort, betaler de gebyr til Nets. En del af gebyret betaler Nets videre som provision til kundens bank. Når kunden bruger Visa-delen af kortet, betaler butikken op til 1,5 procent af beløbet i gebyr, og banken får en høj provision. Når kunden bruger Dankortdelen af kortet, betaler butikken gennemsnitligt 0,15 procent i gebyr, og banken får dermed en lavere provision. Derfor er der i EU-lovgivningen fastsat en regel om, at hverken banken eller dens samarbejdspartnere må styre forbrugeren til at betale på en bestemt måde, når forbrugeren har et betalingskort, hvor der kan betales på to måder. Det er forbrugeren, der har retten til at vælge.

Apple, Nordea og Jyske bank har imidlertid indrettet Apple Pay således, at alle betalinger med Visa/Dankort gennemføres som Visa-betalinger med højt gebyr til butikken og høj provision til banken. Forbrugerrådet Tænk finder, at dette er i strid med loven, og at det på sigt vil presse varepriserne op i butikkerne. Dette forhold er derfor anmeldt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen.

Fra forskellig side er der desuden rejst kritik af, at Apple Pay åbner automatisk på forbrugerens iPhone, når forbrugeren står ved betalingsterminalen, og at forbrugeren ikke kan slå denne funktion fra. Dette kan forhindre forbrugeren i at betale med eksempelvis Dankort-app, MobilePay eller Coop-app, når forbrugeren ønsker dette.

Forbrugerrådet Tænk har derfor opfordret Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen til at undersøge, hvorvidt dette er tilfældet. Det er Forbrugerrådet Tænks vurdering, at det er en overtrædelse af EU-lovgivningen, hvis forbrugerens mulighed for at vælge betalingsapp begrænses. Det er forbrugeren, der har retten til at vælge, og kun butikkerne må indføre automatiske mekanismer, software eller andre anordninger, der styrer forbrugeren til at bruge bestemte betalingsapps, og dette kun når forbrugeren kan omgøre valget i den enkelte betalingssituation.

Det er endelig et problem, at Apple har låst den såkaldte NFC-chip på iPhones. NFC-chips findes i betalingskort og smartphones, og er den teknologi der anvendes ved kontaktløse betalinger til kommunikation med betalingsterminalerne. I modsætning til andre producenter af smartphones har Apple låst NFC-chippen, så kun Apple Pay kan bruge den.

Da Apple sidder på omkring 50 procent af det danske marked for smartphones, tvinger Apple i praksis MobilePay, Dankortets app og Coops app til at anvende den mere ustabile Bluetooth teknologi i deres betalingsapps. Det er konkurrenceforvridende og reducerer kvaliteten af betalingsapps på det danske marked i form af mindre driftssikre betalingsløsninger.

Apples praksis rammer således både brugerne af iPhones og brugerne af konkurrerende smartphones. Forbrugerrådet Tænk har derfor anmodet Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen om at foretage en vurdering af, om Apples lås af NFC-chippen er lovlig.

Styrelsen havde ved årets udgang endnu ikke færdigbehandlet sagen.

Investeringsprovision

EU-direktivet om investorbekyttelse (MIFID2) medfører et generelt forbud mod formidlingsprovision for såkaldte puljeordninger/porteføljeplejeordninger.

Efter Forbrugerrådet Tænks opfattelse er direktivet imidlertid utilstrækkeligt implementeret i Danmark, da der i det udkast til bekendtgørelse, som pt. er i høring, lægges op til fortsat at

tillade betalinger fra investeringsforeningerne til bankerne, for eksempel for administration, så længe det ikke er formidlingsprovision.

Efter vores opfattelse vil der herefter fortsat, også for porteføljeplejeordninger, være en interessekonflikt, der tilskynder bankerne til at anbefale deres "egne" investeringsforeninger. Det taber mange forbrugere penge på og får en mindre pension ud af opsparingen, fordi de ikke får de opsparingsprodukter, de er bedst tjent med, men derimod dem som deres bank er bedst tjent med.

Vi har gjort Finanstilsynet opmærksom på problemet, men de er ikke lydhøre. Forbrugerrådet Tænk har derfor overvejet, hvordan vi kan få sikret, at bekendtgørelsen ændres, så EU-reglerne følges.

I sidste instans kan det eventuelt komme på tale at gå til EU-Kommissionen.

ÅOP for investeringer

Finans Danmark, Investering Danmark, Forbrugerrådet Tænk og Dansk Aktionærforening nåede lige før jul 2017 til enighed om at forbedre og udbygge de eksisterende danske brancheaftaler om investeroplysning via omkostningsnøgletallet ÅOP (Årlige Omkostninger i Procent). Med den nye aftale får investorerne udvidede og mere fyldestgørende omkostningsoplysninger fra både investeringsfonde og pengeinstitutter. Aftalen er indgået med Finanstilsynets og Erhvervsministeriets mellemkomst.

Aftalen forpligter banker og investeringsforeninger til fortsat at oplyse ÅOP på hjemmesider, i netbanker, årsrapporter og markedsføringsmateriale. Det nye er, at ÅOP for investeringer - der kun medtager de direkte omkostninger - fremover altid skal ledsages i parentes af oplysningen om de indirekte handelsomkostninger (forskelle i købs- og salgskurser i de papirer, der handles for eksempel). Der vil for eksempel kunne stå: "ÅOP 1,50 procent (+ 0,1% i indirekte handelsomkostninger)".

Forbrugerrådet Tænk havde gerne set, at ÅOP for investeringer medtog både de direkte og de indirekte omkostninger. De finansielle organisationer har imidlertid fremført, at der stadig er en vis usikkerhed om, hvordan de indirekte omkostninger beregnes, hvorfor de bør anføres særskilt. Det har vi valgt at acceptere, da aftalen grundlæggende må vurderes som positiv. Helt overordnet betyder aftalen, at vi får et af de mest gennemsigtige markeder i Europa, når det handler om omkostninger ved investeringer. Vi kender ikke til andre eksempler på lignende initiativer.

Der er tale om en overgangsordning, der skal tilpasse de danske regler til nye EU-regler ("MIFID II"). Om to år vil der efter EU-reglerne blive indført helt nye omkostningstal, som skal erstatte de

nuværende. Aftalen sikrer, at vi ikke i den mellemliggende periode får et lovgivningsmæssigt hul i forhold til informationsforpligtelsen.

Realkreditforlig om adgangen til at hæve bidragssatserne

I januar 2017 blev der indgået et bredt forlig i Folketinget om reguleringen af realkreditinstitutternes adgang til at hæve bidragssatserne. Varslet for prisstigninger blev øget fra tre til seks måneder, og der indførtes krav om reelle begrundelser for prisstigninger, som skal kunne efterprøves af myndighederne, og hvor konsekvensen af en mangelfuld begrundelse vil være, at prisstigningen er ugyldig. Og ikke mindst blev det lidt billigere at opsige et lån, når prisen stiger, idet der i varselsperioden ikke vil være indfrielsesgebyr og kun halv kurtage og kursskæring. Endelig blev det muligt for låntagere at skifte realkreditinstitut, også selvom deres lån overskrider lånegrænsen på 80 procent af boligens værdi.

Forliget fulgte i store træk anbefalingerne fra det ekspertudvalg, med deltagelse fra Forbrugerrådet Tænk, der i september 2016 afgav en rapport til regeringen, om end udvalget havde anbefalet helt at fjerne kurtage og kursskæring for låneindfrielse ved prisstigninger.

Selv om der er et stykke vej op til Forbrugerrådet Tænks ønske/mærkesag om, at det skal være meget billigt eller gratis at skifte realkreditinstitut, når prisen stiger (med de nye regler er det for et typisk lån kun ca. 16 procent af skifte-omkostningerne, der fjernes), må forliget betragtes som en sejr for Forbrugerrådet Tænks flerårige kamp mod bidragssatsernes himmelflugt. Det kan forventes at få en større effekt, end regnestykket antyder, både fordi det nu bliver dyrere for institutterne at hæve prisen, og fordi andre institutter kan blive tilskyndet til at sænke etableringsomkostningerne for nye kunder i denne situation.

Rapport om dårlig konkurrence i Realkreditsektoren

I kølvandet på Nykredits prisstigninger i foråret 2016 bad erhvervsministeren Konkurrencerådet om at analysere konkurrencesituationen på realkreditmarkedet. Konkurrencerådets rapport kom i august 2017 og afdækkede, at der er meget dårlig konkurrence på området. Rapporten konkluderer, at de store stigninger i bidragssatser hverken kan forklares med øgede kapitalkrav, øgede omkostninger eller øgede lovkrav, men alene skyldes dårlig konkurrence. På den baggrund indeholdt rapporten en række anbefalinger om at øge gennemsigtigheden på realkreditmarkedet, for eksempel ved en standardiseret og simpel forside til lånetilbud og låneberegner samt at gøre det nemmere at få flere lånetilbud ved køb af bolig.

Siden har der kørt politiske forhandlinger blandt de politiske partier vedrørende Konkurrencerådets anbefalinger. Forbrugerrådet Tænk gennemførte i november 2017 en minikampagne på realkreditområdet, hvor et vigtigt element var at presse på for, at politikerne omsætter anbefalingerne i lovgivning. De foreløbige meldinger fra erhvervsministeren og

Folketinget ved udgangen af 2017 tydede på, at det er muligt at få politisk opbakning til at gennemføre de fleste af anbefalingerne.

Projektsalg

Siden efteråret 2017 har der været uformelle drøftelser mellem Forbrugerrådet Tænk, Danske Boligadvokater og Danske Arkitekter om et potentielt samarbejde om at udvikle et sæt etiske regler for salg af boliger i projektbyggerier. Ofte er forbrugerne nemlig alt for dårligt stillede, når der ved overtagelsen eksempelvis er mangler ved boligerne, eller slutresultatet ikke svarer til det, som forbrugerne er stillet i udsigt gennem den oprindelige markedsføring. Det er tanken, at et sådant regelsæt skal fungere som en frivillig ordning (en form for mærkningsordning), som virksomheder kan skilte med, hvis de vel at mærke lever op til kravene i regelsættet.

Tilstandsrapporter og elinstallationsrapporter (Huseftersynsordningen)

Sikkerhedsstyrelsen har i 2017 overtaget administrations- og kontrolopgaven for tilstandsrapporter, der udarbejdes under huseftersynsordningen i forbindelse med hushandler. Tidligere varetog Sikkerhedsstyrelsen alene opgaven på eleftersynet under ordningen.

Sikkerhedsstyrelsen har igangsat et arbejde med henblik på at styrke den faglige kvalitet i rapporterne (tilstands-rapporter og elinstallationsrapporter) samt sikre en bedre formidling i rapporterne, så forbrugerne har et bedre grundlag for at forstå og forholde sig til rapporternes indhold.

Det er ikke hensigten, at arbejdet skal føre til lovændringer på området. Tværtimod består opgaven i, inden for den eksisterende lovgivning, at højne kvaliteten af rapporterne og gøre dem mere letforståelige og bedre anvendelige for forbrugerne.

Der blev i den forbindelse nedsat en følgegruppe for arbejdet i november 2017, hvor Forbrugerrådet Tænk deltager sammen med Dansk Industri (som for eksempel er brancheorganisation for de bygningsagkyndige), Forsikring & Pension, Tekniq samt Erhvervsministeriet. Sikkerhedsstyrelsen fungerer som sekretariat for følgegruppen, og øvrige interessenter vil blive inddraget i arbejdet efter behov, for eksempel boligadvokater og Dansk Ejendomsmæglerforening.

Forbrugerrådet Tænk deltog som led heri henover efteråret 2017 i flere møder med Sikkerhedsstyrelsen samt øvrige interessenter forud for følgegruppens nedsættelse. Vi støtter hensigten om at gøre tilstandsrapporterne til et bedre værktøj for boligkøberne til at forstå, hvor der er mangler i deres nye bolig, som der bør gøres noget ved. Men vi har som et opmærksomhedspunkt, at rapporterne samtidig skal kunne fungere (og gerne bedre end i dag) som et retligt dokument over erkendte mangler, der afgrænser dækningen på ejerskifteforsikringen.

Ændring af loven om Rejsegarantifonden og pakkerejseloven

EU har revideret det oprindelige direktiv om pakkerejser, der har fungeret siden 1990. Det nye direktiv er et totalharmoniseringsdirektiv, så reglerne er ens i medlemslandene.

Implementeringen i medlemslandene skal træde i kraft senest d. 1. juli 2018. Vi er overordnet tilfredse, da direktivet imødekommer det digitaliserede rejsemarked og på visse områder forbedrer forbrugerbeskyttelsen, giver medlemslandene mulighed for at øge forbrugerbeskyttelsen ved fortrydelsesret, udvider anvendelsesområdet til sammensatte rejsearrangementer og gør formidleransvaret mere klart. Vi mener dog, at direktivet burde have været et minimumsdirektiv, så de enkelte medlemslande havde haft mulighed for at fastsætte mere vidtgående beskyttelse for de rejsende.

Som implementering af de nye regler vedtog Folketinget i efteråret 2017 ændringer i pakkerejseloven og rejsegarantifondsloven. Forbrugerrådet Tænk bidrog til lovarbejdet på forskellig vis, herunder ved foretræde for Folketingets Erhvervsudvalg sammen med Danmarks Rejsebureau Forening vedr. definitionen af pakkerejser. Det har været et opmærksomhedspunkt for os, at definitionerne blev så klare som muligt.

Nye regler om salg af forsikringer

Der er i EU-regi vedtaget et forsikringsdistributionsdirektiv, som skal være implementeret i dansk lovgivning pr. 23. februar 2018. Det betyder, at en stor del af den danske forbrugerlovgivning på forsikringsområdet har været til diskussion og revision i 2017. Der blev fremsat lovforslag i efteråret 2017, som blev endeligt vedtaget januar 2018

Med de nye regler får vi for eksempel på skadesforsikringsområdet et nyt redskab - et standardiseret dokument med de vigtigste oplysninger om en skadesforsikring - der har til formål at gøre det nemmere for forbrugerne at sammenligne forskellige forsikringsprodukter.

Endvidere arbejder vi på også at få betryggende regler for salg af tillægsforsikringer. De falder umiddelbart uden for EU-reglerne, men vi har oplevet store problemer med salg heraf i butikkerne. Vi mener derfor, at i hvert fald nogle af reglerne om, hvordan man må sælge forsikringer, også bør gælde for disse tillægsforsikringer.

Udover selve lovgrundlaget sendte Finanstilsynet i oktober en ny bekendtgørelse om god skik for forsikringsselskaber i høring. Forsikringsselskaber vil således ikke fremadrettet være reguleret af god skik-reglerne for finansielle virksomheder, men er derimod blevet trukket med over i en helt ny bekendtgørelse, der omfatter en bredere skare af forsikringsformidlere, forsikringsmæglere, forsikringsselskaber, osv.

Forbrugerrådet Tænk har tilkendegivet tilfredshed med, at kredsen af omfattede forsikringsformidlere udvides - dog er "accessoriske forsikringsformidlere" (dvs. virksomheder, som sælger tillægsforsikringer sammen med for eksempel en computer el. lign.) kun omfattet i

begrænset omfang. Derudover er vi bekymrede over, at forslaget til ny bekendtgørelse udelader flere af de gældende forbrugerbeskyttende regler. For eksempel havde vi gerne set bevarelse af regler vedr. tilstrækkelig prisoplysning, vejledning om afgivelse af helbredsoplysninger, rådgivning ved skift af forsikringsselskab og forpligtelse til at oplyse, om der er tale om uafhængig rådgivning.

Det er lykkedes for os at få nogle forbrugerbeskyttende bestemmelser videreført i udkastet til den nye bekendtgørelse, herunder selskabernes forpligtelse til at sende en årsoversigt med forsikringer, skriftlig begrundelse for afslag samt selskabernes forpligtelse til at varsle om ændringer af forsikringer.

Ansvarsforsikring for speedbåde og vandscootere

I november 2017 var der et udkast til lovforslag i høring, der blandt andet vedrører krav om ansvarsforsikring for vandscootere og speedbåde i forlængelse af en tragisk dødsulykke i Københavns Havn. Forbrugerrådet Tænk bakker op om denne forpligtelse til at tegne en ansvarsforsikring, og forslaget forventes vedtaget, så reglerne træder i kraft i forbindelse med sejlsæsonen 2018.

Forslag til fremtidens stormflods-, oversvømmelses- og stormfaldsordninger

På baggrund af det stigende antal storme med stormflod, oversvømmelse og stormfald - og forventningen om, at klimaændringerne yderligere vil øge antallet - nedsatte erhvervs- og vækstministeren i 2014 et udvalg, der skulle komme med forslag til fremtidens katastrofeforsikringsordninger. Udvalgets arbejde har trukket noget ud, men afleverede i marts 2017 en rapport til erhvervsministeren.

Udvalget anbefalede, at hovedtrækkene i den nuværende ordning fastholdes, herunder organisering og finansiering via en afgift på indboforsikringer, men at der sker en række justeringer. Den væsentligste anbefaling er, at der sker en afskæring af erstatning for nybyggeri for eksempel for byggeri på arealer, der udstykkes efter 2025, med mindre der er gennemført en tilstrækkelig forebyggende indsats. Baggrunden er den vurdering, at der i dag er en tilstrækkelig kortlægning af, hvilke områder der er stormflodstruede, således at byggeri simpelthen kan udgå i disse områder.

Udvalget foreslår på en række områder en bredere dækning end i dag, for eksempel vedrørende løsøre opbevaret i kælder og udgifter vedr. genhusning i reoveringsperioden.

Forbrugerrådet Tænk har sammen med KL og Forsikring & Pension i en mindretalsudtalelse henstillet til at foretage en kraftig effektivisering af den samlede statslige myndighedsbehandling af kystsikringsprojekterne, så det bliver lettere for grundejere selv at sikre sig.

Ny databeskyttelseslov

Folketinget vedtog i efteråret 2017 en ny databeskyttelseslov, som skal supplere EU's databeskyttelses-forordning, som træder i kraft d. 25. maj 2018. Da der er tale om en forordning, er den umiddelbart gældende i hele EU og derfor ikke mulig at påvirke indholdet af i den nationale lovgivning. Forbrugerrådet Tænk har dog haft en række møder med Justitsministeriet vedrørende fortolkningen af forordningen, fordi den betænkning, som nu er udgivet, bidrager væsentligt til forordningen og derfor er vigtig.

Overordnet set er vi tilfredse med forordningen, fordi den indeholder nye rettigheder, som har til formål at give forbrugerne en bedre kontrol med personlige oplysninger. Forordningen stiller også krav til virksomhederne om at gøre dataindsamlingen mere gennemsigtig, ligesom et nyt krav om at indbygge datasikkerhed i tjenester og produkter og høje sanktioner er positivt. Den supplerende databeskyttelseslov fritager i visse tilfælde de offentlige myndigheder for samme forpligtelser, og det er endnu uvist, hvorvidt offentlige myndigheder vil blive fritaget for bødestraf. Det er op til de enkelte medlemslande at beslutte, om offentlige og private virksomheder skal sidestilles mht. bøder, hvilket Forbrugerrådet Tænk støtter sker.

Udover omfanget af databeskyttelsen i sig selv, har Forbrugerrådet Tænk ikke mindst fokuseret på de processuelle muligheder for at forfølge krænkelse af reglerne. Det indgår i forordningen, at medlemsstaterne kan give en organisation ret til, uafhængig af bemyndigelse fra en konkret forbruger, at indbringe en virksomhed for domstolene i tilfælde af, at der er sket overtrædelser af bestemmelserne i forordningen. Det vil sige at føre gruppesøgsmål efter opt-out-princippet, som indebærer, at retssagen ikke føres på vegne af specifikke forbrugere, der har givet deres bemyndigelse (opt-in), men på vegne af alle forbrugere, der er blevet ramt af den pågældende overtrædelse.

I dag er det i Danmark kun Forbrugerombudsmanden, der i sin tid fik tilladelse til at føre opt-out-sager. I modsætning hertil har flere af vores søsterorganisationer i andre europæiske lande både hjemmel til, og en tradition for, at føre sådanne retssager, der er af stor betydning, når det drejer sig om mange forbrugere med ens sager.

Vi skrev derfor til justitsministeren, at vi anser det for at være en naturlig opgave for en forbrugerorganisation også på denne måde at kunne varetage forbrugernes interesser og bad ham sørge for, at vi, i forbindelse med implementering af dataforordningen, fik den nødvendige hjemmel til at føre gruppesøgsmål på alle forbrugeres vegne. Ministeren afslog imidlertid dette ønske i sit svar på vores henvendelse.

Appen "Mit digitale selvforsvar"

Forbrugerrådet Tænk lancerede i april 2017 Appen "Mit Digitale Selvforsvar", som er udviklet i samarbejde med Det Kriminalpræventive Råd og TrykFonden. Ved slutningen af året var den

downloadet af mere end 60.000 brugere. 80 procent af brugerne har slået push-funktionen til, så de løbende orienteres om konkrete advarsler og gode råd. Tip-os funktionen har også vist sig at være populær. I alt modtog vi mere end 2.300 tips om konkrete eksempler på falske e-mails, sms'er eller fuphjemmesider.

Appen har også indgået i Digitaliseringsstyrelsens kampagne "Vi holderne hackerne ude", som løb i november-december 2017, og som blev bakket op af Forbrugerrådet Tænk, e-mærket og FinansDanmark. Kampagnen havde fokus på 6 gode råd, som skal øge forbrugernes it-sikkerhed.

Roamingaftale i EU på plads

Europa-Parlamentet og EU's ministerråd nåede i februar 2017 til enighed om en roamingaftale, der trådte i kraft d. 15. juni 2017. Aftalen betyder, at hvis man som kunde hos et teleselskab har købt et abonnement med data, kan man bruge af det indkøbte data i alle 28 EU-lande, uden at det koster ekstra. Aftalen - der kaldes Roam Like At Home - sikrer forbrugerne adgang til internettet i hele Europa uden ekstra betaling. Nu kan forbrugerne telefonere, læse mails, surfe på nettet, streame, være på sociale medier osv. med deres smartphone eller tablet uden at tænke på risiko for høje regninger.

Forbrugerrådet Tænk og vores europæiske organisation BEUC har i mange år arbejdet for en aftale, der afskaffer roamingafgifterne. EU's Telekommissær kvitterede da også for denne indsats ved i et brev til BEUC at takke for organisationens medvirken til, at vi nu er kommet de høje roamingafgifter til livs.

Udover selve forbuddet mod roamingafgifter havde vi efterlyst en aftale, der kunne sikre, at priserne på telepakkerne herhjemme ikke stiger på baggrund af aftalen. Derfor var vi ganske tilfredse med den aftale, som er blevet indgået, idet aftalen også lægger loft over, hvor meget teleselskaberne må opkræve hos hinanden for deres datatrafik. Uden et sådan loft havde danske teleselskaber fået en udgift på udenlandsk brug, som de ikke kunne dække ved merpriser på udenlandsk brug, men som de derimod måtte få dækket gennem højere generelle abonnementspriser hos forbrugerne.

Teleselskaberne er fortsat bekymrede, men det er vores vurdering, at loftet over engrospriserne - der falder stærkt henover de kommende fem år - er tilstrækkelig lavt til, at konkurrencen mellem selskaberne på den lange bane vil forhindre en ekstra regning til forbrugerne. Da loven trådte i kraft viste det sig ganske vist, at flere selskaber hævdede prisen. Vi lavede derfor en kampagne for at få forbrugerne til at se, om de med fordel kunne skifte selskab. På den lange bane regner vi dog med at priserne vil stabilisere sig på et acceptabelt niveau.

En anden knast i forhandlingerne har været, hvor meget databrug som er dækket af aftalen, før prisen stiger. Også her er det vurderingen, at aftalen har lagt et niveau, der kan dække de fleste almindelige forbrugeres brug.

Blankmedieafgifter

Blankmedieordningen, der kompenserer danske kunstnere for det tab, som de lider, når forbrugerne lovligt kopierer deres værker, skal justeres. Det sker, fordi salget af blanke CD'er, DVD'er og hukommelseskort er faldet drastisk, og der derfor ikke er penge nok til kunstnerne. Kulturministeren nedsatte i marts 2017 et udvalg, der afgav rapport i september.

Forbrugerrådet Tænk var inviteret til at stille med en fælles repræsentant med industrien i udvalget. Dette var ikke acceptabelt, og vi valgte at takke nej, men fremsatte samtidig vores holdning til sagen.

Udvalgets indstilling til ministeren støtter sig på en rapport om det aktuelle kopieringsomfang og en vurdering af et rimeligt kompensationsniveau, som blev udarbejdet af et konsulentfirma. Rettighedshavernes repræsentant tog forbehold for flere forhold i rapporten, her især niveauet for kompensation. Rapporten foreslår en samlet kompensation på 44 mio. kr. årligt, svarende til en afgift på 1,49 kr. på løse lagringsmedier (DVD'er, hukommelseskort og lign.), samt 15,42 kr. på integrerede lagringsmedier (smartphones, computere og lign.). Det svarer til ca. 1 euro pr. forbruger årligt.

Beregningen er baseret på en adfærdsanalyse, der viser, at 48 procent af den danske befolkning på et eller andet tidspunkt har kopieret ophavsretligt beskyttet indhold. Inden for de seneste 6 mdr. har 17 procent kopieret ophavsretligt beskyttet indhold. 8 procent har kopieret musik inden for det seneste halve år, mens 12 procent har kopieret levende billeder i samme periode.

Forbrugerrådet Tænk har fremført, at kunstnerne skal kompenseres på en rimelig måde og så vidt muligt baseret på objektive kriterier, der afspejler det faktiske kopieringsomfang. Vi finder, at der ligger nogle fornuftige beregninger fra kulturministerens udvalg. Samtidig har vi peget på, at en mere ligefrem og enkel metode, der undgår de ulemper den nuværende model er tynget af, vil være at foretrække. Med den nuværende model opretholdes et administrativt tungt system, der desuden forfordeler de danske forhandlere af elektronik, idet afgifterne ikke vil kunne opkræves af udenlandske netbutikker. Vi foreslår, at kulturministeren lader sig inspirere af, hvordan indtægt og fordeling sker ved for eksempel tv-licensen eller bibliotekspengene.

Rettighedshaverne har skarpt kritiseret rapporten og fremsat et krav om kompensation på omkring 1 mia. kr. Da de har fået en del medhør hos kulturpolitikere, er der en vis fare for en vedtagelse om, at beløbet, forbrugerne skal af med, kan vise sig at blive større end de 44 mio. kr., som foreslås i Kulturministeriets rapport. Kulturministeren holder sig dog stadig til udvalgets anbefalinger. Forbrugerrådet Tænk har løbende forholdt sig til sagen, herunder deltaget i møder med Folketingets Kulturudvalg.

Mediaaftale

Kulturministeren har i efteråret 2017 arbejdet på et udkast til ny mediaaftale for perioden 2018-22. Forbrugerrådet Tænk har deltaget i et interessentmøde med ministeren og fremført de hovedpunkter, der direkte berører forbrugerne.

Udviklingen hen imod frit tv-kanalvalg for alle forbrugere er blevet mere tvivlsom ved SE's nylige køb af Boxer. Selvom konkurrencemyndighederne aftvang SE et løfte om ikke at forringe Boxers fritvalgstilbud indtil april 2020, vil incitamenterne til derefter at droppe frit tv-kanalvalg være store. Vi har derfor peget på behovet for at have emnet på den politiske dagsorden i mediaaftalen. Branchen har reageret ved at sige, at de bestemt ikke har i sinde at droppe frit tv-kanalvalg. Forbrugerrådet Tænk mener dog ikke, at man uden videre kan fæste videre lid til disse udtalelser.

Vi har i den forbindelse understreget, at vi opfatter nabolandskanalerne som en kulturpolitisk del af public service-grundpakken og altså ikke som en del af diskussionen om frit tv-kanalvalg.

Forbuddet mod produktplacering (skjult reklame) bør styrkes, så de mange omgørelser forhindres. Vi finder, at der bør gøres en indsats for at fastholde markedsføringslovens bestemmelse om, at reklamer skal kunne genkendes som reklamer. Vi har samtidig opfordret til, at man ikke bringer TV2 i en situation, hvor de kommer til at gå samme vej som nogle af de kommercielle kanaler, hvor programmerne afbrydes af reklamer undervejs. Det ville blive oplevet af forbrugerne som en klar produktforringelse. De politiske meldinger tyder på, at der er tilslutning til dette synspunkt.

Det er vigtigt, at et nyt medieforlig er robust over for forventelige nye EU-regler fra Kommissionens udspil om et digitalt indre marked, herunder især den planlagte copyright-reform. Reformen vil formentlig isoleret set være et fremskridt for forbrugerne, men den kan skabe nye vilkår, som public service-medierne må indordne sig under, hvis de stadig skal kunne skabe dansk kvalitetsindhold.

Endelig har Forbrugerrådet Tænk gjort gældende, at det licensbetalte indhold bør gøres tilgængelige på de medier, forbruger anvender, og ikke - som distributørerne ønsker - være begrænset til traditionel tv- og radioproduktion.

Telefoniske el-aftaler

Ankenævnet på Energiområdet har januar 2017 afgjort en række principielle sager, der handler om telefonsalg og deltagelse i internetkonkurrencer, og hvorvidt der er indgået en gyldig aftale om levering af el.

Forbrugerombudsmanden har oplevet en stigning i antallet af klager over virksomheders markedsføring på energiområdet og på den baggrund udarbejdet en vejledning om, hvilke regler

der gælder ved hvervning af kunder, og om lovgivningens krav til indhentelse og brug af samtykke. Virksomheder må ikke ringe til forbrugere med henblik på at indgå en aftale med forbrugeren, medmindre forbrugeren har givet samtykke til at blive kontaktet. Forbuddet står i Forbrugeraftalelovens § 4, stk. 1.

Sagerne i Ankenævnet på Energiområdet har afventet Forbrugerombudsmandens vejledning for at vurdere spørgsmålet om gyldigheden af forbrugers samtykke ved deltagelse i en konkurrence og efterfølgende at blive kontaktet telefonisk.

Et enstemmigt nævn gav i alle sagerne forbrugeren medhold i, at konkurrencen ikke levede op til betingelserne om, at der var givet et forudgående samtykke til at blive kontaktet telefonisk. Energiselskabet havde ikke klart og tydeligt gjort opmærksom på, at formålet med konkurrencen var at indhente et samtykke. Det blev i flere af sagerne endvidere afgjort, at energiselskabet ikke havde løftet bevisbyrden for, at forbrugeren havde deltaget i en konkurrence.

Afgørelserne er principielle og kan få stor og positiv betydning for forbrugerne fremover.

EU's vinterpakke på energi

I december 2016 kom første udkast til EU's hidtil største energiudspil. Formålet med Vinterpakken er at sikre opnåelsen af EU's 2030-målsætning for vedvarende energi og energieffektivitet samt at sætte forbrugeren i centrum i Europas energimarkeder. Samtidig skal energisystemerne i Europa bindes tættere sammen, hvad der på lang længere sigt vil betyde lavere regninger og højere forsyningssikkerhed.

Forbrugerrådet Tænk har foreløbigt indsendt seks høringssvar til EU-specialudvalget for Forsyning, Klima og Energi. Vi følger pakkens otte direktiver tæt og vil fortsat arbejde for, at de respektive direktiver tilgodeser forbrugernes interesser.

Vi er overordnet positive over udspillet, da forbrugeren er sat i centrum for overgangen til et renere og mere bæredygtigt energimarked. Det er imidlertid en forudsætning for, at energipakken kan blive en succes, at forbrugerne reelt bliver aktive og involverede medspillere, der også får mærkbare fordele af pakken, hvilket vi arbejder for.

Vi har et tæt samarbejde med vores europæiske paraplyorganisation BEUC om pakken på europæisk plan, og på nationalt plan arbejder vi tæt sammen med Det Økologiske Råd.

Fleksafregning af energi

I slutningen af 2017 begyndte introduktionen af tidsdifferentierede priser på el for både selve strømmen og for transporten af den. I første fase vil det omfatte de husholdninger, der har fjernaflæste målere, men fra 2020 vil det gælde alle husstande. Hvornår det bliver en mulighed i de forskellige dele af landet, vil afhænge af det lokale elnetselskab.

Da der er både tvungne og frivillige elementer for forbrugerne i de nye priser og de nye tilbud, følger Forbrugerrådet Tænk udviklingen. Grundlæggende er vi positive over for en prisstruktur, der tilskynder forbrugerne til at omlægge deres strømforbrug til de tider af døgnet, hvor belastningen af elnettet er mindre. Det bør kunne føre til lavere priser for os alle, da det vil mindske behovet for stor kapacitet i spidsbelastningstimerne. Det er således Forbrugerrådet Tænks målsætning, at ingen på den lidt længere bane vil få større elregninger som følge af omlægningen.

Der er imidlertid ingen tvivl om, at denne målsætning på den korte bane kan blive udfordret. Således er vi gået i dialog med Radius Elnet (Hovedstadsområdet), der fordoblede deres pris kl. 17-20 og sænkede den samtidig en smule resten af døgnet - uden at orientere forbrugerne tilfredsstillende.

Retshjælp

Forbrugerrådet Tænk har sammen med andre organisationer længe påpeget, at der er et behov for bredt at se på, hvordan retshjælpen fungerer, fordi der i de seneste 10 år er opstået en række problemer på det brede retshjælps-område, som betyder, at ordningerne ikke fungerer hensigtsmæssigt. Der er således en stor gruppe mennesker, der reelt ikke har adgang til retshjælp.

Inden for retshjælp yder stadig færre advokater retshjælp i en administrativ tung ordning, ligesom retshjælpskontorerne hovedsagligt er placeret i og omkring de store byer, der giver en geografisk skæv adgang. De nye tilskuds-regler har samtidigt medført, at de svageste borgere har svært ved at benytte sig af de eksisterende tilbud. Antallet af sager med fri proces er faldet drastisk, og det er kun 28 % af samlevende borgere, der opfylder den økonomiske indkomstgrænse. Retsplejelovens regler om fri proces og retshjælpsforsikring sikrer ikke økonomisk svage forbrugere dækning af alle omkostninger.

Efter længere tids fokus fra flere organisationer på området, herunder Forbrugerrådet Tænk, varslede justitsministeren i 2017 en proces, hvor man skal se på mindre justeringer af retshjælpsordningen. Der var dog ikke lagt op til at se bredere på området. Det er imidlertid den gennemgående oplevelse, at små justeringer af en enkelt ordning ikke løser problemet, og at der er behov for at se bredere på samspillet mellem retshjælp, fri proces og retshjælpsforsikring.

På denne baggrund har Forbrugerrådet Tænk sammen med en række andre organisationer (Advokatsamfundet, Danske Advokater, Institut for Menneskerettigheder, Justitia, Forsikring & Pension og Københavns Retshjælp) skrevet til justitsministeren - med kopi til Folketingets Retsudvalg - og opfordret til snarest muligt at nedsætte et bredt sammensat lovforberedende udvalg til at foretage en grundig analyse af hele retshjælpsområdet.

Nye mærkningsordninger for dyrevelfærd og skånsomt fanget fisk

I foråret 2017 introducerede Miljø- og Fødevareministeriet et nyt, niveaudelt statsligt dyrevelfærdsmærke kaldet "Bedre Dyrevelfærd". Mærket er udviklet af Fødevarestyrelsen i samspil med kødbranchen, Den Danske Dyrlæge-forening, Dyreværnsorganisationernes Samarbejdsorganisation (DOSO) og en række detailhandelskæder. Forbrugerrådet Tænk valgte i lighed med en række andre aktører, herunder Dyrenes Beskyttelse, Økologisk Landsforening og COOP, at stå udenfor. Vi mener, at der er tilstrækkeligt med dyrevelfærdsmærker i forvejen, og at der er for lave krav til dyrevelfærden i Bedre Dyrevelfærdsmærkets laveste niveauer.

Bedre Dyrevelfærdsmærket dækker i første omgang kun svinekød. Senere har man ønsket at udvide mærknings-ordningen til slagtefjerkræ og æg. Forbrugerrådet Tænk blev således i maj inviteret af Miljø- og Fødevareministeriet til at deltage i en arbejdsgruppe for udviklingen af dette. Vi takkede dog også pænt nej tak med samme henvisning til, at der er tilstrækkeligt med mærker på området i forvejen.

Miljø- og Fødevareministeriet har desuden inviteret Forbrugerrådet Tænk til udvikling af en mærkningsordning for skånsomt fangede fisk. Dette sker som politisk opdrag i forlængelse af den såkaldte "fiskeripakke" (en vækst- og udviklingspakke for dansk fiskeri) vedtaget i december 2016. Forbrugerrådet Tænk har sagt ja tak til at deltage i arbejdet i samarbejde med en række relevante parter ud fra den vurdering, at der på dette område mangler gode mærker.

Fødevareforlig

I løbet af foråret 2018, formentlig fra februar, skal Folketingets partier forhandle Fødevareforlig 4, som er et forlig for fødevarekontrollen for eksempel i perioden 2019-22. Miljø- og Fødevareministeriet håber, at der er indgået et forlig omkring påske. Fødevareforligene har gennem tiden i højere og højere grad udviklet sig til at blive en strategi for, hvordan fødevarekontrollen og Fødevarestyrelsen skal udvikle sig. Fødevarestyrelsen har i løbet af 2017 forberedt forhandlingerne, for eksempel med bilaterale møder med interessenter og afholdelse af forskellige workshops. Forbrugerrådet Tænk har deltaget i en stor del af disse.

Fødevarestyrelsen har identificeret en række nye udfordringer, herunder globalisering, klima, digitalisering samt faldende tillid og respekt for autoriteter. De lægger op til, at kontrollen udvikler sig fra mere ren kontrol til mere serviceorienterede løsninger med mere selvbetjening, og at de vil gå efter mere strukturelle løsninger, for eksempel via samskabelse og partnerskaber. Forbrugerrådet Tænk er positiv over for udvikling af kontrollen, så den tilpasses de nye udfordringer, men vi lægger vægt på, at det ikke skal gå ud over forbrugersikkerheden og forbrugerinformation.

Der er lagt op til, at der skal gennemføres et antal pilotprojekter som en del af Fødevarerforlig 4. Forbrugerrådet Tænk planlægger at foreslå, at de ser på, om vildledningsområdet kunne håndteres anderledes. Vi er i dialog med Fødevarestyrelsen om dette.

Retten til at få slettet faktuelle fejl i patientjournal

Forbrugerrådet Tænk arbejder for, at patienter får bedre rettigheder i forhold til deres sygejournal, herunder både fuld indsigt i, hvad der står i journalen, og adgang til at få rettet åbenlyse fejl i journalerne. Vi anmeldte derfor i 2016 en sag til Datatilsynet, hvor en psykiatrisk patient, der fejlagtigt er beskrevet som pædofil i sin journal, har fået afvist sit ønske om at få informationen slettet af journalen, selvom det er erkendt, at informationen er forkert. Det er efter vores opfattelse ikke nok, at det nu fremgår andetsteds i journalen, at det er forkert, idet ikke alle læsere vil opdage, at en fejl på side 1 i journalen berigtiges på side 40. Datatilsynet har endnu ikke svaret på anmeldelsen.

På baggrund af den konkrete sag, og den deraf følgende pressede debat, stillede Socialistisk Folkeparti i februar 2017 et beslutningsforslag i Folketinget. På trods af bred positiv modtagelse af forslaget skete der imidlertid ikke mere. Forbrugerrådet Tænk pressede både før og efter beslutningsforslaget på for, at loven skulle forbedres.

Tatovering

Regeringen har sendt udkast til ny tatoveringslov i høring. I vores høringssvar har vi udtrykt tilfredshed med, at der kommer en ny lov på tatoveringsområdet, da vi har efterlyst denne i årevis. Området har i en årrække været delt mellem forskellige styrelser og ministerier, men nu har Sundheds- og Ældreministeriet taget ansvaret på sig.

Vi er tilfredse med, at der lægges op til en obligatorisk registrerings- og tilsynsordning for tatoveringssteder, at forbrugerne skal gives skriftlig information før tatovering, og at alle former for tatovering inddrages, dvs. også permanent makeup.

Vi efterlyser dog:

- En evaluering inden for 3 år.
- En uddannelse for tatovører.
- Reel håndhævelse af forbud mod at tatovere i ansigtet, hovedet og hænderne.

Opstramninger i forhold til tatoveringsfarver.

Endelig har vi opfordret til at anvende den kommende europæiske standard for hygiejne på tatoveringsområdet.

Nationalt Genom Center

Der er blevet afsat 100 mio. kr. på Finansloven til oprettelsen af et Nationalt Genom Center, og lovforslaget om centeret er blevet sendt i høring. Forbrugerrådet Tænk har anerkendt behovet for oprettelsen af dette center, hvor den primære opgave er at samle en national genomdatabase. Centeret vil sikre infrastruktur til analyse af for eksempel genetiske data, som på sigt skal bruges til udvikling af Personlig Medicin.

Forbrugerrådet Tænk mener, at databeskyttelsen kan forbedres, og at man i langt højere grad bør anvende et forsigtighedsprincip, da området endnu er meget nyt. Særligt de foreslåede samtykkeregler er ikke tilstrækkelige, og disse bør ændres. Det skal være muligt slet ikke at blive registreret, hvis forbrugeren ønsker dette. Herunder har vi også udtrykt, at den automatiske registrering af blodprøver fra alle nyfødte i et vævsregister bør forudsætte samtykke. Og vi har foreslået, at forbrugeren informeres om den planlagte registrering og anvendelse af genetiske oplysninger.

Forbrugerrådet Tænk bidrager til den fortsatte proces, da vi deltager i Borgerudvalget for den nationale strategi for Personlig Medicin.

Bedre erstatningsregler på sundhedsområdet

Dækning af psykiske skader ved lægemidler bliver nu muligt. I løbet af efteråret 2017 er der blevet forhandlet om ændringer af erstatningsloven på sundhedsområdet, og en gammel mærkesag for Forbrugerrådet Tænk er kommet igennem. Fra d. 1. juli 2018 vil det være muligt at få dækket psykiske skader som følge af lægemidler, hvilket er et stort og tiltrængt fremskridt. Derudover er det også blevet slået fast, at regionerne ikke længere kan kræve pengene tilbage fra forbrugeren flere år efter, at sagerne er blevet afgjort. Desværre er finansieringsmodellen skruet sammen på en uhensigtsmæssig måde, idet pengene kommer ved at mindske i fremtidige erstatninger.

Bisphenol A klassificeres af EU som hormonforstyrrende

Juni 2017 vedtog EU's medlemslande enstemmigt, at Bisphenol A er hormonforstyrrende for mennesker, og det optages nu på EU's såkaldte kandidatliste over særligt problematiske stoffer som hormonforstyrrende for mennesker.

Bisphenol A anvendes især til produktion af polycarbonatplast, der bruges til en bred vifte af hverdagsprodukter: Elektronik, køkkenudstyr, brilleglas, mobiler, kameraer, udstyr til biler, kufferter, medicinsk udstyr, sikkerhedsudstyr, legetøj og meget andet. Det indgår desuden i epoxyharpikser, der for eksempel anvendes til overfladebeskyttelse i indersiden af dåser, hvor det kommer i kontakt med dåsens indhold af fødevarer.

Miljøstyrelsen skriver: "At det nu også er optaget på kandidatlisten som hormonforstyrrende betyder, at det i fremtiden kan blive sværere for producenter at få lov til at bruge Bisphenol A i

produkter. Det øger motivationen til at finde alternativer, også fordi mange forbrugere gerne vil undgå hormonforstyrrende stoffer”.

Det er en stor sejr for forbrugerbeskyttelsen i EU. Forbrugerrådet Tænk har i årevis kæmpet for at Bisphenol A skulle forbydes pga. stoffets hormonforstyrrende egenskaber. Ifølge plastindustrien er det årlige forbrug af Bisphenol A på 3,8 mio. tons på verdensplan. Stoffet er efter dansk forarbejde blandt andet blevet forbudt i sutte-flasker i EU, og Danmark har allerede nogle særlige forbud mod stoffets anvendelse.

Takstreform

Et nyt takstsystem for den kollektive transport på Sjælland ”Takst Sjælland” blev implementeret d. 15. januar 2017. Vi var i processen frem til implementeringen positive over for en harmonisering, der skaber et mere enkelt og gennemsigtigt system, som herunder sikrer, at rejsekortet altid giver den billigste rejse. Der har dog vist sig nogle uhensigtsmæssigheder og problemer ved det nye system, som vi har kritiseret i pressen og over for interessenterne - først og fremmest utilstrækkelig enkelhed og prisstigningernes omfang for en bestemt gruppe af passagerer.

Der blev i den offentlige debat og fra politisk hold rejst kritik af, at Forbrugerrådet Tænks Passagerpuls ikke var positiv nok over for de langsigtede gevinster for alle passagerer. Men der var også passagerer, som mente, at vi ikke var kritiske nok.

Passagerpulsens satte efterfølgende fokus på, om takstændringerne gjorde passagerens rejse og oplevelse af det kollektive transportsystem mere enkel, som lovet af trafikselskaberne. Der blev her skelnet mellem hhv. konkrete ”børnesygdomme”, der kan løses i dialog med trafikselskaberne, og mere strukturelle uhensigtsmæssigheder som antallet af zoner for eksempel. I regi af Passagerpulsens interessentforum er der nedsat en Takst Sjælland-følgegruppe, som vil samle op på de problemer, passagererne oplever, og således også styrke grundlaget for forbrugerpolitiske udmeldinger på området.

Udlicitering af S-tog

Regeringen, Dansk Folkeparti og Radikale Venstre besluttede i december 2017 at udbyde hele S-togsdriften samt den tilhørende infrastruktur. Udbuddet er markant, blandt andet fordi S-togsdriften i dag står for 68 pct. af DSB's samlede passagerantal. Samtidig med at S-togsdriften udbydes, er det også blevet besluttet, at togdriften skal omlægges til førerløs drift. Regeringen lægger op til, at modellen bliver et Offentlig-Privat-Partnerskab (OPP), hvor DSB skal være offentlig part, men det er ikke endeligt besluttet. Det er også uklart, hvordan ejerforholdet til tog og skinner bliver.

Forbrugerrådet Tænk blev bedt om at kommentere på beslutningen, da den kom. Vi udtalte, at Forbrugerrådet Tænk ikke blander sig i, hvorvidt udlicitering er en god idé eller ej. Det vigtigste

for passagererne er, at togene overholder køreplanerne, hænger godt sammen med den øvrige kollektive trafik, og at der er plads til at sidde ned. Det er mindre vigtigt, hvad det er for en aktør, der står for den praktiske drift af S-toget. Udlicitering eller ej ønsker S-togspassagerne ét samlet billetsystem, så man ikke skal have en særlig billet for at køre med S-toget, og én samlet køreplan, så S-togene hænger sammen med resten af den kollektive trafik. Samtidig er det helt afgørende, at priserne ikke stiger for passagererne som konsekvens af en udlicitering.

Næsten 4 ud af 5 er tilfredse med deres S-togstur i dag. Det skal fastholdes. Kun ca. halvdelen synes, at de får god værdi for pengene. Her er der noget at arbejde med - uanset hvem der skal stå for at køre S-togene fremover.

Der er forskellige erfaringer med udlicitering fra både ind- og udland - både gode og dårlige. Vi har opfordret politikerne til at lære af de gode erfaringer, hvis de vælger at udlicitere S-togene

Projekter med ekstern finansiering 2017

Forbrugerrådet Tænk arbejder også for at give forbrugerne øget handlekraft gennem forskellige projekter. I 2017 er der tilført nye ressourcer til arbejdet med at udvikle projekter og skabe finansiering på længere sigt.

I 2017 er der rejst midler til nye projekter:

- Danskernes Digitale Selvforsvar
- Tæm dine indkøb 2017
- LifeReach

Derudover arbejder vi også på en række langsigtede/flerårige projekter.

- Forbrugerrådet Tænk Kemi
- Forbrugerrådet Tænks Gældsrådgivning 2016-2018
- Plus på kontoen 2016-2019
- Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls 2014-2018
- For Resten 2016-2017

Danskernes digitale selvforsvar

Danskernes Digitale Selvforsvar er et to-delt projekt finansieret af dels TrykFonden og dels af Det Kriminalpræventive Råd, med en samlet budgetramme på 1.920.000 kroner i 2017.

Projekterne havde til formål at:

1. udvikle, drive og udbrede appen ”Mit digitale selvforsvar”.
2. udvikle og beskrive indsatser, der forebygger it-kriminalitet og fremmer digital dannelse.

Appen ”Mit digitale selvforsvar” blev lanceret april 2017. Siden da har vi gennem appen udsendt mere end 100 advarsler om aktuelle, digitale trusler til de nu mere end 60.000 brugere. Der er blevet indsendt mere end 2.300 tips fra brugerne gennem appen. Tipsene videregiver oplevelser med og advarsler om konkrete tvivlsituationer og trusler, som danskerne udsættes for i deres digitale færden, for eksempel fup-hjemmesider, -mails og -sms'er.

I løbet af året har vi opbygget et stort netværk med organisationer, myndigheder og virksomheder, som bidrager med indhold til appen - primært gennem advarsler til brugerne. Netværket spiller en væsentlig rolle i forhold til at sikre et bredt og velfunderet grundlag for informationer om digitale trusler til brugerne. Netværket bidrager også til at styrke vores viden om it-kriminalitet, som er et område, der hastigt udvikler sig.

Projektet har fået meget omtale i de danske medier. I hele projektets løbetid har ”Mit digitale selvforsvar” været omtalt i mindst 180 presseindlæg, for eksempel online-artikler om hvad

forbrugere selv kan gøre for at beskytte sig, reportager i forbindelse med det store ransomwareangreb 'WannaCry', og radioindslag om efterårets epidemier af Facebook/Messenger virus.

I udviklingen af en flerårig indsats på området, har der været afholdt en række workshops og været tæt dialog med 24 forskellige organisationer, herunder appens indholdsleverandører, der alle arbejder med forskellige aspekter af it-sikkerhed og forebyggelse af it-kriminalitet, herunder brugertræning og kontakt.

Appen kan hentes gratis på App Store eller Google Play.

Vi fortsætter og videreudvikler arbejdet med at forebygge it-kriminalitet igennem Mit digitale selvforsvars-appen i en ny 4-årig partnerskabsaftale med Trygfonden.

Tæm dine indkøb 2017

Tæm dine indkøb er støttet af Promilleafgiftsfonden for Landbrug med 1.965.000 kroner i alt for 2017. Vi har fået penge af samme fond til at videreføre projektet i 2018.

Formålet med projektet i 2017 var at:

- klæde unge mellem 17-25 år, særligt erhvervsskoleelever, bedre på til indkøbssituationen.
- øge de unges viden om råvareoprindelse, mærkeordninger, bæredygtighed, sundhed og pris.
- inspirerer de unge til at vælge supermarkedet og råvarer frem for fastfoodløsninger.

Vi gennemførte en kvantitativ undersøgelse af unges indkøbsadfærd, der blandt andet viste, at unge oftere køber fastfood end voksne, og at pris betyder mere for de unge end sundhed, når de vælger varer. Valget af madvarer er centralt for de unges sundhed og økonomi, og derfor vil vi gerne klæde dem på til at tage gode, sunde valg.

Undervisningsmateriale til erhvervsskoler, events og kurser

For at nå de unge dér, hvor de er, har vi udviklet et digitalt undervisningsmateriale til et obligatorisk fag på erhvervsskolerne og gennemført events på steder, hvor mange unge er samlet.

Undervisningsmaterialet er udviklet i samarbejde med forlaget Munksgaard, elever og undervisere og handler om de valg, der skal træffes, når man handler i et supermarked. Materialet er som nævnt udviklet til erhvervsskolerne, men kan også anvendes i folkeskolens ældste klasser og på andre ungdomsuddannelser. Materialet er frit tilgængeligt for alle på:

<http://indkoeb-gfl.taenk.dk/>

På Ungdommens Folkemøde i København deltog vi med et minisupermarked, hvor de ca. 400 unge, der deltog, blev udfordret på vaner og viden i forhold til indkøb og madlavning. Vi gennemførte et supermarkedskursus for 7 erhvervsskoleklasser, hvoraf en pædagogisk medhjælper-klasse i Herning tog udfordringen op og brugte et af deres tilvalgsfag til anvendelse af undervisningsmaterialet og siden til selv at udvikle en event for to andre klasser.

Løbende indsats på sociale medier og øvrig formidling

På projektets Facebookside ”Tyg på det” har vi i løbet af året haft forskellige aktiviteter som quizzes, opgaver, videoer og dilemmaer til sidens følgere.

I slutningen af året gik vi sammen med tre ’influenter’, bloggeren Helse Matilde og vloggerne Futte og Comkean for at sprede budskabet og skabe mere engagement. Influenter er unge rollemodeller, der laver fængende indhold på sociale medier. De lavede alle indhold på deres egne kanaler, der passede til projektet, og delte ud af deres egne tips til at leve sundt uden at bruge for mange penge.

De 3 influenter har meget forskellige typer følgere, hvilket for os betød, at vi via influenterne nåede ud til grupper af unge, som vi ellers ikke ville have nået.

Udover resultater i forhold til rækkevidde (350.000), engagement (12.000 likes/kommentarer/delinger) og nye følgere på Tyg på dets Facebookside (450), har influentindsatsen givet huset indsigt og erfaring med influence marketing, så vi er langt bedre klædt på til et eventuelt fremtidigt samarbejde med influenter

Derudover har vi haft 2 postkort ude som Go-Cards på caféer, der i alt er blevet taget 46.000 gange og ligeledes haft en stor plakat hængende i 4 uger på landets 270 ungdomsuddannelser.

LIFE AskREACH

LIFE AskREACH er støttet af EU fra september 2017 til 2022. Omkostningerne til projektet er ca. 1,35 mio. kr., hvoraf Forbrugerrådet Tænk Kemi dækker 40 procent.

Forbrugerrådet Tænk Kemi har sammen med en række europæiske partnere fået midler til at 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.

Udover udviklingen af en ny app, skal der gennemføres kampagner i flere europæiske lande for at udbrede appen. Fra Danmark deltager ligeledes Miljøstyrelsen, som udviklede ”Tjek Kemien” sammen med Forbrugerrådet Tænk.

Forbrugerrådet Tænk Kemi

Finanslovsbevilling på 9,2 mio. kr. i alt for perioden 2017-2019.

Med finanslov 2017 blev det besluttet at fortsætte Forbrugerrådet Tænk Kemi frem til og med 2019, og Forbrugerrådet Tænk Kemi kan dermed fortsætte med at rådgive forbrugerne om uønsket kemi i forbrugerprodukter de næste tre år. Forbrugerrådet Tænk Kemi blev oprettet i november 2014.

Forbrugerrådet Tænk Kemi skal fortsat indsamle og opbygge viden samt levere økonomisk uafhængig, faglig solid og målrettet information om kemikalier i produkter for eksempel gennem appen Kemiluppen. Forbrugerrådet Tænk Kemi skal samtidig aktivt bidrage til at oplyse om hormonforstyrrende og øvrige uønskede stoffer, således at forbrugerne kan træffe deres valg på et oplyst grundlag. Herudover skal Forbrugerrådet Tænk Kemi fortsat for eksempel samarbejde med andre danske og andre EU-landes NGO'er, så myndighedernes indsatser suppleres af en stærk og fælles NGO-stemme i EU.

Test fra Forbrugerrådet Tænk Kemi

Grundet den mindre bevilling blev der i 2017 gennemført færre test af forbrugerprodukter. I alt blev der gennemført 17 test, hvilket er færre end i 2016, hvor 29 produkttest blev gennemført. Fokus var i 2017 på fødevareremballage og kosmetik, men også nye produkter, såsom fidgetspinnere, blev testet.

To af testene, fidgetspinnere og test af plastprodukter fra byggemarkeder, førte til indsatser fra Miljøstyrelsen (MST). MST testede også fidgetspinnere og vil i 2018 iværksætte en kampagne for, at byggemarkeder skal få mere styr på kemien i deres produkter.

Alle test oversættes til engelsk og deles i vores internationale netværk. Dette førte til flere artikler på internationale web-nyhedsmedier, for eksempel www.chemicalwatch.com.

Digitale kanaler hos Forbrugerrådet Tænk Kemi

Forbrugerrådet Tænk Kemis website benyttes stadig af mange forbrugere, når de skal have råd og information om kemikalier i forbrugerprodukter. Vi oplevede en stigning i antallet af besøgende (unikke brugere) og sidevisninger fra 1. til 2. halvår. I alt har mere end 1,3 mio. unikke brugere set over 5 mio. sider på kemi.taenk.dk siden starten i foråret 2015.

Forbrugerrådet Tænk Kemis Facebook side er stadig Forbrugerrådet Tænks største med flere end 46.700 følgere.

Appen Kemiluppen

Kemiluppen er Forbrugerrådet Tænk Kemis gratis app, hvor man som forbruger kan scanne strekkoden på sin kosmetik og personlige plejeprodukter og få at vide, om der er uønsket kemi i

produktet. Det valgte forbrugerne at gøre mere end 1,7 mio. gange i 2017. Der kommer hele tiden nye brugere til, og vi rundede 250.000 downloads i 2017.

Kendskab til Forbrugerrådet Tænk Kemi

Kendskabet i befolkningen til Forbrugerrådet Tænk Kemi steg med 1 % til 27 % i 2017.

Kendskabet i Forbrugerrådet Tænk Kemis specifikke målgruppe er endnu højere: 37 % af kvinder mellem 18-45 kender således til Forbrugerrådet Tænk Kemi.

Forbrugerrådet Tænks Gældsrådgivning

Forbrugerrådet Tænks Gældsrådgivning er støttet af Socialstyrelsens satspuljemidler med 4.913.068 kr. i alt for perioden 2016-2018.

Formålet med gældsrådgivningen er at yde rådgivning og støtte til gældsramte socialt udsatte borgere, som har mistet overblikket over deres økonomi. Rådgivningen er fortrolig, uvildig og gratis.

Forbrugerrådet Tænk har igennem otte år ydet gældsrådgivning og organiserer nu ca. 120 frivillige i København, Odense, Aalborg, Esbjerg, Nykøbing Falster, Ringsted og Kolding. I 2017 har vi i alt haft 2.143 rådgivningsforløb fordelt over personlig rådgivning, telefonisk rådgivning og mailrådgivning. I løbet af de otte år, projektet har kørt, har vi i alt rådgivet 15.288 borgere.

Borgernes vurdering af rådgivningen er meget positiv, idet 97 % angiver, at de er tilfredse med rådgivningen. Samtidigt angiver 91 % af de borgere, der har modtaget rådgivning, at det er en stor lettelse at få taget hul på deres økonomiske problemer.

Nyt rådgivningscenter og særligt fokus på unge

I september 2017 åbnede vi vores syvende rådgivningscenter i Kolding. Oprettelsen af det nye rådgivningscenter er sket i et tæt samarbejde med Kolding Kommune. Udover at delfinansiere rådgivningen tager Kolding Kommune medansvar for kontakten til borgerne med henblik på at motivere og henvise borgerne til at opsøge gældsrådgivningen.

Samtidigt åbnede vi også en særlig ungerådgivning kaldet Råderummet, som fysisk er placeret i København. Det sker i et samarbejde med projektet Plus på kontoen, hvor Forbrugerrådet Tænk og TrygFonden samarbejder om at nedbringe omfanget af gældsproblemer blandt unge mellem 18 og 30 år. I Råderummet kan unge få gratis økonomisk rådgivning. Formålet er at hjælpe unge, som har svært ved at få deres økonomi til at hænge sammen, og som måske er begyndt at stifte gæld.

Vores arbejde med gældsrådgivning på ottende år tydeliggør behovet for en varig finansiel forankring af uvildig gældsrådgivning. Derfor har vi i foråret 2017 bidraget med viden til en tværministeriel arbejdsgruppe, der har haft til opgave at identificere modeller for forankringen

af en frivillig gældsrådgivningsindsats. Vi har desuden understøttet en løbende koordinering og samarbejdet med de andre frivillige gældsrådgivninger med henblik på at styrke kvalitet og retning i forhold til frivillig gældsrådgivning i Danmark.

Partnerskabsprojekt med TrygFonden "Plus på Kontoen" (tidligere På Rette Spor)

Plus på kontoen er et partnerskab med TrygFonden med en samlet budgetramme på 22.260.000 kroner for perioden 2016- medio 2019.

Forbrugerrådet Tænk indgik i 2013 et partnerskab med TrygFonden om at udvikle en ambitiøs, langtrækkende og effektiv forebyggelsesindsats rettet mod gældsproblemer blandt unge mellem 18 og 30 år i Danmark.

Viden og udvikling af nye tilgange

Partnerskabet skabte i 2014-2016 et solidt grundlag for indsatsen, ved at indsamle viden fra ind- og udland samt dokumentere omfanget af, og årsagerne til, danske unges gældsproblemer. Det blev blandt andet påvist, at godt 13 % af de 18-30-årige har gentagende betalingsproblemer, hvilket er væsentligt flere end hidtil antaget.

Partnerskabet mellem TrygFonden og Forbrugerrådet Tænk har siden 2016 arbejdet på at udvikle tilgange til at forebygge gæld blandt unge. Dette arbejde har blandt andet omfattet en bred samskabelsesproces. Arbejdet har involveret mere end 600 unge og en lang række interessenter, der professionelt arbejder med unge, for eksempel banker, boligselskaber, kommunale enheder, uddannelsesinstitutioner, fagforeninger, studenterorganisationer, m.fl. Endvidere har der været gennemført flere forsøg med kampagnetiltag, hvilket i 2017 omfattede kampagnerne 'Stop lånehajerne' samt 'Minder af guld'. Ligesom en SMS-linje udsender gode råd og tip om økonomi og forbrug til ca. 330 unge, og at over 2600 unge følger Plus på Kontoens Facebookside. Endelig samarbejdes der med gældsrådgivningen om at give individuel støtte til unge med økonomiske problemer. Dette sker i "Råderummet" (jf. afsnittet i årsberetningen om Forbrugerrådet Tænk Gældsrådgivning).

Unge og gæld på dagsordenen

Partnerskabet har endvidere flere gange sat unge og gæld på dagsorden. Både ved at skabe forsidehistorier i landsdækkende medier, samt at bidrage til debatten generelt for eksempel på beskæftigelsesområdet og i forskningskredse. Dette skete blandt andet, da erhvervsordførere, den finansielle branche samt andre relevante interessenter blev samlet til et seminar, hvor regulering af markedet for kviklån blev drøftet med input fra internationale forskere.

TrygFonden støttede i 2017 indsatsen med 8.200.000 kr.

Læs mere om ”Plus på Kontoen”, og hent rapporten ”Et ungdomsliv på kredit” på www.gæld.tænk.dk

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls er finansieret af en bevilling på Finansloven med 30 mio. kroner i alt for perioden 2014 - 2018.

Forbrugerrådet Tænks Passagerpuls er passagerernes stemme i den kollektive transport. Passagerpulsens indsamler og opbygger viden om passagerernes ønsker, oplevelser og behov. Hertil går Passagerpulsens i dialog med politikere, operatører og trafikselskaber for at finde og udvikle løsninger, der kan forbedre oplevelsen og skabe større tilfredshed hos passagerer i tog, bus og metro.

Passagerpulsens leverer også information om passagerernes rettigheder og bidrager til, at passagererne kan træffe et godt valg.

Analyser fra

I 2017 er der foretaget 15 analyser, som alle har haft fokus på at synliggøre passagerernes oplevelser, behov og ønsker i den kollektive transport.

Alle relevante analyseresultater er blevet delt med trafikselskaber, Banedanmark og myndighederne. Undersøgelserne er også blevet offentliggjort på Passagerpulsens hjemmeside, og flere af dem er blevet delt på de sociale medier.

Digitale kanaler Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls

Via Facebooksiden ”Passagerpulsens” er vi nået bredt ud til passagererne med vores indhold, som består af alt fra gode råd, afstemninger, video og analyseresultater til nyheder og passagerernes egne historier.

I slutningen af 2017 havde vi 6.523 følgere på Facebook.

Twitter er også en platform, som er blevet benyttet mere aktivt i Passagerpulsens arbejde i 2017.

Desuden er vores website www.passagerpulsens.dk ligeledes velbesøgt. Vores sider med gode råd, analyser og guides har haft over 128.000 besøg og næsten 110.000 brugere.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens fokus i 2017

2017 har for Passagerpulsens været året, hvor vi satte ekstra fokus på de mange forsinkelser og aflysninger, som passagererne oplever dagligt i den kollektive transport. Det gjorde vi med kampagnen ”Forsinket - det er faktisk ikke i orden” (se under kampagner).

Udover forsinkelser har vi i 2017 også sat fokus på en lang række andre konkrete temaer. Det gælder blandt andet de nye takster og zoner på Sjælland ved indførelsen af Takst Sjælland, bus-

og togselskabernes rejsetidsgarantier, passagerernes oplevelse af sporarbejde, samt rejsekortet. Kundeservice og selskabernes evne til at hjælpe passagererne og informere, når der opstår forsinkelser, har været andre emner, som Passagerpulsens fortsat har sat fokus på og drøftet med de relevante selskaber.

2017 var også året, hvor Lokaltog blev en del af Passagerpulsens Nationale Passagertilfredshedsundersøgelse. Undersøgelsen bliver foretaget 2 gange om året og viser, hvor tilfredse passagererne er med en lang række områder på deres samlede togrejse. Alle resultater deles med trafikselskaberne.

For Resten 2017

For Resten er støttet af Miljøstyrelsens pulje til mindre madspild (2016) med 350.000 kr. (yderligere 150.000 kr. er egenfinansieret) i alt for perioden 2. november 2016 til 30. november 2017. Desuden finansierede Københavns Kommune udvikling, faglig og sproglig korrektur på et ekstra afsnit til "For Resten-appen" (se nedenfor).

Formålet med projektet var at relancere og videreudvikle Forbrugerrådet Tænks app "For Resten". Den første version af For Resten appen blev udviklet i 2012 i et samarbejde med Stop Spild Af Mad og Landbrug & Fødevarer. Den oprindelige app var forældet både teknisk og indholdsmæssigt.

Via appen er vi med til at reducere madspild, fordi vi gør det nemt for forbrugerne både at opbevare og håndtere deres mad korrekt, så det holder længere samt anvende den mad og de råvarer, de ellers ville have smidt ud.

Proces og resultater

I tæt samarbejde med projektets øvrige samarbejdspartnere og brugerne udviklede vi appen ad to omgange, så brugernes reaktioner kunne bruges til at forbedre appen inden for projektets rammer.

Dette projekt har resulteret i en app med væsentligt flere og forbedrede funktioner i forhold til den originale app fra 2012, samtidig med at vi har brugt og fornyet alt eksisterende indhold. Relanceringen har desuden givet øget brugervenlighed og mulighed for løbende at tilføje nyt indhold til appen.

Fokus er ændret fra at være udelukkende på opskrifterne til primært at være på råvarerne og de gode råd og tips. Dermed kan brugerne få en større forståelse for, hvordan de skal opbevare og håndtere deres råvarer derhjemme, så de undgår madspild.

Indhold af appen

Appen er i projektperioden blevet downloadet godt 14.000 gange, og vi har løbende skabt opmærksomhed om appen ved hjælp af vores medlemsblad, Facebook og tænkt.dk.

Appen indeholder:

- En oversigt over 214 råvarer og information om, hvordan disse bedst opbevares og deres holdbarhed (nyt)
- Vejledning til, hvordan man vurderer om den enkelte råvare kan spises eller ej (nyt)
- Gode råd om for eksempel nedkøling, opvarmning, frysning og køkkenhygiejne (nyt)
- 300 opdaterede opskrifter
- Info om holdbarhed, holdbarhedsmærkning, konserveringsmidler og mug (nyt)
- Info om emballage og opbevaringssteder (nyt)
- En række små afsnit med ”bonusviden”, som omhandler diverse fødevarer og fødevarerrelaterede emner (nyt).

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 Forbrugerrådet Tænks hverdag. Men den er også vigtig.

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, som kan se sagen fra forbrugernes synsvinkel. Og samtidig er arbejdet i klagenævnene en vigtig kilde til viden om, hvor skoen trykker for forbrugerne, og den viden bruger vi i vores forbrugerpolitiske arbejde.

Derfor er vi også glade for, at Folketinget i 2017 vedtog at pålægge to nye brancher at få oprettet klagenævn - det private parkeringsselskaber og taxibranchen. Det er sket gennem lovbestemmelser, hvor det vil være en forudsætning for lovligt at udøve erhvervet, at der er oprettet en klageadgang. Bestemmelserne træder i kraft i 2018.

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 det giver mulighed for at trække på kompetencer, som vi ikke i tilstrækkelig grad har i Forbrugerrådet Tænk, er en del af pladserne besat eksternt efter indstilling fra medlemsorganisationerne. Det frivillige arbejde, der her lægges, har meget stor værdi for os.

Vi lægger vægt på, at de eksterne repræsentanter er i tæt samspil med Forbrugerrådet Tænk, og for eksempel derfor afholder vi en gang om året - i 2017 var det i maj - et seminar for alle vores repræsentanter i klagenævnene. På årets seminar var der oplæg blandt andet om evaluering af forbrugerklageloven efter de første års erfaring med den nye mediationsenhed tilknyttet Forbrugerklagenævnet.

Evalueringen er gennemført i slutningen af 2017, og vi venter spændte på at se resultatet.

Det internationale arbejde

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

I BEUC's bestyrelse er vi repræsenteret ved Forbrugerrådet Tænks direktør. BEUC har i 2017 sat øget fokus på kommunikationen med medlemsorganisationerne og har i den forbindelse søsat en Hub, der giver langt bedre muligheder for at følge med i og deltage i debatten om BEUCs politiske arbejde. Forbrugerrådet Tænk har en tradition for at prioritere samarbejdet i BEUC højt, og er blandt de medlemsorganisationer i BEUC, der er flittigst til at give input til fastlæggelse af den politiske linje i nye EU-udspil.

I Consumers Internationals bestyrelse er vi repræsenteret ved Forbrugerrådet Tænks formand. CI har bl.a. et ønske om at engagere forbrugerorganisationerne globalt i forhold til de multinationale selskaber og skabe ordentlige forbrugerrettigheder og vilkår, uanset om man er forbruger i Sydamerika eller Skandinavien. CI har for eksempel i 2017 koordineret en international undersøgelse af problemerne med flyselskaber, der ikke sørger for at deres passagerer får den kompensation, de har krav på ved forsinkelser og aflysninger, ligesom de har taget et fællesinitiativ over for billet-hajer.

I både ANEC og TACD er vi repræsenteret i bestyrelsen ved en af vores chefkonsulenter. Der har i 2017 været mere stille mht. frihandelsforhandlingerne mellem USA og EU, men på den lange bane er kontakten om bl.a. dette komplicerede spørgsmål med de amerikanske forbrugerorganisationer meget værdifuld.

BEUC, CI, ICRT og ANEC har desuden i fællesskab formuleret et politikpapir om, hvilke problemer vi oplever med internetforbundne ting ("Internet of Things"), og hvilke krav der bør stilles til dem for at sikre forbrugerne. Ikke mindst det norske Forbrukerrådet har igennem en række undersøgelser afdækket alvorlige sikkerhedsproblemer med for eksempel internetforbundne dukker og smart-ure til børn. Meget tyder på, at dette er et område, der i de kommende år vil blive meget vigtigt, og Forbrugerrådet Tænk er i tæt dialog med Forbrukerrådet om opfølgning på deres arbejde.

Rådgivning i 2017

Forbrugerrådet Tænk giver gratis rådgivning om købeloven og markedsføring til alle. For medlemmer er der udvidet telefontid, og medlemmer kan også få rådgivning på e-mail.

Der var i 2017 hele 13.902 henvendelser i Forbrugerrådet Tænks rådgivning. En mindre stigning i forhold til 2016 på 152 henvendelser. 6.277 henvendelser kom fra medlemmer, 7.625 kom fra ikke-medlemmer.

11.976 henvendelser kom via telefonen, og rådgivningen svarede på 1.831 mails.

Der er mange indgange til Forbrugerrådet Tænk, og udover kontakten til vores rådgivning på telefon og e-mail, benyttes kontaktformularerne via hjemmesiden og direkte mailadresser eksempelvis på Facebook og andre sociale medier, i stigende grad.

Forbrugerrådet Tænks digitale medier

Taenk.dk

Brugerne på taenk.dk så i 2017 på over 16 millioner sider. Det er lidt flere end året før, og det er stadig vores test - særligt af elektronik - der vises flest gange, men også viden om forbrugerrettigheder og rådgivning om særligt reklamationsret og klage, får mange besøg.

Websitet fik i juni måned en bronze-placering i de danske Drupal Awards - som uddeles til de websites, der er bygget i Drupal i det forgangne år.

Taenk.dk vandt i kategorien "Bedste intranet websites". Prisen gives til et site, der har lavet en god teknisk løsning, hvor brugerne kan logge på og få adgang til indhold.

Sociale medier og nyhedsbreve

Der var ved udgangen af 2017 ca. 135.000 følgere på Forbrugerrådet Tænks platforme på de sociale medier, og ca. 52.000 forbrugere modtager 2 gange om ugen vores nyhedsbrev.

Du kan følge Forbrugerrådet Tænk på 11 forskellige Facebook-sider eller på Twitter, Instagram, Youtube eller Google+.

[Få overblikket over Forbrugerrådet Tænk tilstedeværelse på sociale medier her](#)

Presse i 2017

Forbrugerrådet Tænk lægger stor vægt på at være åbne, tilgængelige og servicemindede over for pressen. Vores pressetelefon er bemandet i alle døgnets vågne timer, og vi leverer så vidt muligt altid en hurtig sagsbehandling, ligesom vi på daglig basis stiller vores eksperter, formand og

direktør til rådighed i alle de forbrugerpolitiske sager, hvor vi har viden og fakta-grundlag til at stille op. Vi bestræber os altid på at have et godt og konstruktivt samarbejde med pressen.

Udover at besvare de gennemsnitligt 10 pressehenvendelser per dag vil vi naturligvis også gerne selv sætte dagsordenen i eksterne medier med vores forbrugerpolitiske mærkesager. Det gør vi for eksempel i forbindelse med vores ti årlige numre af vores medlemsblad, Forbrugerrådet Tænk, med vores seks numre af vores privatøkonomiske magasin, Forbrugerrådet Tænk Penge, samt med vores kampagner.

Omtale i onlinemedier

I 2017 var Forbrugerrådet Tænk citeret 4.645 gange i webbaserede medier, hvilket svarer til ca. 13 artikler om dagen hele året rundt. Forbrugerrådet Tænk optrådte i 2017 161 gange i tv-indslag, hvilket svarer til næsten hver anden dag. Det er rekord i den tid, hvor vi har optalt antal tv-optrædener. Det er primært formand, direktør, vicedirektør og relevante fagmedarbejdere, der optræder i de elektroniske medier. Også radioindslag er der mange af, uden vi har et nøjagtigt tal på dem.

Årets kampagner fik ligeledes en del mediedækning: 'Sikker, når du klikker' om sikkerhed på nettet blev omtalt i 56 netartikler, 'Refurbished - nyt eller snydt' om nye mobiltelefoner samlet af gamle dele, der udleveres, som var de nye (30 netartikler), kampagne om nye roaming-regler i Europa (104 netartikler) og 'Bevar forbrugernes stemme'-kampagnen om regeringens ønske om at beskære Forbrugerrådet Tænks grundbevilling (65 netartikler).

Vores projekter Forbrugerrådet Tænk Kemi blev i 2017 omtalt i 195 netartikler, Passagerpuls i 119 netartikler og Gældsrådgivningen i 59 netartikler.

Hørings svar

I 2017 har Forbrugerrådet Tænk i alt udarbejdet 118 høringssvar til udkast til ny lovgivning med videre. Det spænder vidt og har blandt andet handlet om privatlivets fred og elektronisk kommunikation, sikkerhedskrav til legetøj, huseftersynsordningen, uønsket kemi, kørekort, øget gennemsigtighed og mobilitet på realkreditmarkedet, forbud mod forskelsbehandling på grund af handicap, frihandelsaftale med Japan og meget mere.

[Se alle høringssvar på dokumentation.taenk.dk](http://dokumentation.taenk.dk)

Rådsmedlemmer i 2017

Forbrugerrådet Tænk er en paraplyorganisation, der optager landsdækkende, ikke-kommercielle organisationer og lokale forbrugergrupper.

Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer i 2017

- Aktive Forbrugere
- 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 Dyrlægeforening, Sektion for fødevarer og miljø
- Det økologiske Råd
- DM - Dansk Magisterforening
- Dyrenes Beskyttelse
- Fairtrade Mærket Danmark
- Familieudvalget - Landbrug & Fødevarer
- Finansforbundet
- Forbrugsforeningen
- Foreningen for madkundskab
- Fritidshusejernes Landsforening
- FTF
- Jordbrugsakademikerne
- Kost & Ernæringsforbundet
- Kvinderådet
- Lejernes Landsorganisation
- Patientforeningen Danmark
- Serviceforbundet
- Forbrugergruppen Vest

[Se en opdateret liste og læs mere på taenk.dk](http://taenk.dk)

Repræsentanterne for de personlige medlemmer

Repræsentanterne for de personlige medlemmer er valgt for en to-årig periode. Seneste valg blev afholdt oktober 2017. Herunder ses de valgte repræsentanter og suppleanter.

Personlige medlemmer af Rådsforsamlingen

- Anita Barbesgaard
- Britt Vangsted

Suppleanter til Rådsforsamlingen

- Berit Asmussen
- Benny Elmann-Larsen

Æresmedlemmer af rådet

Der er pt. ét æresmedlem i rådsforsamlingen:

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

Æresmedlemmer har i rådsforsamlingen taleret, men ikke stemmeret

Rådsmøder i 2017

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

Emner drøftet på rådsmøderne

Der har i 2017 været afholdt tre rådsmøder. Følgende emner blev blandt meget andet drøftet:

Kampagnen 'Sikker, når du klikker'

Den 7. marts 2017 blev forårets store forbrugerpolitiske kampagne 'Sikker, når du klikker' lanceret. Kampagnen har til formål at hjælpe alle danskere til at bevæge sig trygt og sikkert i den digitale verden.

Forbrugerrådet Tænks formand redegjorde for kampagnens hidtidige resultater og for appen 'Dit digitale selvforsvar'. Målet med kampagnen er, at de danske forbrugere bliver bedre til at begå sig på internettet og bliver mere bevidste om, hvilke oplysninger de deler for eksempel gennem apps, sociale medier osv. Kampagnen giver gode råd, test, guides og vejledninger til, hvordan man som forbruger kan beskytte sig selv på de digitale medier. Den skal gøre det muligt for den enkelte forbruger at tage bedre kontrol over egne personlige oplysninger.

Dialogen med medlemsorganisationerne om at støtte op har resulteret i, at flere organisationer har valgt at bidrage til at udbrede budskaberne fra kampagnen. Tre medlemsorganisationer holdt oplæg om deres indsats og udbytte i forhold til kampagnen.

Bibliotekarforbundets repræsentant fortalte om bibliotekarernes virke, som for eksempel omfatter understøttelse af borgernes dannelse på det digitale område, så de for eksempel kan tilgå NemID, tilegne sig informationskompetencer og lære at være kildekritiske. Den digitale sikkerhed er et vigtigt aspekt af den digitale dannelse, og for eksempel derfor havde medlemsorganisationen valgt at deltage i kampagne 'Sikker, når du klikker'. Kampagnen har været med til at synliggøre bibliotekernes funktion og bibliotekarernes kompetencer på det digitale område, dvs. den indsats og hjælp de kan yde til borgerne på dette område.

Dansk IT's repræsentant redegjorde for sin organisation, som består af it-professionelle og it-brugere, og hvor formålet for eksempel er at styrke kompetencerne for medlemmerne og være en stemme i den offentlige debat om IT. Deres holdning var, at teknologien på sigt kan være med til at afhjælpe nogle af problemerne, men at det samtidig er vigtigt, at borgerne har en vis grad af digital dannelse, så de ikke kommer galt af sted. Der kan ikke lovgives om alt, og derfor bør vi uddanne faglige, kritiske kompetencer hos borgerne.

Dansk Magisterforenings repræsentant redegjorde for medlemsforeningens virke som fagforening. Der blev fortalt om, hvordan de ser koblingen fra deres eget virke med fokus på medlemmernes arbejdsliv og til den digitale tryghed og dannelse. DM havde fået foretaget en selvstændig undersøgelse blandt deres medlemmer, der kunne sammenlignes med Forbrugerrådet Tænks analyse, hvor resultaterne viste, at der i høj grad også var brug for, at Dansk Magisterforenings medlemmer fik fokus på digital sikkerhed og kontrol over personlige data.

Gæld

Forbrugerrådet Tænk har igennem en årrække bidraget til arbejdet med at hjælpe gældsramte borgere ved hjælp af midler fra satspuljen. Trygfonden har gjort det muligt at arbejde med forebyggelse af overgældsætning blandt unge i de senere år. Arbejdet er sket inden for rammerne af Forbrugerrådet Tænks strategi og forbrugerpolitiske mærkesager. Med afsæt i de indhøstede erfaringer er der nu behov for at få formuleret et mandatpapir for organisationens fremtidige arbejde med gældsområdet.

Der blev holdt et oplæg med fakta om, hvor mange der er overgældsatte sammenlignet med udlandet, hvorfor de unge er overgældsatte, og hvilke indsatser der kan gennemføres for at mindske overgældsætning. 'Plus på kontoen' har dels fokus på indsatser over for den enkelte unge, dels på strukturelle ændringer. Hertil supplerede en projektleder fra teleselskabet Call me med et oplæg om Call me's samarbejde med Forbrugerrådet Tænk om en tidlig forebyggende

indsats, som dels var drevet af samfundsmæssige hensyn, dels mindskning af virksomhedens økonomiske tab.

Der blev også holdt et oplæg om Forbrugerrådet Tænks frivillige gældsrådgivning, herunder hvilke borgere vi hjælper, hvordan vi hjælper dem, og hvad effekterne er. Hertil en frivillig gældsrådgiver fra rådgivningscenteret i København med egne erfaringer. Der gives helhedsorienteret rådgivning ud fra principper om fortrolighed, uvildighed, og at rådgivningen er gratis. Det primære formål er, at de gældsramte skal få overblik og finde en vej igennem deres økonomiske situation.

Rådsforsamlingen drøftede de hidtidige erfaringer med forebyggelse af overgældsætning blandt unge i projektet 'Plus på kontoen' og arbejdet i gældsrådgivning. Rådet nedsatte en rådsarbejdsgruppe, som skal give input til de forbrugerpolitiske sigtelinjer på gældsområdet.

EU's digitale indre marked

På rådsmødet i oktober 2016 blev der på baggrund af en temadrøftelse nedsat en rådsarbejdsgruppe, som har set på de udfordringer, vi står med i forhold til EU's digitale indre marked. Forbrugerne indgår mange aftaler og foretager mange køb på tværs af grænserne i EU, og derfor har det digitale indre marked stor indvirkning på forbrugernes hverdag.

Rådsarbejdsgruppen har formuleret 8 forbrugerpolitiske sigtelinjer, som først og fremmest har til hensigt at forbedre forbrugernes rettigheder - altså Forbrugerrådet Tænks strategiske målsætning om at gøre det let at træffe et godt valg, der leder op til vores vision om "Et Danmark, hvor alle forbrugere kan foretage et trygt valg".

Rådet vedtog de 8 forbrugerpolitiske sigtelinjer, som skal føre til væsentlige forbedringer i det digitale indre marked:

- at have gode reklamerregler for e-handelen, der som minimum svarer til reglerne i den fysiske handel - helst bedre end i dag (jf. mandatpapir om købeloven),
- at der kommer til at gælde de samme reklamerregler for digitale som for fysiske produkter,
- at der arbejdes på en fælleseuropæisk e-mærkningsordning,
- at der indføres et forbud mod virksomheders geografiske samt øvrige former for blokering af bestemte nationale forbrugergrupper, herunder at der indføres en salgspflicht for virksomheder til at sælge til forbrugere på tværs af EU,
- at der fastsættes klare regler om informationspligt og ansvar ved grænseoverskridende salg,
- at brugergenereret indhold undtages fra reglen om automatisk fjernelse af ulovligt indhold på digitale platforme, så længe det ikke har eller får et kommercielt indhold,

- at der gøres op med de geografiske opdelinger af ophavsretten for film og andre digitale produkter og
- at der fastsættes klare regler for, hvornår man må dele, låne og evt. videresælge digitalt materiale.

Besøg af erhvervsminister Brian Mikkelsen

Erhvervsminister Brian Mikkelsen holdt i oktober oplæg om regeringens kommende forbrugerpolitiske udspil.

Ministeren lagde vægt på at have en offensiv forbrugerpolitik og gav udtryk for, at det skal være nemmere og mere overskueligt for forbrugerne ved at have de rette oplysninger på det rette tidspunkt. Med baggrund i ny viden om forbrugernes adfærd er ønsket at skabe større tryghed og et mere dokumenteret grundlag for forbrugerne til at afsøge markedet og træffe deres valg, så de derved får det optimale ud af de digitale muligheder og den teknologiske udvikling. Ligeledes skal lovgivningen følge samfundsudviklingen. Ministeren gav udtryk for ønsket om bedre konkurrence og bedre produkter, for eksempel inden for den finansielle sektor - og han påpegede værdien af, at forbrugere og erhvervsliv kan gå hånd i hånd. Ministeren takkede Forbrugerrådet Tænk for godt input og ekspertise i det politiske arbejde.

Rådet kunne se mange fælles ønsker til indholdet af det forbrugerpolitiske udspil og så frem til Forbrugerrådet Tænks inddragelse i arbejdet.

Børn og betalinger

Rådsforsamlingen vedtog i april 2016 et mandatpapir for betalingspolitik, hvor der også var en sigtelinje for bankers udstede af betalingskort til børn. I løbet af det seneste år er der imidlertid sket en række teknologiske og reguleringsmæssige ændringer, som nødvendiggør en genovervejelse af Forbrugerrådet Tænks politik vedrørende børns betalinger.

Rådet vedtog justeringen af den forbrugerpolitiske sigtelinje og tilslutter sig derved udstedelse af betalingskort til børn under forudsætning af en meget stærk beskyttelse ved tredjemandsmisbrug samt mulighed for en meget høj grad af forældrekontrol. Rådet påpegede vigtigheden af, at børn, når de får adgang til et betalingskort, også tilføres den grundlæggende forståelse og dannelse i forbindelse med brugen af kortet.

Kampagnen 'Forsinket. Det er faktisk ikke i orden'

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls lancerede d. 10. oktober 2017 en transportpolitisk kampagne med fokus på forsinkelser. Kampagnen skal gøre op med accepten af forsinkelser som hverdag for passagerne og stille krav om en kollektiv transport, som passagerne kan stole på.

Forbrugerrådet Tænks formand redegjorde for transportkampagnens forskellige elementer, som tager udgangspunkt i passagerens konkrete oplevelser med forsinkelser i dagligdagen, og hvilke

konsekvenser det har for dem. Ligeledes at en samfundsøkonomisk analyse har vist, at de 80.000 passagerer, der dagligt i togtrafikken oplever forsinkelser, koster samfundet ca. 2,4 mia. kr. Der er behov for at komme i dialog med trafikselskaberne og trafikministeren om, hvad der kan gøres for at forbedre disse forhold.

Rådet drøftede Passagerpulsens set i forhold til pendlergrupperne, og hvor vigtig dialogen med transportselskaberne er for at finde løsninger på de udfordringer, der er i den kollektive transport.

Bestyrelsen i 2017

Bestyrelsen vælges af Forbrugerrådet Tænks rådsforsamling. Bestyrelsen har ansvaret for de politiske beslutninger mellem rådsmøderne samt for udarbejdelse af budgetforslag, regnskab, forretningsmæssige beslutninger og Forbrugerrådet Tænks drift for eksempel.

Der var valg til bestyrelsen på rådsmødet i april 2017, hvorefter bestyrelsens sammensætning så ud på følgende måde:

- Formand i Forbrugerrådet Tænk: Anja Philip
- Næstformand: Per Jensen (Dyrenes Beskyttelse)
- Anita Barbesgaard (Repræsentant for de personlige medlemmer)
- Finn Borgquist (Forbrugsforeningen)
- Jeppe Juul (Aktive Forbrugere)
- Jonas Giersing (Fairtrade Mærket Danmark)
- Lani Bannach (Kvinderådet)
- Rasmus Slot (Danske Studerendes Fællesråd)
- Tine Segel (Bibliotekarforbundet)
- Suppleanter:
- Birgith Sloth (DM - Dansk Magisterforening)
- Kern Lærkholm Petersen (Jordbrugsakademikerne)
- Peter Andersen (Lejernes Landsorganisation)

Forbrugernes stemme blev i sidste ende bevaret

Regeringens forslag til Finanslov 2018 indebar to markante forringelser for Forbrugerrådet Tænk: Forbrugerrådet Tænks grundbevilling skulle beskæres med 5 ud af de 17 mio. kr., vi modtager, og dels skulle vores formål indsnævres.

Rådet drøftede regeringens forslag til Finanslov 2018, herunder kampagnen ”Bevar forbrugernes stemme”, og om dialogen med politikere og andre samarbejdspartnere.

Var nedskæringen blevet ført ud i livet, ville det have fået alvorlige negative konsekvenser for de danske forbrugere.

Forbrugerrådet Tænk har i årtier modtaget en fast grundbevilling på finansloven til almenyttigt arbejde, der blandt andet skal sørge for, at danske forbrugere er repræsenteret, når der skal laves lovgivning og retningslinjer, at forbrugerne kommer til orde i den offentlige debat over for erhvervsliv og myndigheder, samt at danske forbrugere kan få oplysning og rådgivning, hvis de for eksempel er blevet snydt af en virksomhed eller er i tvivl om deres rettigheder.

Mistet stærk stemme

I forslaget til finanslov fremgik det, at regeringen fremdeles gerne ville betale til lovarbejdet og Forbrugerrådet Tænks deltagelse i råd, nævn og udvalg, men at der ikke længere ville være sat penge af til oplysning og rådgivning samt til forbrugernes stemme i den offentlige debat.

Hermed ville danske forbrugere få svækket den stærke stemme, der er brug for, for at kunne matche banker, forsyningselskaber, detailhandel, og resten af erhvervslivet i medierne og den offentlige debat.

Det kunne for eksempel også være gået ud over Forbrugerrådet Tænks forbrugerrådgivning via mail, web og telefon, der er åben for alle forbrugere.

Protest fra forbrugere og organisationer

Forbrugerrådet Tænk iværksatte en kampagne, Bevar forbrugernes stemme, med henblik på at vise de danske forbrugere, politikere og erhvervsorganisationer, at nedskæringen ville være en dårlig idé set med forbrugerbriller.

I løbet af efteråret var der stor opstandelse blandt mange forbrugere, og knap 30.000 danskere skrev under på, at nedskæringen var en rigtig dårlig idé. Det gjorde også indtryk på Christiansborg, hvor såvel oppositionen som Dansk Folkeparti meldte ud, at de fandt besparelsen urimelig og uhensigtsmæssig.

Siden bredte protesterne sig også til erhvervslivet, hvorfra markante organisationer meldte ud, at de ikke kunne tilslutte sig regeringens bebudede nedskæring. Det startede med at teleselskabernes brancheorganisation, Teleindustrien, i en pressemeddelelse udtalte:

”Selv om vi fra Teleindustriens side ofte er uenige med Forbrugerrådet Tænk, så finder vi, at Forbrugerrådet Tænk spiller en helt legitim og vigtig rolle på teleområdet og i mange tilfælde bidrager til at sikre en nuanceret offentlig debat og skabe afbalancerede løsninger.”

Og det viste sig, at mange andre organisationer var enige i den vurdering.

Bankernes brancheorganisation, Finans Danmark, Dansk Byggeri, Foreningen for Dansk Internethandel (FDIH), Dansk Affaldsforening, repræsentanter fra møbelindustrien, Advokatsamfundet, virksomhederne Nets og Coop, men også Dansk Journalistforbund, Fair Bidragssatser og Forbrugerrådet Tænks 30 medlemsorganisationer, blandt andet Finansforbundet, FTF og Danske Ølentusiaster, gik offentligt i forbøn for forbrugernes stemme.

Oplyste forbrugere med samlet stemme

Dansk Folkeparti fastholdt heldigvis sin modstand mod beskæringen af bevillingen, og da regeringen kort før jul indgik forlig om finansloven for 2018 med Dansk Folkeparti, var det derfor uden at svække forbrugernes stemme.

Forbrugerrådet Tænks formand opsummerede forløbet sådan her:

”Vi har de seneste måneder oplevet en massiv opbakning fra både forbrugere og erhvervsliv til vores arbejde. Og når det endte med, at den foreslåede besparelse blev taget af bordet, skyldes det denne opbakning, og at der har været politikere på Christiansborg, som har kunnet se, hvor vigtigt det er, at forbrugerne er oplyste og har en samlet stemme.”

Forbrugerrådet Tænks sekretariat

Du finder en komplet oversigt over ansatte i Forbrugerrådet Tænk på vores hjemmeside www.taenk.dk/sekretariat