

Forbrugerrådet **Tænk**

Årsberetning 2020

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

Indhold

Forord ved formand Anja Philip	5
Medlemmer: Sådan er 2020 gået.....	7
Tilfredsheds- og loyalitetsmålinger skaber stadig forbedringer	7
Digital rådgivning døgnet rundt via online rådgivning.....	7
Den personlige rådgivning: Sådan hjalp vi danskerne i 2020	8
Juridisk rådgivning i 2020	8
Top tre: Det handler henvendelserne om	8
Test og analyser fra Forbrugerrådet Tænk	9
Test i 2020	9
Disse test var mest populære i 2020	9
Større fokus på bæredygtighed i test i 2020	10
Mange finansielle test i 2020.....	10
Test af uønsket kemi.....	10
Medlemmers støtte til vores test er vigtig	10
Spørgsmål om vores test	11
Internationalt samarbejde om test.....	11
Analyser fra Forbrugerrådet Tænk	11
Kampagner i 2020	12
Gode råd under corona	12
Kampen mod tøjspild lever længe endnu.....	12
Tøjspildskampagne i januar	12
Tøjspildskampagne i oktober.....	13
Forbrugerrådet Tænk i medierne.....	13
Udvalgte forbrugerpolitiske sager i 2020	14
Covid-19/corona situationen, foråret 2020.....	14
Forbrugerrettigheder ved annullerede rejser under pres i foråret 2020	15
Konkurssikring for pakkerejser	16
SAS blev kritiseret for dårlig kundeinformation vedr. refusionsmuligheder	16
Efteråret 2020: Flypassagerer manglede stadig refusion fra aflyste flyrejser	17
Reform af pensionstrabatterne i den kollektive transport på Sjælland	17

Covid-19 pandemien og kollektiv trafik – anbefaling om mundbind.....	17
Kontrol med stofmundbind	18
Brev til sundheds- og ældreministeren om vaccinstrategien i forhold til Covid-19	18
Frihandelsforhandlinger mellem EU og UK samt USA	19
Revision af købeloven.....	20
Nye konkurrenceregler og værktøjer til konkurrencemyndighederne.....	20
Finansielle supermarkeder og konkurrence på bankmarkedet	20
Evaluerings af betalingslovens bestemmelser om kontanter og betalingsdata.....	21
Ulovlige gebyrer ved mobilbetalinger (Apple Pay)	22
Reklamer ja tak.....	23
Forbrugerombudsmanden politianmeldte ViaGoGo.....	23
Udvalgsarbejde om regler for finansiering af andelsboliger	23
Forsikringsselskabernes overvågning af kunder mistænkt for svindel	24
Læger og forsikring	24
Digital ansvarlighed	24
Misbrug af NemID.....	25
Telepakken - implementering af nye EU-regler om telekommunikation	25
Ny regulering af fjernvarmen	26
Ny produktsikkerhedslov	27
Rådet for Deleøkonomi	27
Indikatorer for Danmarks arbejde med FNs verdensmål	27
Klimaudfordringen og forslag til at fremme den grønne omstilling	28
Danwatch peger på kritisable forhold i FairTrade-mærkede kakaoplantager	28
Klima i markedsføringen.....	28
Mærkningsordning for kystnært fiskeri.....	29
Lov om forbud mod urimelige handelsbetingelser (UTP).....	29
Aldersgrænse for køb af alkohol.....	29
EU's lægemiddelstrategi.....	30
Medicinpriser og medicinmangel	30
Journalbekendtgørelsen for sundhedspersoner.....	31
Projekter hos Forbrugerrådet Tænk.....	31
Partnerskabsprojekt med TrygFonden "En tryk digital hverdag"	31
Fødevarerprojekt Klar til Indkøb	32

Fødevarerprojekt Økologi Fordi	33
Fødevarerprojekt Madglad på budget	33
Forbrugerrådet Tænks Gældsprogram	34
Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning	34
Vidensfunktionen for frivillig og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning	35
Partnerskabsprojekt med TrygFonden "Plus på Kontoen"	35
Forbrugerrådet Tænk Kemi 2020	36
Test og undersøgelser fra Forbrugerrådet Tænk Kemi.....	36
Digitale kanaler hos Forbrugerrådet Tænk Kemi.....	36
LIFE AskREACH / Tjek Kemien, støttet af EU's LIFE+ Program	36
Passagerpuls i Forbrugerrådet Tænk	37
Regionale passagerråd.....	37
Analyser	37
Kommunikation	37
Det internationale arbejde	38
Consumers International	38
BEUC	38
Arbejdet i klagenævnene	38
Høringssvar fra Forbrugerrådet Tænk	39
Rådet i 2020	39
Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og forbrugergruppe	39
Repræsentanterne for de personlige medlemmer.....	40
Rådsmøder i 2020.....	40
Bestyrelsen i 2020	41
Forbrugerrådet Tænks sekretariat.....	41

Forord ved formand Anja Philip

”Corona”. Hvis 2020 skal beskrives med ét ord, er der næppe nogen modkandidater til corona. Pandemien satte sit præg på årets gang i alle dele af samfundet – og Forbrugerrådet Tænk var ingen undtagelse. Forsamlingsforbud, skærpede rejsevejledninger, lukkede forretninger og pandemiens andre følgesvende omkalfatrede vores måder at være forbruger på.

Forbrugerrådet Tænk hjalp i årets løb forbrugerne gennem de helt nye omstændigheder i en hårfin balancegang mellem forståelse for de ukendte og usædvanlige forhold uden at give køb på forbrugernes eksisterende og hårdt erhvervede rettigheder.

Vi var dagligt i medierne med råd og vejledning; og i Forbrugerrådet Tænks rådgivning fik vi over 12.000 henvendelser fra forbrugere, der vanen tro primært manglede hjælp til købelov og aftaleret. Over 2.000 af henvendelserne drejede sig dog om corona. Ikke overraskende skabte f.eks. de mange flyaflysninger problemer for mange forbrugere, der havde svært ved at få deres penge igen for de ubrugte flybilletter. Forbrugerrådet Tænk sørgede for, at forbrugerne ikke blev spist af med tidsbegrænsede vouchers, men fik de penge igen, de havde krav på.

Rejseforholdene i den offentlige transport blev også udfordret i 2020 på grund af corona. Men året bød også på en god nyhed for de danske passagerer: Forbrugerrådet Tænk fik nemlig bevilling af forligskredsen ’Bedre og billigere kollektiv trafik’ til at fortsætte Passagerpulsens i 4 år mere. Med Passagerpulsens sætter Forbrugerrådet Tænk fokus på passagerernes behov i udviklingen af en mere attraktiv offentlig transport. Og med den nye bevilling så det første af fem regionale passagerråd dagens lys, fløjtet ind af transportministeren ved en virtuel åbning.

Corona var også skyld i, at vores fysiske gældsrådgivning var nødt til at lukke. Til gengæld fik vi etableret on-line rådgivning og udvidet åbningstiderne for vores telefonrådgivning, og vi rådgav 30 procent flere over telefonen i forhold til året før.

Mens pandemien tvang os til at gentænke mange indsatser, var der flere digitale projekter, som kørte som planlagt. I slutningen af året kunne vi således lancere en helt ny digital platform med undervisningsmaterialer til lærere i Madkundskab.

Mod slutningen af 2020 fik vi også mulighed for at gøre det lettere for forældre at tage ansvar for deres børns digitale liv med en bevilling fra Ole Kirk’s Fond. I samarbejde med fonden og andre organisationer, skal Forbrugerrådet Tænk igangsætte og drive et flerårigt projekt, der klæder forældrene på til at vejlede deres børn, når de færdes i den digitale verden.

Forbrugerrådet Tænk gik i 2020 også til kamp mod tøjspild, blandt andet i forhold til den uetiske afbrænding af nyt, ubrugt tøj: Flere end 150 tekstilvirksomheder skrev under på ikke at afbrænde tøj fremover. Vi udviklede en tøjspildspyramide, så forbrugerne med enkle anvisninger har fået hjælp til et mindre klimabelastende tøjforbrug. Et lille, men vigtigt, skridt i vores kamp for klima og miljø og et forbrug i balance.

På testområdet arbejdede vi som altid for at være relevante i forbrugerens dagligdag. Derfor var der selvfølgelig ingen vej uden om en test af et af corona-årets spritnye dagliglivs produkter: Mundbind. Vores test viste, at der er stor forskel på kvalitet og holdbarhed af stof-mundbind. Og vi fik derfor også sikret, at der nu kommer en standard på området.

Interessen for vores test igennem året afspejlede, at mange forbrugere har brugt meget tid hjemme, som blandt andet er brugt på at forbedre hjemmet. Derfor har forbrugere i titusindvis søgt mod taenk.dk for at finde den rette fladskærm, boremaskine eller opvaskemaskine.

Med den stigende interesse for vores arbejde blev vi i løbet af 2020 en medlemsorganisation med over 86.000 medlemmer. Det er dejligt at have så stor opbakning! Det giver os forøget styrke til at skabe et Danmark, hvor alle forbrugere kan træffe et godt valg.

Gennem et udfordrende 2020 arbejdede vi som forbrugernes vagthund også ufortrødent videre både fra hjemmearbejdspladserne og gennem digitale møder med politikere, myndigheder, brancher, samarbejdspartnere og på hundredvis af møder i råd, nævn og udvalg, hvor vi er forbrugernes repræsentanter. Vi kæmpede for at styrke forbrugernes handlekraft gennem god lovgivning og aftaler og for at skabe et forbrug i balance – særligt når det gælder vores miljø, økonomi og sundhed. Det arbejde fortsætter vi i 2021, så vi hver dag er relevante og vedkommende for alle forbrugere – og kan være noget særligt for vores medlemmer.

Anja Philip

Forbrugerrådet Tænk

Medlemmer: Sådan er 2020 gået

Forbrugerrådet Tænk er en medlemsorganisation med over 86.000 personlige medlemmer i ryggen. 2020 har været et ganske usædvanligt år, hvor rigtig mange nye medlemmer er kommet til. Covid 19 har generelt øget online-salget i Danmark og det har ført til, at rigtig mange forbrugere har søgt støtte i de mange produkttest, gode råd og andre medlemsfordele Forbrugerrådet Tænk tilbyder. I alt fik vi knap 4.000 flere medlemmer i 2020.

Hvert nyt medlem gør, at vi kan gøre endnu mere til gavn for de danske forbrugere, og vi arbejder hårdt på, at alle medlemmer kan se værdien af vores arbejde og fortsat ønsker - og anbefaler andre - at være medlemmer hos os. Derfor har vi i løbet af 2020 arbejdet videre med nye måder at engagere og servicere medlemmer og forbrugere.

Vi har udviklet nye interaktive services, hvor medlemmerne blandt andet kan se, hvorvidt et digitalt medlemskab eller et bladmedlemskab passer bedst til deres behov. Eller om det måske kan være en fordel at tilkøbe Forbrugerrådet Tænk Penge, hvor der er yderligere test inden for privatøkonomi som fx bank, forsikring og abonnementer. Ligeså er det gjort muligt at vise hvilke områder inden for forbrugersagen, man som medlem har særlig interesse i. Det giver mulighed for at få særlig viden på disse felter og samtidig kan medlemmer se, hvilke sager andre medlemmer interesserer sig for.

Det digitale medlemskab, hvor medlemmer online kan tilgå alt indhold, test og lignende fortsætter med at være en succes. Medlemsbladet kan læses online, og alle medlemmer kan tilgå bagkataloget af blade flere år tilbage. I øjeblikket vælger ca. 30% af de nye medlemmer at benytte sig af denne løsning.

Som følge af succesen med det digitale medlemskab, blev der ligeledes i 2020 lanceret en digital adgang til de seneste 2 års blade på Forbrugerrådet Tænk Penge magasinet. Det har flere medlemmer og abonnenter givet udtryk for var et ønske, da mange har behov for at finde artikler eller test i tidligere magasiner.

Tilfredsheds- og loyalitetsmålinger skaber stadig forbedringer

Siden ultimo 2017 har Forbrugerrådet Tænk gennemført målinger af tilfredshed og loyalitet blandt medlemmerne. Formålet er at skabe forbedringer efter medlemmernes ønsker og tilbagemeldinger. Nogle af de forbedringer, der er skabt i løbet af 2020 er blandt andet nemmere søgning på tænkd.dk, bedre forklaringer på log-in problemer og endelig er det gjort nemmere at opsiges eller ændres sit medlemskab eller abonnement. Et andet fokus har været, at sikre en god mobiladgang til test. I samme moment blev det valgt at nedlægge Forbrugerrådet Tænk-appen, da den bliver erstattet af en bedre mobiladgang på taenk.dk.

Digital rådgivning døgnet rundt via online rådgivning

Ultimo 2020 blev online rådgivning inden for forbrugerrådet og rådgivning lanceret. Online rådgivningen kører i en testfase, hvor formålet er at opsamle viden om, hvilke områder forbrugere og medlemmer ønsker at få svar på digitalt. Rådgivningen foregår som en form for beslutningsvej, hvor brugerens valg fører til næste spørgsmål – indtil man har fået en konklusion på forespørgslen. Den nye løsning har været markedsført i nyhedsmails, på sociale medier og kan findes ved søgning i søgemaskiner eller direkte via tænkd.dk. Indtil videre viser resultaterne, at den digitale rådgivning i ca. 50% af forespørgslerne kan give brugbare svar på spørgsmål inden for bl.a. områder som abonnementer, forsinket levering, beskadiget vare, returnering eller håndværkerregninger. Såfremt

forbrugeren ser ud til at have hold i sin klage, udfærdiges automatisk et klagebrev, som kan sendes til virksomheden. Som altid er det vigtigt at tage en dialog med virksomheden, hvilket også understreges i rådgivningen.

Den personlige rådgivning: Sådan hjælp vi danskerne i 2020

Rådgivningen i Forbrugerrådet Tænk yder rådgivning til forbrugere inden for købeloven, aftaleloven, forbrugeraftaleloven (bl.a. nethandel) og markedsføringsloven. Som noget nyt i 2020 svarede vi også på en masse spørgsmål relateret til corona.

Juridisk rådgivning i 2020

Rådgivningen har i 2020 besvaret henvendelser fra både ikke-medlemmer (telefonisk kl. 9-11 på hverdage) og medlemmer (skriftligt samt telefonisk kl. 9-15 på hverdage).

Sådan gik det i 2020 i tal:

- 12.282 henvendelser i alt til Forbrugerrådet Tænks juridiske rådgivning.
- 7.060 af henvendelserne (57,5 procent) kom fra medlemmer
- 10.046 af henvendelserne var telefoniske
- 2.343 henvendelser relaterede sig til corona

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

Top tre: Det handler henvendelserne om

Over årene er det mange af de samme problemer, forbrugere ringer ind med, primært inden for købelov og aftaleret. Det var også det samme billede i 2020 dog også med tydeligt præg af corona:

- **Køb, varer og reklamation** – hvis en vare eksempelvis går i stykker eller ikke virker som lovet.
- **Aftaleret** – bl.a. uenighed om betingelser og opsigelsesfrister for eksempel hos et fitnesscenter eller teleselskab. Herunder også mange spørgsmål om aflyste/ændrede koncerter, arrangementer og sommerhusophold grundet corona.
- **Rejser** – som både har været spørgsmål til rejserettigheder men oftest har været i forbindelse med corona, med spørgsmål om aflyste rejser, refusion, voucher, erstatningsrejse m.v.

De henvendelser vi får fra forbrugere anvender vi som input i vores politiske arbejde for at forbedre rettighederne for forbrugere. Flere af de henvendelser vi får, udvælger vi også til at bringe i "Medlemmerne Spørger" i vores magasin, da svarene her kan give god hjælp til de øvrige medlemmer.

Test og analyser fra Forbrugerrådet Tænk

En vigtig del af Forbrugerrådet Tænks arbejde er vores uvildige test, undersøgelser og analyser. I dette afsnit kan du læse mere om vores arbejde på området i 2020.

Test i 2020

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

I 2020 lavede Forbrugerrådet Tænk 101 test og undersøgelser, der blev publiceret på hjemmesiden taenk.dk og i magasinerne Forbrugerrådet Tænk og Forbrugerrådet Tænk Penge. I alt havde vores medlemmer ved udgangen af 2020 adgang til 167 (150 i 2019) test på taenk.dk med mere end 4.500 (3.500 i 2019) testede produkter. Hertil kommer test udført i projektet Forbrugerrådet Tænk Kemi (læs mere om Forbrugerrådet Tænk Kemi under afsnittet om Forbrugerrådet Tænks projekter).

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

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

Test og undersøgelser har i 2020 været målrettet forskellige emner. Disse emner er:

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

På taenk.dk findes alle de publicerede test for 2020 (undtaget inden for privatøkonomi, som kun findes i magasinet).

[Find Bedst i test produkter | Forbrugerrådet Tænk \(taenk.dk\)](#)

Disse test var mest populære i 2020

Undersøgelser viser, at vores medlemmer er glade for test af dagligdagsprodukter som solcreme, fiskeolie, antivirus, røgalarmer, elektriske tandbørster og kaffemaskiner. Det er også i 2020 test af elektroniske produkter og hårde hvidevarer, der er mest populære og trækker nye medlemmer, anført af fladskærme, opvaskemaskiner, støvsugere, mobiltelefoner, vaskemaskiner og plæneklippere.

Test af madvarer var også i 2020 populære og her kan fx nævnes mælkechokolade, humus, marcipan og rosiner, der på trods af udfordringer i en coronatid blev gennemført med et stort antal testpersoner.

Vores test af mundbind, som vi valgte at give til alle de danske forbrugere, gav både stor opmærksomhed og mange besøgende på taenk.dk. Og vi lancerede nye test af transportable airconditioner, symaskiner og online videomødeplatforme og minitest af luftrensere – test, der var ekstra brug for i det nedlukkede Danmark.

Større fokus på bæredygtighed i test i 2020

Vi har i 2020 øget formidlingen af bæredygtighed i test af fx hårde hvidevarer, hvor energiforbruget er en fast del af vores test. I en række test har vi medtaget en miljøvinkel som fx kan være en oversigt, hvor vi viser forskel i energiforbrug ved anvendelse af forskellige typer af produkter (fx støvsugere, plæneklippere). Eller som artikel/tema som ved testen af transportable airconditioner, tørretumbler, blødgøringsanlæg og genopladelige batterier.

I vores test har vi koblet vores testresultater med undersøgelser af brugernes erfaringer med specifikke mærker (Mærkebanken), for at synliggøre produkternes holdbarhed, levetid og reparerbarhed. Det gælder opvaskemaskiner, vaskemaskiner, plæneklipper, LED pærer og bærbar PC.

Mange finansielle test i 2020

Vi har i 2020 gennemført 22 finansielle test, der primært bringes i magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge.

I 2020 testede vi blandt andet, andelsboliglån, hundeforsikringer, forsikring af elbiler, opladning af elbiler, billån og vi havde i alle numre et gennemgående tema om investeringer. Temaet om investering er samlet i en særudgave.

Test af uønsket kemi

I kemiprojektet har vi også i 2020 afsløret problematisk kemi i populære forbrugerprodukter og heraf flere produkter med så høje mængder potentiel sundhedsskadelig kemi, at de var ulovlige.

Der blev gennemført 15 tests i 2020. I fokus var produkter til børn, kosmetik, solcreme og rengøringsmidler. 14 produkter blev i 2020 anmeldt til myndighederne, herunder en række produkter, der blev markedsført med antibakterielle egenskaber. Se i øvrigt afsnit om projekter og Forbrugerrådet Tænk Kemi.

Medlemmers støtte til vores test er vigtig

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

I 2020 dumpede 17 produkter i vores test. Typisk på grund af problemer med sikkerhed, indhold af uønsket kemi eller fordi de ikke holder dét, de lover.

[Dumpet: 17 produkter klarede ikke Forbrugerrådet Tænks test i 2020 | Forbrugerrådet Tænk](#)

Spørgsmål om vores test

Forbrugerrådet Tænk laver hvert år tæt på 100 test, og vi får ofte spørgsmål fra medlemmerne om alt fra brugen af de testede produkter til indhold og indkøb. I 2020 blev det til mere end 1.500 spørgsmål (1.200 i 2019) inklusiv spørgsmål om kemiindhold. 78 spørgsmål handlede om vores test i magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge.

Internationalt samarbejde om test

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

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

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

Analyser fra Forbrugerrådet Tænk

Vi laver også analyser. Vores analyser udarbejdes primært ved at spørge medlemmer og vores forbrugerpanel. Vores forbrugerpanel består af tilfældigt udvalgte forbrugere, som tilsammen dækker et repræsentativt udsnit af den danske befolkning. Et mindre antal analyser gennemføres ved at spørge en repræsentativ gruppe bredt i befolkningen.

Forbrugerrådet Tænk har i 2020 udført 22 analyser, herunder til ”mærkebanken”, hvor vi spørger medlemmerne om deres erfaring med udvalgte produkter.

Vi har i 2020 blandt andet lavet analyser af reparerbarhed af produkter, tøjspild, indkøb af medicin uden for apotek i detailhandlen, privacy på internettet, rejserettigheder i corona tider, lægemiddelmangel, videokonsultationer som alternativ til fremmøde hos lægen, indkøb på internettet og energispareindsats med regeringens energispareråd, medlemmernes indkøbsmønstre samt medlemmernes erfaringer med en række produkter.

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

Kampagner i 2020

Forbrugerrådet Tænks kampagner i 2020 bar præg af den ekstraordinære situation vi stod i, da corona-pandemien lukkede verden ned. Vi ændrede hurtigt kampagneplaner, så vi kunne være relevante og vedkommende for forbrugerne i den nye virkelighed under Covid-19. Således kørte vi 2 forbrugerpolitiske kampagner i 2020:

- Gode råd under corona
- Tøjet længe leve

Forbrugerrådet Tænk gennemførte også kampagner som en del af vores projekter. De er beskrevet i de respektive afsnit om projekterne. Find dem i indholdsfortegnelsen.

Gode råd under corona

Forbrugerrådet Tænk kom danskerne til undsætning i det kaos, der opstod under corona-pandemiens første bølge, hvor Danmark lukkede ned. Med minikampagnen ”Gode råd under corona” ville vi være der for danskerne og være der som en ansvarlig og samfundsrelevant forbrugerorganisation.

Minikampagnen kørte aktivt fra den 10. marts til 10. maj, men hele 2020 har stået i coronaens tegn med mange pressehenvendelser og kontakt med rådvilde forbrugere i vores rådgivning.

Fokusset i pandemiens første bølge var især på rejserettigheder, rejseforsikringer, rettigheder ved aflysninger af arrangementer og fitnessabonnementer, cyberkriminalitet og hverdagsøkonomi, både for de økonomisk stærke forbrugere samt unge gældsramte.

Vores tilstedeværelse i pressen har været massiv, især i artikler vedrørende rettigheder ved rejser og fly samt rettigheder ved aflyste arrangementer. Også artikler om håndsprit har været efterspurgt.

Vi var som en troværdig og samfundsansvarlig forbrugerorganisation til stede med en synlig position i mediebildet som hjælper og ekspert. Ingen myndighed påtog sig den rolle, især i forhold til rejserettighederne.

[Coronakrise: Få styr på dine rettigheder ved rejser og fester | Forbrugerrådet Tænk](#)

Kampen mod tøjspild lever længe endnu

I 2020 blev der både i foråret og i efteråret sat fokus på tøjspild.

Tøjspildskampagne i januar

I sidste uge af januar 2020 afholdtes den halvårlige modeuge i København. Ugen er en mulighed for producenter og brands til at vise deres nyeste kollektioner for indkøbere, influencere og pressen, der vil promovere deres tøj. I anledning af modeugen lavede Forbrugerrådet Tænk en minikampagne den samme uge, som en optakt til den større kampagne om tøjspild, vi afviklede senere på året.

Vi ville dels sætte fokus på at informere forbrugerne om tøjproduktionens store belastning af klima og miljø, og dels præsentere en løsning på problemet. Forbrugerrådet Tænk kom med et forslag om, at vi i Danmark skal have en ”national handlingsplan” mod tøjspild, lige som der fx er en national handlingsplan mod plastikpild.

Der blev lavet en pressemeddelelse, debatindlæg, brev til miljøministeren mm. Forbrugerrådet Tænks sociale medier og nyhedsbreve handlede også om tøjspild, og der blev lavet opslag på LinkedIn og Twitter, som affødte mange positive reaktioner og henvendelser.

Tøjspildskampagne i oktober

I oktober satte Forbrugerrådet Tænk igen i en større forbrugerpolitisk kampagne fokus på tøjspild med kampagnen "Tøjet længe leve". Vi fik med hjælp fra rådgivningsvirksomheden Econet A/S afdækket, at det private erhvervsliv smider op mod 700 tons nyt tøj ud hvert år.

Som en del af kampagnen lancerede Forbrugerrådet Tænk en tøjspildspyramide, som giver gode råd og tips til, hvordan man får tøjet til at leve længere. Det var tegneren Anders Morgenthaler, der lagde streg til Forbrugerrådet Tænks tøjspildspyramide, der stadig kan hentes gratis fra taenk.dk. Det har flere tusinde allerede gjort.

Forbrugerrådet Tænk har oplevet en helt fantastisk opbakning til denne vigtige sag, der ramte lige ned i den grønne omstilling. Vi samlede en stærk alliance, hvor flere end 30 aktører opfordrede miljøministeren til at komme med en national handlingsplan for mindre tøjspild. Og flere landsdækkende aktører bidrog til at bringe budskaberne og tøjspildspyramiden ud blandt brugere, borgere og medlemmer.

På taenk.dk var en af de mest velbesøgte sider listen over de virksomheder, der har afgivet et løfte til forbrugerne om, at de ikke vil destruere tøj, der ikke fejler noget. Ca. 170 brands/virksomheder er repræsenteret på listen over hvem, der lover, ikke at destruere nyt tøj.

I dialogen med de politiske aktører og miljøministeren, har vi fået positive tilbagemeldinger på, at der vil blive fulgt op på forskellig vis. Kampen mod tøjspild lever længe, og vi fortsætter det vigtige arbejde med at påvirke politikere, erhvervsliv og forbrugere hen i en bæredygtig retning, der kan mindske overproduktion af tøj og tøjspild.

[Stop tøjspild - få et bæredygtigt tøjforbrug | Forbrugerrådet Tænk](#)

Forbrugerrådet Tænk i medierne

Forbrugerrådet Tænk er dagligt en del af det danske mediebillede i radio, tv, trykte aviser og på online medier. Her taler formand, ledelse og medarbejdere forbrugernes sag for derigennem at skabe grundlag for forbrugerpolitiske resultater og øge kendskabet til forbrugerforhold og -rettigheder.

Forbrugerrådet Tænk er tilgængelige og servicemindede overfor pressens mange henvendelser til organisationen – også på skæve tidspunkter uden for almindelig kontortid. Samtidig sætter vi selv dagsorden i pressen med gode historier fra vores kampagner, projekter og om vores mærkesager.

I 2020 har vi fået ny medieovervågningstjeneste og er overgået fra Meltwater til Retriever. Det har medført, at det ikke er muligt at lave en direkte sammenligning med medieomtalen til de forgangne år.

I 2020 blev Forbrugerrådet Tænk samlet omtalt 5.753 gange i online medier og trykte artikler – det svarer til cirka 15 omtaler dagligt. Forbrugerrådet Tænks formand, ledelse og medarbejdere optrådte i alt 124 gange på tv, hvilket ligger på samme niveau som de seneste år.

Corona har også, set med mediebriller, fyldt meget i 2020, hvor Forbrugerrådet Tænk flittigt har optrådt i medierne med svar på, og holdninger til, forbrugernes rettigheder i forbindelse med aflysninger af blandt andet flyrejser og arrangementer som følge af Covid-19. Særligt i foråret fyldte ”coronaomtalen” meget – eksempelvis handlede 34 ud af 42 tv-optrædener i 2. kvartal om forbrugersager relateret til corona. Den store mængde coronaomtaler har ikke fået det samlede antal omtaler til at stige, men har så at sige taget pladsen for andre forbrugerhistorier.

Antallet af presseomtaler for vores eksternt finansierede projekter Passagerpuls, Plus på kontoen og Mit digitale selvforsvar har ligget lidt lavere i 2020 end i 2019, hvorimod Forbrugerrådet Tænk Kemi har oplevet en lille stigning i presseomtale i 2020 i forhold til 2019.

I efteråret satte Forbrugerrådet Tænk med en kampagne fokus på tøjspild i Danmark. Tøjspildskampagnen opnåede på kort tid 138 omtaler i medierne, hvilket er et rekordhøjt antal omtaler sammenlignet med tidligere kampagner.

Udvalgte forbrugerpolitiske sager i 2020

Forbrugerrådet Tænk styrker forbrugernes handlekraft ved at:

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

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

Covid-19/corona situationen, foråret 2020

Den ekstraordinære situation under coronakrisen rejste en række forbrugerpolitiske spørgsmål, som Forbrugerrådet Tænk har været stærkt engageret i, både i form af forbrugerinformation på egne og andres medier, og i form af lobbyarbejde. Der var ikke mindst i foråret stort pres på vores telefonrådgivning og mange skriftlige spørgsmål fra forbrugere, der ville vide, hvordan de var stillet i forhold til rejser, billetter til events mv.

I lyset af den ekstraordinære situation med en pandemi fandt vi det rigtigt at afbalancere forbrugerrettighederne med en forståelse for virksomhedernes aktuelle svære situation. I lyset heraf anlagde vi i foråret 2020 en kommunikationslinje, hvor vi udtrykte forståelse for, at mange virksomheder havde store vanskeligheder. Vi opfordrede forbrugerne til at være fleksible og tålmodige, når de havde noget til gode, fordi en ydelse ikke kunne leveres på grund af krisen. Samtidig stod vi fast på, at lovfastsatte forbrugerrettigheder ikke ophører med at gælde i krisetider.

Udover rejseområdet, som behandles særskilt nedenfor, medførte krisen øget pres også på afledte områder. Dels har vi desværre set en række eksempler på cyber-kriminelle, der har udnyttet krisen til svindel via falske corona-hjemmesider mv. Dels gav den alvorlige økonomiske situation for dele af befolkningen et øget pres på vores økonomi- og gældsrådgivning. Endelig skruede vi op for de gode råd og de testtyper, som er særlig relevante under krisen, hvilket især gjaldt emnerne sundhed, fødevarer, sikkerhed og underholdning.

Der har løbende i 2020 været problemer vedr. lukkede fitnesscentre, årskort til forlystelsesparker, aflyste koncerter osv., hvor det i flere tilfælde har været svært for forbrugere at få oplysning om – og refundering for de ydelser, de ikke har fået. Det har vi kritiseret i medierne, og vi henvendte os i april til Ticketmaster og bad om en forklaring på deres praksis og kommunikation. I disse tilfælde har der dog ikke været lagt op til politisk at ændre ved forbrugerrettighederne. Ticketmaster erkendte efter vores henvendelse, at deres praksis ikke var lovlig og rettede til.

Forbrugerrettigheder ved annullerede rejser under pres i foråret 2020

Rejsendes rettigheder har igennem hele 2020 været kraftigt i fokus. Rejsebureauer og flyselskaber var og er pressede, hvilket resulterede i, at de ikke alle har overholdt den klare og gældende EU-lovgivning. Det handlede især om udbetaling af forbrugerens penge, når selskabet har aflyst rejser, eller pakkerejsen er aflyst, fordi Udenrigsministeriet har frarådet udrejse.

Det startede med, at Dansk Rejsebureauforening d. 15. marts meldte ud, at de ikke ville refundere aflyste rejser, men i stedet give forbrugere tilgodebeviser. Dette blev afvist af erhvervsministeren som ulovligt. I mange andre europæiske lande gjorde rejsebureauerne det samme, og i flere lande med myndighedernes åbne eller stiltiende accept.

I Danmark kom der i slutningen af marts en god løsning med en hjælpepakke som et tillæg til Lov om Rejsegarantifonden, hvor Rejsegarantifonden blev pålagt at dække tilbagebetalingerne af pakkerejser via et statsfinansieret lån på 1,5 mia. kr., som branchen skulle tilbagebetale kollektivt via forhøjede bidrag over seks år. Loven blev revideret og tidsperioden forlænget midt i maj, således at lånene fik mere individuel karakter til de enkelte rejsebureauer. Samtidig gav staten et direkte tilskud til Rejsegarantifonden, således at tilbagebetalingen fra branchen blev lettet.

Den danske lov stiller både branchen og forbrugere bedre end i de andre EU-lande, hvor flere har lavet national særlovgivning, der forringer forbrugerbeskyttelsen. Der har været stor interesse for den danske ordning blandt vores søsterorganisationer i andre lande, og vi fik produceret en oversat version af loven med bemærkninger.

I slutningen af marts stoppede mange flyselskaber med at ville refundere billetten, når de aflyste flyveture. Det gjorde sig gældende både over for forbrugere og over for de rejsebureauer, der inkluderer flyrejser. Flere lande har lavet national særlovgivning, der tillader, at flyselskaber suspenderer udbetalingen og kun tilbyder tilgodebeviser.

Der var løbende forhandlinger om både pakkerejser og flyrejser i april i EU. Vi – og BEUC – opfordrede forbrugerne til at se positivt på tilbud om vouchers, men fastholdt, at det skal være forbrugernes eget valg, om de vil have billetprisen refunderet, eller de vil acceptere tilgodebeviser, som skal være konkursdækkede og kunne refunderes, hvis de ikke benyttes. Vi var fleksible vedr. en streng håndhævelse af tilbagebetalingsfristen på 14 dage på pakkerejser og syv dage for flybilletter, men vi ville ikke være med til lovændringer.

Forbrugerrådet Tænk sendte et brev herom til transportministeren. Ikke desto mindre besluttede et næsten enigt Folketing midt i maj, at den danske regering skulle forsøge at få nye EU-regler, der kunne åbne op for, at rejsebureauer kan nøjes med at tilbyde kunderne tilgodebeviser ved aflysninger af pakkerejser. På flyområdet lagde man til gengæld op til at holde fast i gældende regler. Forbrugerrådet Tænk kritiserede både i pressen og over for regeringen beslutningen vedr. tilgodebeviser for pakkerejser. På trods af stærkt pres fra industrien og den konservative gruppe i

Europa-Parlamentet meldte EU-Kommissionen heldigvis ud, at de ønskede at opretholde forbrugerbeskyttelsen.

Forbrugerrådet Tænk gennemførte i marts en undersøgelse af forsikringsselskabernes dækningsgrader. Undersøgelsen viste store forskelle mellem de enkelte selskabers dækningsgrad i rejseforsikringer og afbestillingsforsikringer i de situationer, der opstod under pandemien, og vi opfordrede forsikringsselskaberne til at sætte standarden højest muligt i forhold til at dække forbrugernes tab. Nogle selskaber har da også tilbudt deres kunder bedre vilkår, end de var forpligtet til, hvilket er prisværdigt.

Konkurssikring for pakkerejser

I begyndelsen af juni 2020 nedsatte erhvervsministeren en hurtigt arbejdende arbejdsgruppe om konkurssikring af pakkerejser. Det er fastsat i EU, at medlemsstater skal sikre, at der er etableret garantiordninger, så forbrugere sikres compensation ved konkurs, og det er i Danmark udmøntet i Rejsegarantifonden. Gruppen skulle aflevere deres vurdering af branchens økonomiske udfordringer i relation til covid-19, samt aflevere oversigt over politiske initiativer, der skulle balancere forbrugerhensyn og hensyn til branchen på den korte bane. Baggrunden for initiativet var en frygt for, at man under en mere omfattende konkursbølge i rejsebranchen ikke ville kunne have råd til at opretholde den absolutte konkurssikring, som vi har i Rejsegarantifonden – og som er bedre, end man ser i fx Tyskland og Sverige, hvor der er loft over konkurssikringen.

Både rejsebranchen og Forbrugerrådet Tænk deltog i udvalgsarbejdet, der, også i juni, resulterede i en rapport, der konkluderede, at de mest sandsynlige konkursscenarier ville være håndterbare inden for den eksisterende økonomi, men at der på en række mindre punkter var brug for en justering af Rejsegarantifonden. Vi var meget tilfredse med anbefalingerne i rapporten, som inden sommerferien blev tiltrådt af politikkerne.

SAS blev kritiseret for dårlig kundeinformation vedr. refusionsmuligheder

SAS sendte i marts 2020 mails til deres kunder, hvor de gjorde opmærksom på, at en del flyvninger ville blive ændret, og at man havde mulighed for at få en voucher. Mailen var desværre udformet på en sådan måde, at mange forbrugere fik det indtryk, at flyrejsen allerede var aflyst, og at de kunne få billetprisen refunderet. De, der bad om det, fik imidlertid kun skatter og afgifter retur. Da hovedparten af de omhandlede flyvninger senere faktisk blev aflyst, ville disse kunder have haft krav på fuld refusion, hvis de blot havde afventet dette. I andre tilfælde fløj flyet faktisk, men kunder, der havde taget imod en voucher, men så gerne ville med, fik at vide, at billetprisen nu var højere.

Forbrugerrådet Tænk sagde i medierne, at SAS burde have oplyst kunderne tydeligere om, at deres fly endnu ikke var aflyst, og at hvis det blev det, ville de have krav på at få alle deres penge tilbage, men at de på nuværende tidspunkt kun kunne få refunderet skatter og afgifter. Så ville kunderne have kunnet vælge, om de ville tage imod en voucher, og på et oplyst grundlag. Vi opfordrede SAS til at sidestille disse kunder med de kunder, der har fået aflyst deres fly. Det vil sige, at kunderne efter vores opfattelse burde få fuld refusion.

Enkelte kunder gik videre til Center for Klageløsning i Nævnenes Hus, og for dem blev der i efteråret opnået frivillige forligsløsninger, der i det store og hele gav dem en god refusion.

Efteråret 2020: Flypassagerer manglede stadig refusion fra aflyste flyrejser

Igennem hele 2020 oplevede mange flypassagerer store problemer med at få refunderet betalingen for rejser, som flyselskaber har aflyst i forbindelse med covid-19, sådan som man har krav på. Den ansvarlige myndighed er Trafik-, Bygge- og Boligstyrelsen, som i flere runder forsøgte at presse flyselskaberne til at sørge for betalingen.

Forbrugerrådet Tænk skrev i efteråret flere debatindlæg om den manglende refusion og udtalte os i pressen en del gange om emnet. Vi fremførte, at refusion bør ske automatisk i stedet for manuelt, og at forbrugerne bør have krav på morarenter, når fristerne ikke overholdes, ligesom virksomhederne har den omvendte vej ved manglende betaling. Begge dele indgår i øvrigt i vores input til den planlagte revision af EU's flypassagerforordning. Vi fandt det desuden problematisk, at den myndighed, der skulle håndhæve loven, ikke handlede, således at forbrugerne i mange tilfælde følte sig henvist til at gå til private klagefirmaer.

I oktober var transportministeren kaldt i samråd af Venstre om disse sager, ikke mindst inspireret af indlæggene fra Forbrugerrådet Tænk. Transportministerens svar henviste til den nyeste proces i styrelsen. Han forventede almindelige tilstande efter den 1. december 2020 – men i december måtte Trafikstyrelsen skride til politianmeldelser af en række flyselskaber, der endnu ikke havde fået tilbagebetalt hvad de skulle til forbrugerne.

Vi sagde i pressen, at vi forventede, at påbuddene havde sat skred i tilbagebetalingen. Men at det havde taget alt for lang tid, ligesom vi opfordrede styrelsen til at være mere klar og tydelig i kommunikationen til forbrugere, således at forbrugere kunne få en klarere forventning om, hvornår de senest får deres penge tilbage.

Reform af pensionistrabatterne i den kollektive transport på Sjælland

Efter et langt forløb faldt reformen af pensionistrabatterne i den kollektive transport på Sjælland, Lolland, Falster og Møn på plads i sommeren 2020. Aftalen betød, at pensionistkortet (det såkaldte mimrekort) med små justeringer blev bevaret i hidtidig form, dog med en prisforhøjelse på op til 100 kr. pr. måned svarende til 50 %. Alt i alt betød reformen, at flere pensionister vil få rabat, når de rejser med kollektiv transport, om end ikke alle helt så meget som i dag.

Aftalen faldt på plads efter et turbulent forløb, der startede med, at DOT (Din Offentlige Transport – samarbejdet mellem trafikselskaberne på Sjælland og øerne) præsenterede en reform, der afskaffede pensionistkortet og lagde al rabat over på rejsekort og almindelige pendlerkort. Både ÆldreSagen og Forbrugerrådet Tænk Passengerpuls m.fl. reagerede – for vores vedkommende med kritik af manglende inddragelse og dårligt beslutningsgrundlag, ligesom vi anfægtede DOT's påstand om, at afskaffelsen havde været nødvendig efter lovgivningen og Rigsrevisionens kritik af taksterne i den kollektive transport.

Den nye aftale var resultatet af et massivt politisk pres, hvor DOT også måtte inddrage ældre- og handicaporganisationerne. Alt i alt gav forløbet et fint resultat, der forhåbentlig kan føre til, at trafikselskaberne vil være mere tilbøjelige til at inddrage brugerne og deres organisationer – herunder også Passengerpuls – i lignende processer fremover.

Covid-19 pandemien og kollektiv trafik – anbefaling om mundbind

I august 2020 anbefalede myndighederne, at man bruger mundbind i situationer, hvor det er svært at holde afstand, herunder når der er trængsel i den kollektive transport pga. corona. Som bekendt

blev det siden til først et generelt krav om brug af mundbind i den kollektive transport og senere til et krav om mundbind i butikker mv. Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls fulgte udviklingen tæt og forsøgte at guide forbrugerne i den nye virkelighed.

Vi oplevede, at mange forbrugere bakkede op om øget brug af mundbind, men at der var forvirring om, hvornår anbefalingen gjaldt, og at mange oplevede i begyndelsen, at mundbind var svære at få fat på og dyre. Vi opfordrede til, at der blev sikret god adgang til mundbind til en rimelig pris og opfordrede producenter og forhandlere til ikke at udnytte situationen til at skrue ekstra op for prisen. Med kravenes udbredelse sørgede markedskræfterne hen over efteråret for denne side af sagen.

Passagerpuls lavede en rundspørge til både trafikskaberne og de europæiske passagerorganisationer for at få et overblik over, hvordan man håndterer situationen forskellige steder. Vi lavede derudover to undersøgelser af passagerernes oplevelse af den kollektive transport under pandemien. Undersøgelserne blev bl.a. brugt i dialogen med trafikskaber og politikere om, hvordan passagererne trygt kan vende tilbage i bus og tog.

Kontrol med stofmundbind

I forbindelse med, at der i efteråret 2020 kom krav om anvendelse af mundbind, testede Forbrugerrådet Tænk kvaliteten af stofmundbind og fandt store forskelle.

Vi rejste på baggrund heraf politisk behovet for at fastsætte en kvalitetsstandard – et ønske, som blev fulgt op i Dansk Standard, der nedsatte en hurtigt arbejdende arbejdsgruppe til at se på sagen. Parallelt hermed foreslog vi en mærkningsordning for stofmundbindene. Vi deltog aktivt både i arbejdsgruppen og et EU-udvalg. Ultimo december 2020 blev første udkast til en dansk standard for stofmundbind sendt i høring, så forbrugerne får mulighed for at vælge mundbind, der er sikre, effektive og uden problematisk kemi. Forbrugerrådet Tænk har bl.a. været med til at sikre krav om, at der ikke må anvendes problematiske kemikalier, som for eksempel fluorstoffer og antibakteriel behandling.

Myndighedsstrukturen for mundbind er kompliceret og omfatter udover Sikkerhedsstyrelsen – der har ansvaret for stofmundbind – også Lægemiddelstyrelsen og Miljøstyrelsen, når vi taler om CE-mærkede medicinske mundbind. Vi har været i dialog med dem alle, bl.a. om behovet for at sikre, at der ikke er problemkemi i bindene. På foranledning af vores henvendelse vil Lægemiddelstyrelsen nu iværksætte stikprøvekontrol af kemi i medicinske mundbind.

Vi har løbende fulgt området tæt og opdaterer løbende ny information til forbrugerne om mundbind på vores hjemmeside, i medlemsbladet og vores nyhedsbrev.

Brev til sundheds- og ældreministeren om vaccinstrategien i forhold til Covid-19

I december skrev vi til den danske regering om vaccinstrategien i forhold til COVID-19 og opfordrede til at følge disse principper til gavn for forbrugerne:

- Vaccinen skal være sikker, effektiv og af høj kvalitet.
- Godkendelsen af en vaccine skal være sikker, der skal være fuld gennemsigtighed i resultaterne af de kliniske forsøg, og forbrugerne skal have let forståelig information om virkninger og bivirkninger. Desuden bør indlægssedlen suppleres (men ikke erstattes) med

produktinformation tilgængelig online på dansk og de vigtigste minoritetssprog, som tales i Danmark.

- Eventuelle vaccineskadede patienter skal have hurtig og tilstrækkelig erstatning.
- EU Kommissionen bør udforme fælles garantiordning, der bør finansieres direkte af vaccineproducenterne. Vi har aldrig tidligere fået godkendt en vaccine så hurtigt, og der bør på europæisk plan tages højde for håndteringen af eventuelle vaccineskader.

Frihandelsforhandlinger mellem EU og UK samt USA

Efter Storbritanniens udmeldelse af EU, hvor de blev et såkaldt tredje land, skulle der i 2020 laves en handelsaftale med EU, ligesom Storbritannien selv nu kan lave aftaler med fx USA.

Vi deltog i regi af vores europæiske forbrugerorganisation BEUC i formulering af forbrugerorganisationernes ønsker til aftalerne. Vi lagde især vægt på, at aftalen specifikt forholdt sig til forbrugerforhold med krav fx til, at EU's databeskyttelsesregler skal overholdes, og at toldsamarbejdet bør fokusere mere på sundhed og sikkerhed og mindre på ulovlige kopivarer. Vi efterlyste løbende møder med civilsamfundet om forhandlingerne, samt størst mulig gennemsigtighed. Europa-Parlamentet gik videre end Europa-Kommissionen mht. at opfylde forbrugerorganisationernes krav i deres resolution, hvilket i forhandlingernes slutfase smittede af på Kommissionens anbefalinger, da Parlamentet jo i sidste instans skulle godkende aftalen. Desuden har vi løbende både i Danmark og i EU opfordret til, at der blev forberedt en omfattende informationskampagne om den kommende aftales konsekvenser for forbrugerne.

Juleaften 2020 lykkedes det så endelig EU og Storbritannien at blive enige om en aftale om handel og samarbejde efter britisk udtræden af EU d. 1. januar 2021. Aftalen er på over tusind sider og indeholder detaljerede regler om, hvordan virksomheder fra begge sider kan eksportere varer, udbyde tjenesteydelser og investere, ligesom den fastslår generelle principper om fx behovet for at beskytte forbrugere og bevare en åben og fair konkurrence. Det er således ikke bare en handelsaftale. Når præmissen har været, at Storbritannien skal forlade ikke bare EU, men også det indre marked, er det vores vurdering, at aftalen nok er landet, hvor det var muligt.

Vi forberedte i december information til tænk.dk om konsekvenserne for forbrugerne af Brexit-aftalen, men da det indtil det sidste var usikkert, hvad aftalen ville indeholde, var det svært at have præcise tekster klar, da aftalen forelå, hvorfor informationen først blev offentliggjort efter nytår. Det samme gælder opfølgning på aftalen i øvrigt.

Parallelt med disse forhandlinger har forbrugerorganisationerne både i EU og i USA løbende arbejdet for, at en fremtidig aftale mellem USA og Storbritannien ikke (igen) fører til, at USA vil pådutte Storbritannien (og dermed i værste fald indirekte EU) dårligere regler på fødevarerområdet, fx at tillade hormoner i kød.

Samtidig med dette er der påbegyndt en tilnærmelse mellem EU og USA's regering om at lave en ny handelsaftale, og der er grund til at være på vagt, idet baggrunden herfor er at undgå, at USA pålægger en særtold for varer fra EU. Man kan derfor frygte, at dette vil styrke et amerikansk ønske om at få lempet de typisk strammere EU-regler mht. forbrugerbeskyttelse og miljø. Forbrugerorganisationerne på begge sider af Atlanten arbejder hårdt for at forhindre dette. Det var ikke ved årets udgang klart hvad præsidentskiftet i USA vil få af betydning for dette.

Revision af købeloven

Der blev i 2019 vedtaget 3 nye direktiver i EU om forbrugerrettigheder, som betyder, at især købeloven og forbrugeraftaleloven nu skal ændres. Med direktiverne indføres bl.a. for første gang en række forbrugerrettigheder i forbindelse med levering af digitalt indhold og digitale tjenesteydelser. Man vil nu have de samme rettigheder for digitalt indhold som for fysiske produkter. Man kan hermed fx klage over, at den tekniske kvalitet af en downloadet film ikke er god nok. Derudover er der en række områder, hvor direktiverne giver medlemsstaterne valgfrihed. Dette gælder bl.a. muligheden for en forlænget reklamationsret (som i dag er på 2 år) og en formodningsperiode – altså hvor længe man som udgangspunkt antager, at en mangel ved et produkt var til stede allerede ved købet, og altså er sælgerens ansvar – på op til 2 år. I dag er formodningsperioden på 6 måneder.

Efter opfordring fra bl.a. Forbrugerrådet Tænk nedsatte Justitsministeriet i foråret 2020 et udvalg, der skulle se på, hvordan reglerne bedst kan implementeres i dansk ret, og om der i denne forbindelse er tiltag, der kan understøtte den grønne omstilling. Forbrugerrådet Tænk har været medlem af udvalget, der skulle have afsluttet sit arbejde med en betænkning inden årets udgang. Det lykkedes dog ikke helt, men hovedpositionerne stod klart.

Forbrugerrådet Tænk har under udvalgsarbejdet bl.a. foreslået, at man udvider reklamationsretten til 3 år for forbrugsgoder generelt og 6 år for såkaldte varige forbrugsgoder (biler, hårde hvidevarer, visse elektroniske produkter etc.) med henvisning til, at dette ville være udtryk for en bedre balance i forholdet mellem forbrugeren og den erhvervsdrivende, samt at det ville understøtte den grønne omstilling ved at lægge pres på producenterne til at lave mere holdbare produkter. Desværre var der ikke flertal i udvalget for denne løsning, hvorfor vi måtte formulere mindretalsudtalelser.

Nye konkurrenceregler og værktøjer til konkurrencemyndighederne

Forbrugerrådet Tænk har i 2020 deltaget i en EU-høring om behovet for nye regler og værktøjer til konkurrencelovgivningen. Europa-Kommissionens formål med høringen var at få forskellige interessenters vurdering af, om der er behov for, at konkurrencemyndighederne får nye konkurrenceværktøjer, der sikrer, at konkurrencepolitikken og reglerne passer til den moderne digitale økonomi. Høringen hang sammen med høringen om EU's Digital Services Act. Konkurrencemyndighederne har på baggrund af digitaliseringen, herunder de digitale platforme, identificeret strukturelle konkurrenceproblemer, som de eksisterende regler ikke kan tackle.

God konkurrence er vigtig for, at vi som forbrugere får et bredt vareudbud til lave priser, og høringen er derfor vigtig for forbrugerne, ikke mindst i lyset af den kraftige lobbyindsats, der må forventes fra erhvervssiden for, at konkurrencereglerne ikke bliver strammet.

Finansielle supermarkeder og konkurrence på bankmarkedet

I den politiske aftale om bedre mulighed for tidlig pension for nedslidte er det besluttet, at den finansielle sektor skal bidrage til finansieringen af pensionsordningen i form af en særlig skat, der pålægges den finansielle sektor. Finanssektoren har meldt ud, at denne skatteregning i vidt omfang vil blive overvæltet på forbrugernes og medføre højere priser på finansielle serviceydelser og produkter. Rent lovgivningsmæssigt er det vurderingen, at der ikke er regler, der forhindrer, at

sektoren hæver priserne på baggrund af skatten. Selvfølgelig er der en række regler mht. varsling af prisstigningerne, der skal overholdes.

Forbrugerrådet Tænk blandede sig ikke i debatten om pension eller finansieringen af den, da begge dele ligger uden for forbrugerpolitikken. Men vi fandt, at hvis bankerne uden videre kan hæve deres gebyrer så meget, at de får fuld dækning af deres udgifter til en ny skat, så er der et konkurrenceproblem i sektoren.

Dette synspunkt er også afspejlet i den politiske aftale om tidlig pension, hvor det indgår, at der skal ses på om konkurrencen i finanssektoren er intensiv nok, og om manglende konkurrence gør, at skatten overvælttes på forbrugernes priser. I den forbindelse skal der ses på, om mulighederne for at skifte bank kan forbedres. Vi er desuden kommet med en række forslag, der er inspireret af de tiltag, der blev gennemført over for realkreditsektoren, i forbindelse med den kraftige stigning af bidragssatserne for nogle år siden. Vi har været i god dialog med Erhvervsministeriet om disse forslag.

Samtidig hermed har vi i lang tid set med bekymring på udviklingen i den finansielle sektor. Udover konkurrenceproblemerne har det også handlet om de sager, der er afsløret om Danske Bank. I begge tilfælde har vi kunnet se ikke bare problemer med betænkelig prissætning i finanssektoren, men også tydelige interessekonflikter mellem, hvad der er i forbrugernes interesser, og hvad der er i de finansielle virksomheders interesser.

Med den udvikling ser vi en betydelig fare for, at forbrugernes tillid til sektoren smuldrer til skade for den enkelte såvel som for samfundet. En stor del af disse problemer synes at hænge sammen med udviklingen af det, man populært kalder finansielle supermarkeder, hvor de store banker enten ejer eller har tætte samarbejdsrelationer til selskaber inden for realkredit, forsikring, pension, investering og ejendomsmæglerkæder.

Vi skrev derfor i efteråret til erhvervsministeren og opfordrede til, at der blev iværksat en uvildig analyse af de finansielle supermarkeder. Det handler både om den måde, sektoren er indrettet på, og om de incitamenter og interesser, der har betydning for den adfærd, de finansielle virksomheder har i forhold til forbrugerne.

Vi igangsatte i den forbindelse en undersøgelse af forbrugernes tillid til de finansielle supermarkeder og evt. barrierer for bankskift.

Evaluering af betalingslovens bestemmelser om kontanter og betalingsdata

I januar 2018 trådte den nuværende lov om betalinger i kraft. I loven blev det bestemt, at kontantpligten (reglen om, at butikkerne med enkelte undtagelser har pligt til at tage imod kontanter) samt reglerne for indsamling af betalingsdata skulle evalueres i 2020. Vi har deltaget i foreløbig tre møder med Erhvervsministeriet om den forestående evaluering.

Retten til at betale kontant blev med den nye betalingslov begrænset til dagtimerne.

Forbrugerrådet Tænks holdning til denne sænkede forpligtelse er uændret: Alle bør sikres mulighed for at betale kontant, hvorfor vi ikke støtter ændringen, der giver problemer for især de socialt udsatte, handicappede, ældre og børn, der ikke kan eller ønsker at betale med kort. Vi har tidligere haft en alliance med ÆldreSagen, Rådet for Socialt Udsatte og Danske Handicaporganisationer om dette. Vi forventer, at både Dansk Erhverv og Dansk Industri vil arbejde politisk for yderligere at begrænse kontantpligten. Et forslag fra Dansk Industri om at

ophæve kontantpligten for virksomheder, hvis omsætning hovedsagelig kommer fra B2B salg har vi dog ikke haft indvendinger imod.

Det skal bemærkes, at flere butikker under coronakrisen har nægtet at tage imod kontanter. Forbrugerombudsmanden har i maj indskærpet, at butikkerne ikke har ret til generelt at nægte at tage imod kontanter, heller ikke i den nuværende situation. Det kan imidlertid ikke udelukkes, at situationen vil give yderligere næring til detailhandelens ønske om at få fjernet kontantpligten.

Forbrugerrådet Tænk har desuden fortsat en klar holdning til reglerne for indsamling af betalingsdata. Vi mener, at man som forbruger altid bør have valget om, hvorvidt man ønsker at afgive sine betalingsdata eller ej. Denne mulighed har man ikke ved betaling med multifunktionskort, altså kort, der både er betalings- og loyalitetskort. Man risikerer derved som forbruger at få opsamlet data om sine betalingsmønstre, som ikke bliver ramt af det almindelige forbud i betalingsloven mod indsamling af betalingsdata, og som forbrugerne i øvrigt ofte ikke er klar over bliver opsamlet. Efter vores opfattelse kolliderer det med principperne i persondataforordningen vedrørende privacy by design, som tilsiger, at forbrugeren aktivt skal tilvælge registrering af det enkelte køb i købsituationen.

Spørgsmålet om egen rådighed over data er kun blevet mere relevant siden implementeringen af den nye lov om betalinger. Dertil kommer, at det stadig er en stor udfordring som forbruger at gennemskue, hvad ens betalingsdata er værd. Virksomhederne besidder således viden om værdien af data, som forbrugerne ikke har, hvorfor virksomhederne potentielt får markant mere ud af dataindsamlingen, end forbrugerne gør. Vi mener derfor, at det skal være et krav, at forbrugeren altid skal have mulighed for at betale, uden at betalingsoplysninger registreres – også hvad angår loyalitetskort. Forbrugerombudsmanden har samme holdning.

Erhvervsministeriet har meddelt os, at de vil opfordre Forbrugerombudsmanden til at udarbejde en vejledning til fortolkning af reglerne om betalingsdata, hvilket vi fortsat afventer.

Ulovlige gebyrer ved mobilbetalinger (Apple Pay)

Ekstra Bladet afslørede i starten af august 2020, at der er blevet trukket et betalingsgebyr ved køb via betalingsapps (Apple Pay og Google Pay) i en lang række butikker. Det er ulovligt at opkræve betalingsgebyrer på private betalingskort udstedt i Europa, hvilket følger af det europæiske betalingstjenestedirektiv, og mobile betalingsløsninger anses i loven som en kortbetaling. Gebyret er derfor ulovligt.

Fejlen skyldtes en teknikalitet i det set-up, som forretningerne har med Nets og bankerne: Når danske forbrugere betaler med Apple Pay og Google Pay (og potentielt andre betalingsapps), dannes der et virtuelt kortnummer, som overføres til betalingsterminalen i butikken, og altså ikke det rigtige, danske kortnummer. Hvis disse virtuelle kortnumre ikke er i Nets' system, så opfattes kortet som et ikke-europæisk kreditkort, hvilket mange steder udløser et betalingsgebyr.

Vi skrev i september til erhvervsministeren og bad ham sikre, dels at fejlen fremadrettet blev fjernet, dels, at de forbrugere, der har betalt ulovlige gebyret, får pengene tilbageført. Det er Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, som fører tilsyn med ulovlige betalingsgebyrer, og de har siden i dialog med både os og parterne i sagen arbejdet på at løse problemerne. Og mens prognosen for at fjerne problemet er positiv, ser det fortsat sværere ud med den bagudrettede compensation.

Reklamer ja tak

Forbrugerrådet Tænk har i mange år arbejdet for, at "Reklamer Nej Tak" ordningen bliver lavet om til en ja tak ordning – altså således, at man kun får reklamer, hvis man aktivt tilmelder sig, i modsætning til i dag, hvor man får reklamer, med mindre man aktivt framelser sig. Det har hidtil været afvist af skiftende regeringer, men i foråret svarede erhvervsministeren på et Folketingsspørgsmål, at han var positiv over for en ja tak ordning, og at ministeriet var i gang med at undersøge mulighederne.

Det affødte en mediereaktion fra Dansk Erhverv og en række andre aktører, der er stærkt imod en ja tak ordning, som de mener vil forringe markedsføringsmulighederne for deres medlemsvirksomheder. For at imødegå dette skrev Forbrugerrådet Tænk i juni 2020 til erhvervsministeren, at vi håber på et positivt resultat af overvejelserne.

Vores holdning bygger naturligvis ikke mindst på, at forbrugerne bør have magten over deres egen postkasse, men der er også gode miljø- og reklamemæssige argumenter for at begrænse mængden af reklametryksager, ligesom nogle analyser peger på den store mængde tilbudsaviser som en medvirkende årsag til det høje danske prisniveau. Både omkostningerne til markedsføringen og til tilbudspriserne skal jo hentes hjem gennem højere normalpriser.

Der er endnu ikke sket noget i sagen.

Forbrugerombudsmanden politianmeldte ViaGoGo

Viagogo er en billetbørs, der sælger billetter til overpris – hvilket er ulovligt i Danmark – og i øvrigt forbryder sig mod store dele af den EU retlige markedsføringslovgivning. Hertil kommer, at mange forbrugere ender med at købe billetter forgæves, fordi billetterne aldrig kommer frem, eller de bliver nægtet adgang til arrangementet. Forbrugerrådet Tænk har længe haft fokus på problemstillingen og har gennemført en række kampagner og initiativer på området.

Forbrugerrådet Tænk anmeldte Viagogo til Forbrugerombudsmanden i april 2018 for en række overtrædelser af markedsføringsloven. Forbrugerombudsmanden har nu i 2020 – blandt andet på baggrund af Forbrugerrådet Tænks anmeldelse – besluttet at politianmelde Viagogo for en enkelt af disse overtrædelser. Baggrunden for politianmeldelsen er, at Viagogo ikke i købsforløbet oplyser om moms, gebyrer og leveringsomkostninger før til allersidst. Prisen for købet af billetten bliver således markant højere, end først angivet på hjemmesiden. Så vidt sekretariatet er orienteret om, er Viagogo endnu ikke strafferetligt dømt i Danmark. Vi har tidligere søgt aktindsigt hos politikredsene, hvor det med al tydelighed fremgik, at denne type sager bliver henlagt uden efterforskning. Vi håber, at Forbrugerombudsmandens anmeldelse vil føre til, at der nu vil blive indledt en reel efterforskning af Viagogos forhold.

Udvalgsarbejde om regler for finansiering af andelsboliger

I januar 2020 blev der indgået en politisk aftale om "Initiativer mod kortsigtede investeringer i private udlejningsboliger". Som led i aftalen blev det besluttet at nedsætte et udvalg med relevante myndigheder og andre interessenter på andelsboligområdet med henblik på at gennemgå mulige ændringer af finansieringsreglerne for andelsboliger. Udvalget har til formål at se på finansieringsreglerne for andelsboliger.

Forbrugerrådet Tænk har deltaget i udvalget, der endnu ikke har afsluttet sit arbejde.

Forsikringssekskabernes overvågning af kunder mistænkt for svindel

Ultimo 2020 blev et lovforslag sendt i høring, hvorefter erhvervsministeren får mulighed for at fastsætte nærmere regler om procedurer og oplysningsforpligtelser for forsikringssekskaber, når disse foretager visse undersøgelser, herunder personobservationer (overvågning). Det vil samtidig betyde, at Finanstilsynet fremadrettet vil kunne føre tilsyn med og håndhæve reglerne på området. Vi har i vores høringssvar meddelt, at vi opfatter lovforslaget som et skridt i den rigtige retning, men at vi helst så, at man helt forbød forsikringssekskaber at overvåge kunder i det skjulte. Samtidig har vi påpeget, at det nærmere indhold af en kommende bekendtgørelse vil være afgørende for, om beskyttelsesniveauet for forsikringskunderne reelt højnes, eller der blot strammes op ”på papiret”.

Vi deltog i december 2020 i et møde med Finanstilsynet og Forsikring & Pension om sagen, og forventningen er en bekendtgørelse, der alene svarer til det frivillige kodeks for overvågning, som Forsikring & Pension allerede har i dag. Det er bedre end ingenting, men vi finder det utilstrækkeligt. Vi vil således følge lovforslaget og forslag til en kommende bekendtgørelse nøje.

Læger og forsikring

Gennem det seneste års tid har der været en del medieomtale vedrørende speciallæger, som benyttes af forsikringssekskaber i forbindelse med sager, hvor forbrugeren potentielt har ret til erstatning som følge af en ulykke. Der er stillet spørgsmålstegn ved, om lægerne er fuldstændigt uvildige, eller der er risiko for, at de foretager lægelige vurderinger i sekskabernes favør. Det har indtil videre ført til drøftelser på Christiansborg og tilkendegivelse fra erhvervsministeren om, at der åbenlyst er problematikker i processen speciallæger udvælges på, som det er nødvendigt at se nærmere på – om nødvendigt med lovgivning. Vi genkender problematikken, bl.a. gennem forbrugere, som har henvendt sig til os, og fra sager i Ankenævnet for Forsikring.

I den forbindelse har Erhvervsministeriet arbejdet på at etablere et nyt uvildigt organ, som kan foretage valget af speciallæge i de situationer, hvor forsikringssekskaberne og den skadelidte ikke kan blive enige. Erhvervsministeriet har indkaldt både Forsikring & Pension (F&P) og Forbrugerrådet Tænk til dialog om etablering af dette nye uvildige organ. På baggrund af de drøftelser vi har haft med Erhvervsministeriet, opdaterer F&P deres brancheprincipper for indhentning af speciallægeerklæringer.

For at følge arbejdet i det uvildige organ, både hvad angår valget af speciallæge, men også udviklingen på området generelt, blev det i efteråret 2020 besluttet at etablere en følgegruppe, hvor Forbrugerrådet Tænk bl.a. får en plads. Som noget nyt skal det være muligt at klage til Ankenævnet for Forsikring over selve processen ifm. valg af speciallæge. Drejer det sig om det rent lægefaglige i speciallægeerklæringen, så skal der fortsat rettes en klage til Styrelsen for Patientklager.

Digital ansvarlighed

Erhvervsministeriet inviterede i juni Forbrugerrådet Tænk til at bidrage med input til deres kommende udspil om digital ansvarlighed. Temaet er bredt og centreret omkring følgende områder, som er i tråd med flere af vores digitale mærkesager:

- Ansvarlig brug af data og algoritmer (herunder dataetik, it-sikkerhed og kunstig intelligens)
- Tech-giganternes markedsposition (herunder konkurrencereglerne)

- Tryk og sikker onlinehandel for forbrugerne
- Væsentligt mindre ulovligt indhold online (herunder problematikken vedr. e-handelsdirektivets ansvarsfritagelsesregler)

Vi har holdt møde med ministeriet om emnerne, og vi sendte efterfølgende et papir til dem, som adresserer alle problemstillingerne. Derudover har vi fremsendt dette til EU's Digital Service Act, som også behandler problemstillinger om virksomhedernes ansvar på digitale platforme.

Misbrug af NemID

Sommeren 2020 kørte DR en række historier om forbrugere, som havde fået hacket sine NemID-oplysninger via keyloggere på offentlige biblioteker. Sagerne er skelsættende, fordi det dermed viste sig, at det rent faktisk er muligt at få hacket sin NemID, uden at man har opført sig uforsvarligt. Der er ingen reel beskyttelse for forbrugere, som bliver udsat for denne form for identitetstyveri, fordi man hidtil har antaget, at NemID ikke kunne hackes.

Som offer står man desværre helt alene og med et kæmpe ansvar i disse sager. Ofrene oplevede blandet andet, at der blev optaget forbrugslån i deres navn, og at deres nemkonto blev ændret til at tilhøre en anden person (et andet CPR-nr.). Derved modtog svindlerne borgernes offentlige ydelser, og det uden, at de svindlede kunne få oplyst, hvem der nu var i besiddelse af nemkontoen. En af de store udfordringer for de svindlede er, at de ikke kan få standset de uretmæssige transaktioner og lånoptagelser, og at flere banker ikke har villet hjælpe kunderne i disse sager.

Vi har udarbejdet konkrete forslag til, hvordan misbruget kan forsøges forhindret, og vi arbejder derudover på at sikre, at forbrugerne ikke bliver pålagt et objektivt hæftelsesansvar. Vi foreslår følgende:

- Det bør indføres i god skik reglerne for finansielle virksomheder, at bankerne har pligt til at hjælpe deres kunder, hvis de bliver udsat for NemID-svindel (og ligeledes for MitID i fremtiden).
- Der bør ses på en adviseringsordning ved atypisk adfærd, således at lån ikke bare kan optages i ens navn uden en varsling på et andet medium, fx via sms.
- Der må indføres trefaktor-godkendelse ved ændring af NemKonto-tilknytning.
- Bankerne bør have en "nødbremse", så de kan standse overførsler.
- Politiet bør have forbedrede muligheder for at hjælpe forbrugerne i disse sager. Det sker reelt ikke i dag.

Vi har holdt møder med forskellige folketingspolitikere om sagen, og fået positiv respons. Efter et åbent samråd i Folketingets Erhvervsudvalg i august om sagen, gik Finanstilsynet i dialog med finansbranchen og os for at se på, hvor langt bankernes vejledningsforpligtelse rækker i sådanne sager og mulighederne for at sætte krav i god skik reglerne for finansielle virksomheder om bedre hjælp til ofre for NemID-misbrug. Vi har tidligere holdt møder med Nets og Digitaliseringsstyrelsen om sagen.

Telepakken - implementering af nye EU-regler om telekommunikation

I efteråret skulle Folketinget vedtage en lang række ændringer i de danske telelove for at implementere det nye europæiske teledirektiv. Sigtelinjen har været at forbedre konkurrencen og få en teleinfrastruktur, der kan give bedre mulighed for dækning i hele Danmark.

Forbrugerrådet Tænk bidrog til arbejdet med teledirektivet i den europæiske forbrugerorganisation, BEUC, og har fulgt op i den danske lovproces for at sikre, at de gevinster, direktivet indeholder for forbrugerne, ikke svækkes.

Vi har fx været skeptiske over for at give frekvenstilladelser på mindst 20 år, når de fleste investeringer for mobilnetværk er tjent hjem på under ti år. Telebranchen mener, at det giver større sikkerhed for deres investeringer. Modsvaret, som vi støtter, er at stille flere krav i tilladelserne til dækning i yderområderne, så nye tjenester hurtigere når ud til alle forbrugere.

På plussiden har lovændringen fastholdt den maksimale bindingsperiode på 6 måneder. Der indføres også et obligatorisk aftaleresumé, som skal skabe bedre overskuelighed og sammenlignelighed for forbrugerne i forbindelse med indgåelse af aftaler. Loven åbner desuden mulighed for at gøre noget ved den monopolistiske adfærd hos flere elselskaber, der efterlader titusindvis af bredbåndskunder uden mulighed for at vælge andre end den dikterede internetudbyder. Her lægges op til en mere differentieret anvendelse af markedsanalyser, så også selskaber, der udnytter lokale monopoler, reguleres.

Til gengæld savner vi stadig en aftale, der gør det lige så let af skifte bredbåndsselskab, som det er at skifte mobilnetværk.

Ny regulering af fjernvarmen

De politiske forhandlinger om en ny regulering af fjernvarmen blev genoptaget i efteråret 2020. Der lægges op til en overgang fra hvile-i-sig-selv regulering til brug af indtægtsrammer, benchmarking og et ”grønt tillæg”. Fjernvarmen vil således få samme type vilkår, som el-net-selskaberne har, og som gælder for vandselskaberne.

Omkring 60 % af alle boliger er tilsluttet et fjernvarmeværk, og energiregningen er en forholdsvis stor post hos mange husholdninger. Samtidig er omkring halvdelen af forbrugerne omfattet af en tilslutningspligt, og for de fleste andre er det dyrt at skifte til en anden opvarmningsform. Det er derfor vigtigt for forbrugerne at vide, at forsyningen med fjernvarme er så billig som mulig, er sikker og bidrager til den grønne omstilling. Forsyningssikkerhed og omstilling til mindre klimabelastende opvarmningsformer klarer sektoren fint. Men ifølge flere analyser er der et stort potentiale for effektivisering i sektoren, og dermed besparelser for forbrugerne.

Problemet for forbrugerne er, at den gældende økonomiske regulering ikke giver fjernvarmevirksomhederne incitament til at effektivisere, fordi prisen på fjernvarme i hvile-i-sig-selv-reguleringen er bestemt ud fra omkostningerne i virksomheden. Herved kan højere omkostninger blot overvælttes i form af højere varmepriser til ugunst for husholdninger og virksomheder, der forbruger fjernvarme. Fjernvarmevirksomhederne kan dog have som mål og fokus at sætte lave priser, men de er ikke presset til det fra konkurrenter eller den økonomiske regulering.

Den planlagte politiske proces omkring justeringen af reguleringen af fjernvarmen er blevet udskudt i flere omgange, bl.a. på baggrund af et kraftigt lobbypres fra sektoren. Sektoren har ikke kun forsøgt at forhindre en ændring af reguleringen, men også gået imod større indsigt i sin drift og økonomi fra Forsyningstilsynets side. Vi har hidtil støttet de politiske bestræbelser på at opnå gennemsigtighed og større effektivitet i sektoren. Sammen med bl.a. Dansk Erhverv har vi derudover fremført, at en indtægtsrammeregulering er den bedste og sikreste måde at få indfriet effektiviseringspotentialerne på, samtidig med at den grønne omstilling gennemføres.

Ny produktsikkerhedslov

Juni 2020 blev der vedtaget en ny lov for produkter og markedsovervågning med bred støtte fra alle partierne. Det skete som følge af, at Sikkerhedsstyrelsen har overtaget en stor del af markedsovervågningen af produkter i Danmark, og der er vedtaget en ny forordning for markedsovervågning i EU, der giver myndighederne nogle nye værktøjer fx anonym kontrol.

Loven samler al lovgivning om markedsovervågning fra forskellige love på de områder, som Sikkerhedsstyrelsen har overtaget, og er en ensretning af forskellig lovgivning, nye kontrolbeføjelser og en skærpelse af sanktionsmulighederne. Loven omfatter alle produkttyper og går således længere end EU's markedsovervågningsforordning, der kun gælder de harmoniserede områder – altså de områder, hvor der kræves et CE-mærke.

Forbrugerrådet Tænk var involveret i en del af tilblivelsen, og i den forbindelse har nethandel været et vigtigt emne. Vi argumenterede sammen med Dansk Erhverv og Dansk Industri for, at der skal være mulighed for at blokere hjemmesider, der gentagne gange sælger farlige/ulovlige produkter samt for større bøder, ligesom vi pegede på behovet for at sikre tilstrækkelige ressourcer til de nye opgaver. De fleste af vores forslag er blevet en del af loven. Dog er vi ikke helt tilfredse med de foreslåede bødestørrelser.

Rådet for Deleøkonomi

Rådet for Deleøkonomi, som Forbrugerrådet Tænk er repræsenteret i, blev nedsat i begyndelsen af 2019 og har siden arbejdet med en stribe anbefalinger til regeringen, der sigter mod at styrke deleøkonomiske forretningsmodeller.

Rådet har besluttet at afgive anbefalinger på fem områder, hvoraf især to – forbrugerbeskyttelse samt fair konkurrence – er centrale for Forbrugerrådet Tænk. Vi er især optaget af at sikre, at forbrugerne får en klarere information om, hvordan de er stillet, når de bruger deleøkonomiske tjenester samt at platformenes selvstændige ansvar, når noget går galt, bliver tydeliggjort, ligesom der bør ses på forsikringsforhold og klageadgang.

Et tredje væsentligt område er deleøkonomien som grøn og innovativ vækstmotor, og her er rådet blevet enige om en række anbefalinger. Specielt kan nævnes en anbefaling om, at platformene får bedre muligheder for at synliggøre, hvis deleøkonomiske løsninger har en dokumenterbar positiv effekt på klima og miljø – fx ved at se på, hvordan miljømærker som Svanen og Blomsten i højere grad fokuserer på klima og cirkulær økonomi.

Indikatorer for Danmarks arbejde med FNs verdensmål

Forbrugerrådet Tænks formand har en plads i 2030-panelet, der er et panel bestående af relevante aktører, der vil være med til at fremme FNs verdensmål for bæredygtig udvikling. Panelets formål er at rådgive 2030-netværket, der er et tværpolitisk netværk af folketingspolitikere, der har forpligtet sig på at tage fokus på verdensmålene med ind i deres respektive partier.

2030-panelet lavede i 2019 et pilotprojekt, hvor der blev lavet en såkaldt "baseline-rapport" for verdensmål 11 om bæredygtige byer. I foråret 2020 blev der lavet en samlet baseline-rapport for alle mål med supplerende danske indikatorer for verdensmålene. Det havde to formål. For det første at samle relevante danske indikatorer, så der årligt på en række niveauer i samfundet og blandt forskellige aktører uvildigt kan følges op på, om Danmark forbedrer sig i forhold til

verdensmålene. For det andet er det et politisk redskab, der kan danne grundlag for, hvad der er relevant i fremtidig lovgivning.

Vi bidrog til processen ved at aflevere vores bud på supplerende danske indikatorer inden for Forbrugerrådet Tænks mærkesager. Baseline-rapporten blev under titlen "Vores mål" offentliggjort ved verdensmålenes fødselsdag i september 2020.

Klimaudfordringen og forslag til at fremme den grønne omstilling

Forbrugerrådet Tænk sendte efter opfordring i foråret 2020 et brev til klimaministeren med vores input til grøn genstart og vores tværgående input til grøn omstilling. Til brevet var vedhæftet et 16 siders notat, hvor der var konkrete input på forskellige fagområder. Indholdet i brevet blev desuden præsenteret for og sendt til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen, idet Erhvervsministeriet parallelt med klimaministeriet arbejder med at udvikle forslag til, hvordan forbrugerpolitikken kan understøtte den grønne omstilling. Derudover modtog miljø- og klimaordfører i Folketinget en kopi af brevet.

Danwatch peger på kritisable forhold i FairTrade-mærkede kakaoplantager

I juli offentliggjorde Danwatch en kritisk rapport om børnearbejde på FairTrade-mærkede kakaoplantager. FairTrade Mærket Danmark er en af Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer. Børnearbejde er i strid med retningslinjerne i FairTrade.

Forbrugerrådet Tænk opfordrede i medierne FairTrade Mærket Danmark til at tage kritikken meget alvorligt og få rettet op på problemerne. Dette erklærede FairTrade Mærket Danmark sig også enig i. Vi sagde desuden, at vi fortsat opfordrer forbrugere, der lægger vægt på, at etikken er i orden, til at gå efter FairTrade-mærket, da det er den bedste vejledning, man i dag har, også selv om man ikke skal tro, at alle problemer dermed er løst.

Vi var i løbende dialog med både Danwatch og FairTrade Mærket Danmark under hele sagen. Forbrugerrådet Tænk er part i Danwatch, og bestyrelsesformanden er udpeget af Forbrugerrådet Tænk.

Klima i markedsføringen

Danish Crown lancerede i september 2020 deres nye koncept "Klimakontrolleret gris" under mottoet "mere klimavenlig, end du tror". Grisene stammer fra gårde, som deltager i et særligt kontrolprogram. Bl.a. Forbrugerrådet Tænk var i medierne og kritiserede kampagnen for at give et forskønnet billede af klimabelastningen fra grisekød. Generelt mener vi, at det er problematisk at bruge betegnelsen "mere klimavenlig" for kødproduktioner, da de – uanset evt. reduceret klimabelastning – har et relativt højt klimaaftryk sammenlignet med fx grøntsager.

Den klimakontrollerede gris er blot et eksempel på den stigende brug af klimaanprisninger på fødevarer. Også Arla gik i 2020 i luften med en række økologiske mælkeprodukter, der markedsføres som "CO₂e neutral – kompenseret med klimakreditter". Vi har kritiseret begrebet, som vi mener vil give forbrugerne det fejlagtige indtryk, at produktionen af mælken er CO₂e neutral (e'et står for equivalent). I stedet burde Arla nøjes med at skrive, at mælken er kompenseret med klimakreditter.

Forbrugerrådet Tænk er meget opmærksom på at undgå greenwashing og vildledning af forbrugerne. Vi har været i dialog med både Fødevarestyrelsen, Forbrugerombudsmanden og

branchens aktører – og har holdt møde med både Danish Crown og Arla om sagerne – for at sikre, at brugen af ord som klimavenlig, klimaneutral osv. ikke kommer til at vildlede.

Mærkningsordning for kystnært fiskeri

Der blev i efteråret 2020 udstedt en bekendtgørelse om mærket NaturSkånsom – et statskontrolleret mærke, som skal vise forbrugeren, af fisken, de køber, er fanget med naturskånsomme redskaber. Forbrugerrådet Tænk var en del af den oprindelige arbejdsgruppe bag mærket, og vi har primært deltaget med kritiske røster om, hvorvidt mærket risikerer at vildlede og generelt ikke inkluderer egentlige bæredygtighedskriterier, som fx at fiskene ikke overfiskes, kemikalier i fiskene mv. Forbrugerrådet Tænk har i samarbejde med Dyrenes Beskyttelse indsendt to høringssvar til Fødevarestyrelsen om ordningen.

I høringen over bekendtgørelsesudkastet pointerede vi bl.a., at vi stadig ser mangler på væsentlige elementer for, at mærket overordnet set kan anses for at være et skånsomt valg.

Mærkningsordningen sætter fx ingen krav til dyrevelfærd eller klimaeffekt. Vi pointerede desuden, at brugen af mærket skal resultere i en reel forskel, da det ellers må betragtes som vildledende.

Kriterierne i ordningen skal sikre, at de mærkede fisk adskiller sig fra normalniveauet. Derudover indstillede vi, at der løbende arbejdes for at sikre, at mærket altid afspejler den bedste løsning og foreslår, at der fastsættes et tidspunkt, hvor kriterierne for mærket revurderes med henblik på evt. opstramninger.

Lov om forbud mod urimelige handelsbetingelser (UTP)

I juni skrev Forbrugerrådet Tænk sammen med Dansk Erhverv en opfordring til erhvervsministeren om, at et EU-direktiv om urimelig handelspraksis i relationer mellem virksomheder i landbrugs- og fødevarerforsyningskæderne minimumimplementeres i dansk lovgivning – altså uden udvidelse af den regulering, der pålægges os. Formålet med direktivet er at forhindre urimelige kontraktvilkår, og det er tænkt som en beskyttelse af små landmænd i Sydeuropa mod unfair vilkår fra de store supermarkedskæder og grossister. Det var vores vurdering, at en udvidelse af direktivets beskyttelse, så store og små virksomheder får samme beskyttelse mod fx urimeligt korte betalingsfrister eller ansvar ved svigtende leverancer, ville kunne betyde, at mindre danske leverandører og producenter ville blive fravalgt af udenlandske købere, mens store leverandører kunne opnå fordele på bekostning af forbrugernes interesse i at have et stort og varieret udvalg af varer på hylderne.

Der er mange stærke erhvervsinteresser omkring implementeringen, og det har ikke været muligt at opnå bred opbakning til en minimumsimplicitering, hvorfor Erhvervsministeriet arbejdede på at etablere et kompromis blandt interessenterne. Vi sagde i december i den forbindelse til ministeriet, at vi ikke ville modsætte os et kompromis, der ville indebære, at en stor del af direktivets krav til aftaler vil komme til at gælde alle virksomheder og ikke kun aftaler med mindre virksomheder.

Aldersgrænse for køb af alkohol

Alkohol og Samfund er gået sammen med en række organisationer om at få sat aldersgrænsen for salg af al alkohol til 18 år i detailhandlen – altså også for øl og vin, hvor grænsen i dag er 16 år. Forslaget har været fremme mange gange før, og det var for ca. ti år siden en del af en borgerlig regerings forebyggelsesplan. Her valgte man kun at følge rådet således, at det kun var for stærk spiritus, at grænsen blev på 18 år. Vi har støttet forslaget i alle årene og valgte i april valgt at slutte

op om en kampagne, der som første initiativ havde et fælles brev til politikerne og senere på året omfattede en konference. De andre organisationer, som støtter, er bl.a. Kræftens Bekæmpelse, Danske Regioner, Danske Gymnasier, Ungdomsringen, SSP Samrådet og Vidensrådet for Forebyggelse.

EU's lægemiddelstrategi

EU Kommissionen offentliggjorde i efteråret 2020 et udkast til omfattende ændring af lægemiddellovgivningen. Den europæiske forbrugerorganisation, BEUC, har stort fokus på dette, og vi afgav bemærkninger til Folketingets Europaudvalg i december. Generelt støtter vi en revision af lægemiddelreguleringen og fokuserer på følgende emner:

Lægemiddelmangel skal prioriteres på EU-niveau, og vi støtter kommissionens forslag til tiltag. Der er især behov for at revidere patentreglerne for medicin, og EU bør sigte mod en bedre balance mellem innovation, sikre lægemidler og overkommelige priser på europæisk niveau.

Vi pegede på øget samarbejde og transparens som vejen frem. Vi støtter således udvidelsen af samarbejdet mellem lægemiddelstyrelser inden for EU og udveksling af bedste praksis for gennemsigtighed i lægemiddelpriser.

Der bør fokuseres på mulighederne for at erstatte lægemidler med et billigere tilsvarende produkt. Vi støtter også planen om øget markedskonkurrence ved at forbedre adgangen til billigere alternativer med tilsvarende egenskaber - generiske lægemidler og "biosimilars".

Vi er bekymrede over anvendelsen af hurtig godkendelse (fast track approval) af lægemidler. I særlige tilfælde, som vi har nu under Covid-19-pandemien, er det naturligvis fornuftigt med hurtigere godkendelser, men fremskyndede godkendelsesordninger skal altid kun være en undtagelse, og det skal på ingen måde blive en ny norm. Grundige markedsføringstilladelser skal netop sikre høje standarder for sikkerhed og effektivitet – dette bør altid være det primære fokus frem for hurtighed.

Endelig pegede vi på behovet for at forebygge antibiotikaresistens. En kommende sundhedskrise kan komme til at udspringe af bakterier, som vi ikke har behandling for, og derfor skal dette området prioriteres.

Helt generelt støtter vi, at der undersøges alternative forretningsmodeller, men der må ikke gives køb på sikkerheden, og vi skal fortsat sikre os overkommelige priser, bl.a. for at uligheden ikke øges mellem EU-landene.

Medicinpriser og medicinmangel

Medicinmangel har i de sidste par år på enkelte områder været et stigende problem, som man kan frygte vil blive endnu større både i Danmark og i udlandet som følge af corona-pandemien. Der er dermed stor sandsynlighed for, at priserne vil stige. Mange af råvarerne importeres fra lande uden for EU, hvor der for tiden er handelsbegrænsninger. Vi har ikke modtaget forbrugerhenvendelser om dette endnu, men sandsynligheden taler for, at det vil komme.

De hidtidige mangelproblemetikker, som kulminerede sidste sommer, fik Lægemiddelstyrelsen til at igangsætte diverse tiltag, men det vil næppe løse problemerne. Vi gennemførte i juni en forbrugerundersøgelse af forbrugernes oplevelser med medicinmangel og har bl.a. anvendt resultaterne som input til den europæiske forbrugerorganisation BEUC, der har stort fokus på både

priser og forsyningssikkerhed for lægemidler. De har sendt et brev til EU's sundhedskommissær Stella Kyriakides om bl.a. denne sag. Udfordringerne er svære at løse nationalt og kræver primært en europæisk indsats, hvorfor vi er i tæt dialog med BEUC om sagerne.

Journalbekendtgørelsen for sundhedspersoner

Forbrugerrådet Tænk afgav i december et høringssvar om et udkast om journalbekendtgørelse for sundhedspersoner. Bekendtgørelsen er det lovmæssige resultat af Journaludvalgets arbejde – et udvalg, der blev nedsat for undgå, at sundhedspersoner udfører overdokumentation. Her gav vi udtryk for følgende hovedsynspunkter:

- Der er behov for langt større samarbejde med patienterne i journalsystemerne.
- Sletning af åbenlyse fejl skal være muligt.
- Patienterne skal oplyses om, hvad der noteres i journalen og gives mulighed for at tilføje oplysninger.
- Der skal være større krav til patientinformation før behandlinger. Information bør være skriftlig, og der bør opfordres til at læse på uvildige hjemmesider.
- Implantater mv. skal være en del af stamoplysningerne. 35 % af patienter har permanent eller midlertidigt medicinsk udstyr i deres krop, og medicinsk udstyr skal fremgå af journalernes stamoplysninger.

Projekter hos Forbrugerrådet Tænk

Forbrugerrådet Tænk gennemfører en række projekter, der på forskellige områder og oftest i samarbejde med andre aktører tilvejebringer og formidler ny viden, og bibringer forbrugerne handlekraft til at tage det trygge valg i hverdagen. Dem kan du læse mere om i dette afsnit.

Partnerskabsprojekt med TrygFonden ”En tryk digital hverdag”

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

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

Partnerskabets målgruppe er alle voksne danskere over 35 år. I 2020 har projektets aktiviteter bestået af videreudvikling og udbredelse af appen ”Mit digitale selvforsvar”, samt af at styrke samarbejdet med det netværk af samarbejdspartnere, der leverer indhold til appen. Det øgede fokus på et tættere samarbejde har blandt andet betydet, at 2020 blev det første år i appens levetid, hvor netværket stod for hovedparten af de udsendte advarsler.

Ved udgangen af 2020 har knap 240.000 unikke brugere downloadet appen. Brugere er ikke blot passive modtagere af appens indhold, men spiller en afgørende rolle som indsendere af tips om aktuelle svindelforsøg. Vi modtager i gennemsnit mellem 700 og 900 tips pr. måned fra vores brugere.

Derudover er de flittige til at dele konkrete advarsler videre i egne netværk, og på den måde er brugerne med til at øge opmærksomheden om it-kriminalitet yderligere. Igen i år har vi set en

markant stigning af antallet af aktive brugere, således at vi ved udgangen af 2020 i gennemsnit har 76.500 aktive brugere om måneden.

Projektet har tilknyttet en bred kreds af samarbejdspartnere (indholdsleverandører) af både myndigheder, virksomheder og interesseorganisationer såsom Politiet, Nets, PostNord, Matas og e-mærket.

I løbet af året har den særlige situation omkring Covid-19 afstedkommet en del coronarelateret svindel, som har ramt forbrugerne på både sms, mail og sociale medier. Den unikke situation har ført til etableringen af samarbejde med Sundhedsdatastyrelsen og Center for Cybersikkerhed.

I 2020 har vi udviklet en "widget" som skal synliggøre appens advarsler på hjemmesider og intranet med henblik på at udbrede appens advarsler yderligere og nå de danskere, som ikke har hentet appen.

Ved udgangen af 2020 er antallet af indholdsleverandører samlet set vokset til 56. Deres værdifulde bidrag til appen er, udover konkrete advarsler om svindelforsøg, at bidrage med viden til projektet om verserende it-kriminalitet samt trends og tendenser i det trusselsbillede, som forbrugeren udsættes for.

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

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

Fødevarerprojekt Klar til Indkøb

Projekt Klar til Indkøb var i 2020 støttet af Promilleafgiftsfonden for Landbrug med 2.247.000 kroner. Projektet i 2020 var første år af et tre-årigt projekt, hvis formål er at styrke børns maddannelse i indkøbssituationen, så fremtidens forbrugere kan træffe kompetente valg, der øger deres egen sundhed, mindsker madspild og øger efterspørgslen af lokale kvalitetsråvarer. I 2020 fokuserede projektet på indsamling af viden om målgruppen (børn i alderen 11-15 år) samt på at udvikle et undervisningsmateriale til valgfaget Madkundskab. Desuden fik vi lanceret en ny, digital platform/værktøjskasse med tilhørende undervisningsmaterialer og supplerende materialer til brug for undervisere i Madkundskab. Den digitale værktøjskasse blev med stor succes lanceret d. 1. december 2020. Vi havde også planlagt flere events, der desværre blev aflyst på grund af corona-situationen. Disse events bliver erstattet af et digitalt event i 2021.

Overordnet set opnåede projektet i sit første år at:

- Gennemføre et praksisnært forskningsprojekt med tilhørende rapport omhandlende snublesten i forhold til at træffe bæredygtige valg af fx kvalitetsråvarer i indkøbssituationen.
- Gennemføre en kvantitativ, repræsentativ analyse af børns påvirkning af forældre ift. indkøb i supermarkedet.
- Udvikle et undervisningsforløb målrettet valgfaget Madkundskab i grundskolen omhandlende indkøb.
- Teste forløbet i 7 klasser samt omfattende evaluering af materialet og dets anvendelighed.
- Udvikle den digitale værktøjskasse (indkoeb.taenk.dk), hvor lærere kan tilgå undervisningsforløbet samt supplerende, digitale materialer målrettet faget Madkundskab. 1759 unikke besøg på siden.

- Få omtale af forskningsrapporten samt af værktøjskassen i artikler på henholdsvis Folkeskolen.dk og madkundskab.nu samt deling på sociale medier og i netværk. Materialet er desuden lagt på læringsplatformen MeeBook.
- Opnå 12.794 nye downloads af For Resten appen, der har til formål at mindske madspild.

Fødevarerprojekt Økologi Fordi

Projekt Økologi Fordi blev gennemført med støtte af Fonden for Økologisk Landbrug med 833.000 kroner og havde til formål at give unge inspiration og tips til at købe økologi, uden at det bliver økonomisk uoverkommeligt. Samtidig ville vi engagere unge i debat og informere dem om økologi, klima og kødforbrug. Slutteligt var en del af formålet også at klæde de unge på til at blive handlekraftige og kompetente forbrugere, der træffer bæredygtige valg i supermarkedet.

Som det første fokuserede projektet på research om sandt og falsk i forhold til økologi, klima og kødforbrug. På baggrund af det blev der formuleret faktabaserede, centrale budskaber om forholdet mellem økologi og klima, og dette blev brugt som grundlag for resten af projektets aktiviteter. Derudover dykkede projektet ned i unges viden om og holdninger til økologi, klima og kødforbrug via en repræsentativ analyse foretaget af YouGov blandt 503 unge forbrugere i alderen 18-24 år.

Vi indgik i starten af året et samarbejde med 3 udvalgte, unge influencers, der hver især i løbet af året delte indhold om økologi på deres egne blogs og profiler på Facebook og Instagram, f.eks. deres tips, tricks og tanker om økologi. Samarbejdet med alle tre influencers var en succes, og sammenlagt fik influencernes indhold 1.775.978 visninger.

I løbet af 2020 har vi i regi af projektet delt 78 opslag på Facebook og Instagram på vores Tyg på det-profiler, som er rettet mod unge. Indholdet har bl.a. drejet sig om fakta om økologimærket og økologireglerne, mængden af sprøjtemiddelrester i konventionelle vs. økologiske produkter, hvordan man kan leve økologisk, uden at det bliver væsentligt dyrere, om klima i relation til økologi samt fordelene ved at vælge økologiske produkter. Der er desuden jævnlige blevet delt stories og gennemført konkurrencer om emnet. Indsatsen på de sociale medier har resulteret i, at vi har fået over 400.000 visninger på Facebook og Instagram i løbet af 2020, og derudover har vi fået 976 flere følgere på Facebook og Instagram tilsammen.

Derudover havde vi planlagt at gennemføre flere debatter, der desværre ikke blev gennemført på grund af coronasituationen. Disse er udsat til 2021 i tilpasset form.

Fødevarerprojekt Madglad på budget

Madglad på budget har til formål at øge de unges bevidsthed om eget forbrug og madpraksis for derigennem at medvirke til at reducere deres madspild. Projektets målgruppe er unge i alderen 18-24 år.

Projektet vil:

- Lære unge at begå sig i et køkken, drive en husholdning og finde vej i supermarkedet gennem positive oplevelser med mad.
- Udstyre dem med praktiske kompetencer 'on-the-spot' i supermarkedet og i køkkenet.
- Give unge konkrete fysiske redskaber til husholdningen, der kan reducere deres madspild og få dem til at mestre deres husholdning.

- Medvirke til at reducere den type madspild i danske husholdninger, der har det største klimaaftryk.

Projektet er støttet af Salling Fondene med Madkulturen som projektejer. Forbrugerrådet Tænk indgår i projektgruppen som samarbejdspartner og faglig konsulent med viden og erfaring inden for indkøb og forbrug. Projektet strækker sig over perioden september 2020 til udgangen af 2021, og Forbrugerrådet Tænk er i 2020 tildelt et støttebeløb på kr. 255.000.

Projektet omfatter udvikling og gennemførelse af hhv. et undervisningsforløb for unge undervisere samt selve kursusforløbet, hvor de unge undervisere underviser andre unge i tre forskellige byer. Forbrugerrådet Tænk bidrog i 2020 til udviklingen ved at deltage i konceptudvikling og ved at udvikle to fulde undervisningsmoduler om a) supermarkedets indretning og strategier og b) holdbarhed og opbevaring af fødevarer. Derudover har vi udviklet et diskussionsmodul om mad og økonomi. Vores bidrag har omfattet udvikling af både lærervejledning samt fagligt indhold og tilhørende opgaver til undervisningsmaterialet i ovenstående moduler. Vi har desuden stået for afholdelsen og deltaget i gennemførelsen af en workshop med 10 unge. Workshoppen havde til formål at blive klogere på målgruppen med henblik på udvælgelse af emner til kurset, prisen for kurset og indsigt i didaktiske overvejelser.

Forbrugerrådet Tænks Gældsprogram

Forbrugerrådet Tænk har ”et forbrug i balance” som strategisk målsætning. En del af denne indsats er at reducere antallet af forbrugere med gældsproblemer og øge forbrugernes økonomiske tryghed og trivsel. Denne indsats er finansieret af TrygFonden, af midler fra reservepuljen på Finansloven, Fonden Østifterne samt kommunale bidrag. Gældsprogrammet bestod i 2020 af 3 projekter:

- Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning
- Vidensfunktion for frivillig og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning
- Plus på kontoen – Partnerskabsprojekt med TrygFonden

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning

Forbrugerrådet Tænk har siden 2010 drevet en Økonomi- og Gældsrådgivning, som yder fortrolig, uvildig og gratis rådgivning til socialt udsatte borgere, som har gæld, lav indkomst og lavt rådighedsbeløb. Vi har derfor i 2020 fejret 10 års jubilæum bl.a. deltagelse af vores frivillige gældsrådgivere, som fik overbragt en stor tak fra socialminister Astrid Kragh.

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og Gældsrådgivning har siden sin opstart i 2010 været økonomisk støttet af Socialministeriet som en del af satspuljemidlerne.

Driftsbevillingen er for perioden 2020-2023 7.2 mio. Vi har derudover fået yderligere 2 mio. til den særlige OPUS /udviklingsindsats.

Vi gennemførte i alt 3.363 individuelle rådgivningsforløb i 2020. Mere end 23.000 borgere har modtaget rådgivning siden begyndelsen i 2010.

Ligesom andre dele af samfundet blev vores rådgivning også påvirket af situationen omkring Covid-19. Vi lukkede vores syv fysiske rådgivningscentre i foråret, men alligevel er det i år lykkedes at gennemføre 993 personlige rådgivningsforløb.

Under forårets nedlukning forsøgte vi at nå ud til borgerne på andre måder. Med støtte fra Trygfondens akutpulje udvidede vi bl.a. åbningstiden på vores telefonrådgivning og lavede en kampagne, som skulle gøre borgerne opmærksomme på, at der stadig var hjælp at hente over telefon. Telefonrådgivningen har i 2020 gennemført 1758 rådgivninger, en stigning på 30 % i forhold til 2019. Samtidigt havde vi 422 rådgivninger gennem vores mailrådgivning.

En bevilling fra Østifterne gjorde det muligt at starte online rådgivning i maj 2020. Der er gennemført i alt 190 rådgivningsforløb i 2020.

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

Borgernes evaluering af rådgivningen er meget positiv, idet 85 procent angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med rådgivningen. Samtidigt angiver 89 procent af de borgere, der har modtaget rådgivning, at det er en lettelse at få taget hul på deres problemer.

Vidensfunktionen for frivillig og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivning

Forbrugerrådet Tænk har i 2020 spillet en understøttende rolle i etableringen og oprettelsen af den ny medlemsforening, som skal samle landets frivillige og vederlagsfri økonomi- og gældsrådgivninger. Formålet med foreningen er at skabe et fagligt miljø og gennemføre aktiviteter, der understøtter og styrker kvalitetsarbejdet og udviklingen på tværs af medlemsorganisationerne. Forbrugerrådet Tænk har indgået en aftale med foreningen om at varetage sekretariatsfunktionen i perioden 2021-2023 og er desuden repræsenteret i bestyrelsen for Vidensfunktionen.

Vidensfunktionen støttes af en bevilling fra Socialstyrelsen og Erhvervsministeriet på hhv. 4 mio. kr. og 5 mio. kr. i en 4-årig periode.

Partnerskabsprojekt med TrygFonden "Plus på Kontoen"

Plus på Kontoen er et partnerskab mellem TrygFonden og Forbrugerrådet Tænk, som startede i 2014. Partnerskabets formål er at fremme, at økonomi- og gældsproblemer forebygges, så færre unge mellem 18 og 30 år i Danmark har gældsproblemer, og unges økonomiske tryghed og trivsel øges. I december 2019 blev rammen for fase 3 af partnerskabet aftalt. I tredje og sidste fase (2020-2022) skal de resultater, den viden og de virksomme metoder, som er udviklet i partnerskabet, forankres, så økonomi- og gældsproblemer fortsat forebygges efter partnerskabets ophør. Budgetrammen for fase 3 er 12,5 mio. kroner.

I 2020 har indsatsen bidraget til følgende:

- At fastholde arbejdet med forebyggelse af økonomi- og gældsproblemer på samfundsdagsordenen med 154 presseomtaler, samt udgivelse af rapporten 'Unge - gæld, forbrug og opsparing' som en del af Pengeuge i samarbejde med Finans Danmark.
- Bidraget med partnerskabets erfaringer fra uddannelsesbesøg og materialer (bl.a. kortfilm) i Styrelsen for Undervisning og Kvalitets' indsats for at "styrke undervisning i privatøkonomi og forbrug i folkeskolen og på ungdomsuddannelser".
- Bryde tabuet og har øget forståelsen blandt unge af, at det er nødvendigt at tale om sin privatøkonomi. Gennemført fire kampagnenedslag med kampagnen "Tal om din økonomi, før prisen bliver for høj", herunder et ekstra nedslag i april målrettet unge, der mister deres job ifm. Covid-19. 40% af de 228.000 unge, der kan huske kampagnen, har bagefter talt med nogen om deres økonomi.

- Styrket kompetencerne hos fagpersoner og frivillige til at støtte unge med økonomi- og gældsproblemer. 117 deltog i konferencen ”Privatøkonomi i balance: Den oversete brik i unges trivsel”, og i november deltog over 100 frivillige i webinar, der gav dem inspiration, viden og metoder til at styrke deres daglige rådgivningspraksis.
- Afholdt 16 uddannelsesbesøg for 489 unge på den forberedende grunduddannelse og erhvervsuddannelserne, inden videreførelsen af indsatsen blev udfordret af Covid-19.

Forbrugerrådet Tænk Kemi 2020

Forbrugerrådet Tænk Kemi har siden november 2014 indsamlet og opbygget viden blandt forbrugerne om uønskede kemikalier i forbrugerprodukter. Den indsamlede viden bliver formidlet gennem appen Kemiluppen (kosmetik og personlig plejeprodukter), via Forbrugerrådet Tænk Kemis website og Facebook-side, via Twitter og ikke mindst ’en-til-en’-rådgivning i telefonen og på mail. Forbrugerrådet Tænk Kemi fik forlænget finanslovsbevillingen fra 2020 med et år, således at projektet løber til og med udgangen af 2021. Bevillingen er på 3,1 mio. kr.

Test og undersøgelser fra Forbrugerrådet Tænk Kemi

I 2020 gennemførte vi 15 tests (19 test i 2019). I fokus var produkter til børn, kosmetik, solcreme og rengøringsmidler. 14 produkter blev i 2020 anmeldt til myndighederne (46 i 2019 og 22 i 2018), herunder en række produkter, der blev markedsført med antibakterielle egenskaber.

Forbrugerrådet Tænk gennemførte også en undersøgelse af kosmetik produkter fra hele verden for bl.a. at se om de samme produkter købt i forskellige lande var ens og for at løfte kendskabet til uønsket kemi i andre NGOer verden over. Undersøgelsen viste bl.a. at 39 produkter forekom i 176 versioner verden over.

Vi har i alle årene også haft fokus på fødevareremballage. I 2020 gennemførte vi undersøgelser og tests sammen med kolleger i EUs forbrugerorganisationer. Bambus- og anden engangsservice var i fokus.

Digitale kanaler hos Forbrugerrådet Tænk Kemi

Forbrugerrådet Tænk Kemis Facebook-side er Forbrugerrådet Tænks største med knap 56.000 følgere. Hvert opslag nåede i 2020 ud til mellem 10.000 og 80.000 brugere – gennemsnittet er 52.000, hvilket er lavere end i 2019 (67.000), da Facebook i højere grad opkræver betaling for at vise opslag.

Forbrugerrådet Tænk Kemis website har mange brugere. Lidt mere end 650.000 sessioner blev registreret i 2020 (2019: 900.000). Selv med færre sessioner på web-siden steg antallet af sidevisninger til knap 2,5 mio., næsten 400.000 flere end i 2019. Siden maj 2015 har 3,9 mio. brugere gennemført 5 mio. sessioner.

I 2020 rundede appen Kemiluppen 10 mio. scanninger, og scanningerne steg med 13%. Knap 420.000 gange er appen blevet downloadet siden lanceringen i december 2015.

Befolkningens kendskab til Forbrugerrådet Tænk Kemi er steget med 2 procentpoint til 28%. Det er højest i målgruppen ”kvinder mellem 18 og 45 år” hvor 35 % kender indsatsen.

LIFE AskREACH / Tjek Kemien, støttet af EU’s LIFE+ Program

Forbrugerrådet Tænk Kemi har sammen med 19 europæiske partnere lanceret 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. Ved lanceringen i januar 2020 deltog blandt andre Miljøministeren. I november 2020 blev appen opdateret og gjort endnu mere brugervenlig.

Projektet er ramt af Covid-19, idet mange af aktiviteterne ikke har kunnet gennemføres, fordi de bestod af scanninger i fysiske butikker og happenings på gader og stræder. Projektet er forlænget til foråret 2023. Projektets budget er 1,351 mio. kr. for perioden 2017-2023.

Passagerpulsen i Forbrugerrådet Tænk

Forbrugerrådet Tænks Passagerpuls er passagerernes stemme i den kollektive transport. Projektet har eksisteret siden 2014 med en bevilling fra regeringens forligskreds ”Bedre og billigere kollektiv transport”. Projektet modtog i april 2020 en ny bevilling på 6,5 millioner kr. pr. år i årene 2020-2023.

Regionale passagerråd

Med bevillingen fulgte en ny opgave: At etablere og drive regionale passagerråd i alle landets 5 regioner og således åbne et nyt, stort kapitel for brugerinddragelse i offentlig forvaltning. Planen for 2020 var at arbejde på oprettelsen af disse råd samt fremlægge en tidsplan for etableringen. Vi skulle også afholde mindst et årligt, orienterende møde med Folketingets Transportudvalg og inddrage de regionale, kollektive trafikskaber i følgegruppen for samarbejdet. Endelig skulle vi afholde mindst et årligt møde med alle regionerne, som udgør en ny samarbejdspartner for os.

Arbejdet med rådernes kommissorier og arbejdsrammer begyndte i april 2020. I september afholdt vi sammen med Region Hovedstaden et Test-Passagerrådsmøde, og primo november rekrutterede vi til det ’rigtige’ Passagerråd. Tidsplanen for udrulning af de regionale passagerråd har fået yderligere momentum, idet de regionale politikere ønsker alle rådene etableret, før regions- og kommunalvalgene i efteråret 2021. Det første Passagerråd blev indviet af bl.a. Transportministeren i december i Region Hovedstaden.

Ved udgangen af 2020 forelå en tidsplan for udrulningen af samtlige regionale Passagerråd. Alle andre målsætninger for 2020 er ligeledes indfriet.

Analyser

I Passagerpulsens opgaveportefølje for 2020 lå offentliggørelse af mindst 3 rapporter eller notater med nationale temaer, der skal sættes i spil overfor relevante interessenter:

- Undersøgelse af Covid-19 situationen og kollektiv transport samt en opfølgende rapport i oktober
- En større befolkningsundersøgelse om transportbehov og tilvalg af grønne transportvaner/-midler
- En undersøgelse af kendskab til og information om buspassagerrettigheder.

Kommunikation

På Facebooksiden ”Passagerpuls hos Forbrugerrådet Tænk” har vi gjort passagererne klogere på deres rettigheder og muligheder i den kollektive transport især i forbindelse med de restriktioner, der har været på grund af Covid-19. Ved udgangen af 2020 syntes 9.440 personer godt om Passagerpulsens Facebook-side. Hjemmesiden passagerpuls.tenk.dk har i løbet af året fået over

170.000 sidevisninger, og Passagerpulsen har i 2020 været nævnt mere end 300 gange i artikler på web og print.

Det internationale arbejde

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

Consumers International

Consumers International – der i efteråret kunne fejre sin 60 års fødselsdag - har i 2020 især fokuseret på forbrugernes problemer under corona-krisen. Der har været intensiv erfaringsudveksling både om sundhedsforhold, anvendelsen og test af værnemidler og forbrugerrettigheder i bredere forstand ved fx aflysninger af rejser og arrangementer mv.

Udover generelle forbrugerrettigheder prioriterer CI især digital omstilling og bæredygtigt forbrug. På den internationale forbrugerdag 15. marts satte CI som altid fokus på et særligt emne, der i 2020 var tillid til ”smarte” (dvs. internetforbundne) produkter.

Forbrugerrådet Tænks formand, Anja Philip, er medlem som ”honorary Secretary” af CI’s bestyrelse.

BEUC

Også i den europæiske forbrugerorganisation BEUC har coronakrisen fyldt meget i 2020. Ikke mindst problemerne med forbrugernes kompensation ved aflyste flyrejser og pakkerejser har her krævet en særlig indsats.

BEUC har desuden gjort en stor indsats i samarbejde med den britiske forbrugerorganisation Which? for at give input til forhandlingerne om en ny handelsaftale mellem EU og Storbritannien efter Brexit.

Forbrugerrådet Tænk er repræsenteret i BEUCs bestyrelse med Vagn Jelsøe.

Arbejdet i klagenævnene

Forbrugerrådet Tænk er medstifter af 18 private godkendte ankenævn og sidder desuden i Forbrugerklagenævnet og en række andre lovregulerede klagenævn

På baggrund af den nye Taxilov, fik vi i 2020 etableret grundlaget for et nyt ankenævn, nemlig Klagenævnet for Taxi, som Forbrugerrådet Tænk etablerede sammen med Dansk PersonTransport, Dansk Erhverv og DI transport. Det er et ankenævn, der har været længe undervejs og vi glæder os til, at det nye ankenævn træder i funktion, så vi også på taxiområdet kan være med til at skabe en tæt dialog mellem branche og forbrugere, om tolkning af love og regler.

Vi opfatter adgangen til at klage som en vigtig forbrugerbeskyttelse, ligesom vores repræsentanter i klagenævnene er med til at sikre, at der også er nogle med til at behandle sagen, der kan se den fra

forbrugernes synsvinkel. Og samtidig er arbejdet i klagenævnene en vigtig kilde til viden om, hvor skoen trykker for forbrugerne - en viden der kan bruges i vores forbrugerpolitiske arbejde i øvrigt.

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

Vi lægger vægt på, at de eksterne repræsentanter er i tæt samspil med sekretariatet, og blandt andet derfor afholder vi en gang om året et seminar for alle vores repræsentanter i klagenævnene. På grund af coronakrisen har det desværre ikke været muligt at afholde seminaret i 2020.

Hørings svar fra Forbrugerrådet Tænk

Forbrugerrådet Tænk er i 2020 kommet med 127 høringssvar om alt fra Epidemiloven, over allergifremkaldende duftstoffer i legetøj, til harmoniserede standarder vedr. opvaskemaskiner, vaskemaskiner og vaske-tørremaskiner.

Du finder alle høringssvar i vores dokumentationsbibliotek

[Høringssvar | Forbrugerrådet Tænk Dokumentation \(taenk.dk\)](https://taenk.dk/horingssvar)

Rådet i 2020

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

Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og forbrugergruppe

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

- Fagbevægelsens Hovedorganisation
- Finansforbundet
- Forbundet Kultur og Information
- Forbrugsforeningen
- Foreningen for madkundskab
- Fritidshusejernes Landsforening
- JA – Jordbrugsakademikerne
- Kost & Ernæringsforbundet
- Kvinderådet
- Lejernes Landsorganisation
- Patientforeningen Danmark
- Rådet for Grøn Omstilling
- Serviceforbundet
- Forbrugergruppen Vest

Læs mere om Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og forbrugergruppe

[Forbrugerrådet Tænks rådsforsamling: Her er medlemmerne | Forbrugerrådet Tænk \(taenk.dk\)](#)

Repræsentanterne for de personlige medlemmer

Repræsentanterne for de personlige medlemmer er valgt for en toårig periode. Seneste valg blev afholdt i oktober 2020. Herunder ses de valgte repræsentanter og suppleanter.

Medlemmer af rådsforsamlingen

- Anita Barbesgaard
- Elsebet Gjetting

Suppleanter af rådsforsamlingen

- Keld Volder
- Ingrid Berg

Æresmedlem af rådsforsamlingen

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

Rådsmøder i 2020

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

Der har i 2020 været afholdt to rådsmøder, hvor rådet blandt andet har fastlagt forbrugerpolitiske sigtelinjer for mindre tøjspild, sigtelinjer for forsikringsområdet samt tiltrådt et revideret mandatpapir for miljø- og sundhedsrelaterede afgifter. Herudover har rådet tiltrådt en forlængelse af strategiperioden for 'Strategi 2020' frem til juni 2021.

Rådets drøftelser fremgår af referaterne. Referater fra Forbrugerrådet Tænks rådsmøder

[Referater fra rådsmøder | Forbrugerrådet Tænk \(taenk.dk\)](#)

Bestyrelsen i 2020

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

Der var valg til bestyrelsen på rådets rådsmøde i juni 2020, idet rådets årsmøde i april blev aflyst pga. Covid-19, hvorefter bestyrelsens sammensætning så ud på følgende måde:

Formand:

- Anja Philip (personligt medlem)

Næstformand:

- Per Jensen (Dyrenes Beskyttelse)

Medlemmer af bestyrelsen:

- Anita Barbesgaard (repræsentant for de personlige medlemmer)
- Finn Borgquist (Forbrugsforeningen)
- John Nielsen (Serviceforbundet)
- Majbrit Berlau (Fagbevægelsens Hovedorganisation)
- Søren Fauerskov Hansen (Danske Studerende Fællesråd)
- Tine Segel (Forbundet Kultur og Information)
- Andreas Bech (DM)

Suppleanter:

- Tue Damsø (Rådet for Grøn Omstilling)
- Kern Lærkholm Petersen (JA – Jordbrugsakademikerne)
- Anne Lise Knørr (Danske Ølentusiaster)

Forbrugerrådet Tænks sekretariat

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

[Forbrugerrådet Tænks sekretariat | Forbrugerrådet Tænk](#)