

# Forbrugerrådet Tænk

## Årsberetning 2015

Forbrugerrådet Tænk  
Fiolstræde 17B  
Postboks 2188  
1017 København

Forbrugerrådet  
Tænk

# Indholdsfortegnelse

<b>Forord til årsberetningen for 2015</b> .....	<b>5</b>
<b>Forbrugerpolitiske kampagner i 2015</b> .....	<b>8</b>
Frit tv-kanalvalg.....	8
Uforståelige bankaftaler .....	8
Folketingsvalg juni 2015.....	9
Folkemødet .....	10
<b>De vigtigste forbrugerpolitiske sager i 2015</b> .....	<b>10</b>
Nyt folketing og ny regering .....	10
Skandalen om Volkswagens snydesoftware.....	12
EU's Persondataforordning.....	13
Logningsbekendtgørelse.....	14
Datasikkerhed og kryptering med Google.....	15
Kulturministeriets hensigtserklæring om at fremme et lovligt internet .....	15
Forbrugerrådet Tænk Kemi.....	16
Fair Finance .....	17
Betalingskort for børn .....	17
Priser på betalingsservice .....	18
Kviklån .....	18
Bankernes låneaftaler om renteændringer .....	19
Prisportal – boliglån fra banker og realkreditinstitutter .....	20
Gennemskuelige realkreditaftaler .....	21
Formidlingsprovisioner ved investeringer.....	22
Stormflodsordning under revision .....	22
Klagestruktur for flypassagerer .....	23
Konkurssikring af flypassagerer .....	24
Revision af forbrugerklagesystemet .....	25
ODR – europæisk onlineklageplatform .....	25
Oplysningskampagne om energiforbrug ved lyspærer .....	26
Energimærkning .....	26
Elreguleringsudvalget.....	27
Deleøkonomi.....	28

HPV-vaccine .....	29
Fødevareforlig.....	30
Ny fødevarer- og landbrugspakke.....	30
Nyt dyrevelfærdsmærke .....	31
Landbrugets afgiftsfonde.....	31
Kalorier på menukortet .....	32
Svinestafylokokker med antibiotikaresistens (MRSA) .....	32
Revision af markedsføringsloven .....	33
Retningslinjer for brugeranmeldelser på nettet .....	34
<b>Projekter med ekstern finansiering i 2015 .....</b>	<b>34</b>
EU-oplysning: Fremme af debat og oplysning i Danmark om Europa .....	34
MarketWatch .....	35
Forbrugerrådet Tænks Gældsrådgivning .....	36
Styr din gæld – gældsrådgivning for unge .....	36
Samarbejdsprojekt med TrygFonden ”På Rette Spor” .....	37
Forbrugerrådet Tænk Kemi.....	38
Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls .....	41
Hvor kommer din mad fra? .....	42
<b>Høringssvar.....</b>	<b>43</b>
<b>Test i 2015.....</b>	<b>43</b>
<b>Analyser i 2015 .....</b>	<b>44</b>
<b>Rådgivning .....</b>	<b>45</b>
<b>Medlemsbladet og magasinet i 2015 .....</b>	<b>45</b>
<b>Presse i 2015 .....</b>	<b>46</b>
Forbrugerrådet Tænk i andre netmedier .....	46
Spiegelhauer i forbrugernes tjeneste.....	47
<b>Rådsmøder i 2015 .....</b>	<b>47</b>
Transportpolitik.....	47
Oplæg fra og debat med forbrugerombudsmanden.....	48
Sigtelinjer for revision af købeloven.....	48
Nedsættelse af rådsarbejdsgrupper: Politik for betalingsområdet og deleøkonomi.....	49
<b>Rådsmedlemmer i 2015 .....</b>	<b>49</b>

Medlemsorganisationer i 2015 .....	50
Repræsentanter for de personlige medlemmer .....	51
Personlige medlemmer af Rådsforsamlingen Anita Barbesgaard .....	51
Suppleanter til Rådsforsamlingen Johan Tilly.....	51
Æresmedlemmer .....	51
<b>Bestyrelsen 2015 .....</b>	<b>51</b>
<b>Udvikling i medlemstal .....</b>	<b>52</b>
<b>Årsregnskab 2015 .....</b>	<b>52</b>
<b>Forbrugerrådet Tænks sekretariat.....</b>	<b>53</b>

## Forord til årsberetningen for 2015

I Forbrugerrådet Tænk vil året 2015 først og fremmest blive husket som året, hvor vores strategi 2013-16 for alvor slog igennem. Efter en årrække med stagnerende medlemstal har vi i 2015 stoppet nedgangen og i andet halvår vendt det til en fremgang.

Vi er i dag godt 70.000 medlemmer, og vi arbejder hårdt på at blive endnu flere. Det er vigtigt, fordi vores arbejde med at varetage almene forbrugerinteresser kun får de nødvendige muskler, hvis det bygger på en stærk medlemsbasis. Vendepunktet i medlemsudviklingen er resultatet af, at vi i 2015 har arbejdet intensivt med at kvalificere medlemmernes tilknytning til organisationen.

Vi er i vores arbejde stadig mere bevidste om at skabe sammenhæng mellem den almen-nyttige indsats og vores medlemsrettede arbejde. Det gælder fx vores produkttest, der gennem alle årene har været et af vores væsentlige aktiver og en af de vigtige årsager til, at forbrugere bliver medlemmer hos os.

Men testene har en langt bredere betydning. Når vi finder uønsket kemi i et produkt eller afdækker sikkerheds-problemer, sker det hyppigt, at virksomhederne tager pejling af det og ændrer deres produkter. På den måde påvirker testene både virksomhederne og markedet og styrker forbrugernes handlekraft i hverdagen.

Også vores telefonrådgivning om, hvilke rettigheder man har, når man køber et produkt, har en betydning, der rækker ud over den enkelte samtale. Vi har i 2015 forsøgt i udvalgte sager at give medlemmerne en hjælp, der går videre end den telefonrådgivning, som alle forbrugere kan få. Ressourcerne sætter grænserne for, hvor mange medlemmer vi kan hjælpe på denne måde, men at det har en effekt, der også ”opdrager” butikkerne i videre forstand, er vi ikke i tvivl om.

Det er en del af vores strategi, at vi i større omfang bruger kampagner som en del af det forbrugerpolitiske arbejde. I 2015 har vi gennemført to store forbrugerpolitiske kampagner – en om frit tv-kanalvalg og en om uforståelige bankaftaler. Begge kampagner har allerede givet mærkbare resultater:

Regeringen satte i efteråret frit valg af tv-distributør på sit lovprogram, og to af de store tv-distributører har siden varslet, at de er klar med et produkt med et reelt frit tv-kanalvalg. Begge dele kan uden tvivl tilskrives kampagnen. Og kampagnen ”Har du læst det med småt” har været stærkt medvirkende til, at vi fik gang i en konstruktiv dialog med realkreditbranchen om et nyt format for realkreditdokumenter, der gør de mange sider noget lettere tilgængelige for låntagerne. Der er således ingen tvivl om, at de store kampagner giver effekt, og det er en arbejdsform, vi vil fortsætte med.

Også på andre områder har vores forbrugerpolitiske arbejde givet gevinst. Lad mig her blot nævne to ting:

Året startede med, at Folketinget vedtog en konkurssikring af alle flypassagerer efter en model, der i det store og hele svarer til et forslag, som Forbrugerrådet Tænk har kæmpet for i årevis. Danmark er nu det eneste land i Europa med en sådan konkurssikring, og vi tør godt tage en væsentlig del af æren for det.

Og året sluttede med, at man i EU nåede til enighed om en ny dataforordning, der på mange væsentlige områder indfrier ønskerne fra de europæiske forbrugerorganisationer om bedre digital tryghed for forbrugerne. Forbrugerrådet Tænk har bidraget væsentligt til denne proces, blandt andet gennem YouTube-videoen ”Hvis din bagerjomfru var en app”, der i løbet af 2015 er blevet nævnt i store engelske, tyske og franske medier, har fået undertekster på foreløbig 15 sprog og fået den europæiske del af Google til at ændre privatlivsindstillingerne for apps.

2015 var også året, hvor vi fik fuld damp på de to nye store projekter, Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls og Forbrugerrådet Tænk Kemi, der begge har givet os mulighed for at levere en ekstra stor indsats på vigtige forbrugerområder.

I Passagerpuls har vi sat os for at give passagererne i bus, tog og metro en samlet stemme over for trafiksselskaber, myndigheder og politikere og skabe bedre sammenhæng i den kollektive transport. Og i Forbrugerrådet Tænk Kemi har vi sat os for at give forbrugerne nem information om, hvilke produkter de skal gå efter, hvis de bekymrer sig om uønsket kemi – hvilket der kan være god grund til. Alt tyder på, at vores indsats er efterspurgt af forbrugerne.

I vores gældsrådgivningsprojekt åbnede vi i foråret 2015 en ny rådgivning i Ringsted, således at vi nu har 120 frivillige gældsrådgivere i seks byer. Og sidst på året fik vi en aftale med TrygFonden på plads, der muliggør, at vi fremover kan supplere rådgivningen af udsatte borgere med en forebyggende indsats, for at forhindre unge i at blive overgældsatte.

Forbrugerrådet Tænk er begunstiget af stor mediebevågenhed. Og vi er da også den sjette mest indflydelsesrige interesseorganisation i Danmark målt på optræden i medierne, samt repræsentation i råd, nævn og udvalg. På en typisk hverdag ringer 15-20 journalister til vores presseenhed og spørger om vores mening om alt fra prisen på realkreditlån til rimeligheden af, at cafeer forbyder bærbare pc'er. I 2015 fik vi sat et særligt aftryk, da TV2 valgte at lancere en serie forbrugerprogrammer, der under titlen "Spiegelhauer i forbrugernes tjeneste" hen over otte programmer i primetime præsenterede vores arbejde med produkttest og forbrugerpolitik.

Hertil kommer vores egen kommunikation. Her har vi skruet op for kommunikationen med medlemmerne på de enkeltområder, hvor vi kan se, at der er stor interesse. I 2015 har vi udgivet målrettede nyhedsbreve i fire interessefællesskaber, som vi kalder Mine Dagligvarer, Mit Digitale Liv, Mit Hjem og Mine Penge. På den måde kan man sikre sig den form for information, man er mest interesseret i.

Men basen for det hele er uændret: To gode magasiner – Forbrugerrådet Tænk og Forbrugerrådet Tænk Penge – et velbesøgt website med solid kvalitetsjournalistik om forbrugerspørgsmål og masser af test af høj kvalitet, der viser vej gennem forbrugerjunglen, hånd i hånd med en stor politisk indsats i forbrugernes tjeneste. Det sikrer en høj grad af faglighed og troværdighed blandt forbrugerne og vores mange interessenter; den hæger vi om og gør os umage for at leve op til – hver eneste dag.

*Anja Philip*

*Formand i Forbrugerrådet Tænk*

# Forbrugerpoltiske kampagner i 2015

## Frit tv-kanalvalg

Forbrugerrådet Tænk gennemførte i foråret 2015 en kampagne, der under sloganet ”Hvorfor f... skal vi betale for noget vi ikke får”, krævede frit tv-kanalvalg, både for husejere, lejere og andelshavere. Tre ud af fire danskere svarede i en undersøgelse fra Forbrugerrådet Tænk, at de betaler for flere kanaler, end de har brug for. Og cirka halvdelen svarede, at de var utilfredse med muligheden for at vælge de tv-kanaler, de ønskede.

Kampagnen viste da også stor folkeligt opbakning til kravet. Blandt de over 10.000 forbrugere, der skrev under på kravet, uddybede mere end halvdelen deres holdning med et indlæg, hvor de gav underskriften nogle linjer med på vejen.

Forbrugerrådet Tænks krav var, at det frie tv-kanalvalg bør lovfæstes, herunder at basisabonnementer uden kommercielle kanaler skal være en valgmulighed hos alle tv-udbydere, samt at alle kommercielle kanaler skal kunne købes både enkeltvis og i pakker med mængderabat. Endelig var det et krav, at lejere ikke længere skal kunne tvinges til at købe tv-pakker gennem deres lejekontrakt.

Politikerne var meget lydhøre over for kampagnen, og SR regeringen meldte i maj 2015 ud, at de ville gennemføre den nødvendige lovgivning. Efter Folketingsvalget har Venstre regeringen skrevet i sit lovprogram, at der skal være frit distributørvalg. Også tv-udbyderne har reageret på kampagnen.

## Uforståelige bankaftaler

Forbrugerrådet Tænk gennemførte i efteråret 2015 Finanskampagnen ”Tænk, hvis det med småt stod med stort” med det politiske mål at sikre forbrugerne rimelige og forståelige lånevilkår i banker og realkreditinstitutioner. Kampagnen tog sit afsæt i vores undersøgelser fra foråret 2015, der viste, at forbrugernes økonomiske forståelse ofte er mindre, end mange selv går og tror. Mange oplever, at de forstår indholdet i deres lånedokumenter, men når vi spørger ind til, hvad konkrete essentielle passager betyder, er det kun omkring 30 %, der svarer rigtigt. Det betyder, at forbrugerne skriver under uden at



forstå konsekvenserne af låneaftalen – som ofte er skrevet til bankens og ikke kundernes fordel.

Gennem konkrete eksempler på uforståelige og urimelige aftalevilkår var kampagnen et opråb til den finansielle sektor og politikerne for at få låneaftaler skrevet i et sprog, som forbrugerne forstår.

Kampagnen tog afsæt i konkrete historier og dugfriske analyser ud fra den betragtning, at finansstof er et emne, der er kompliceret og svært at engagere forbrugerne i – og hvis det skulle lykkes, ville det kræve personlige vinkler og en følelse af selv at kunne få noget ud af kampagnen.

Som led i kampagnen lavede vi en låneguide til taenk.dk med blandt andet gode råd til banksamtalen, ordforklaringer og tips til forhandling.

Både Finansrådet og Realkreditrådet erklærede sig positive over for at se på, om lånedokumenterne kan formuleres lettere forståeligt, og der er aftalt et videre forløb vedrørende aftaler om realkreditlån. Med hensyn til banklån har Forbrugerrådet Tænk desuden protesteret imod bankernes praksis med at udforme låneaftaler, der giver dem fri adgang til vilkårlig ændring af lånerenten – det er efter vores opfattelse i strid med kreditaftaleloven. Både Finansrådet og Finanstilsynet har imidlertid erklæret sig uenig heri. Sagen drøftes fortsat med begge parter.

### Folketingsvalg juni 2015

I forbindelse med folketingsvalget i juni 2015 gennemførte Forbrugerrådet Tænk en minikampagne for at få fokus på forbrugerpolitiske spørgsmål under valgkampen. Det vigtigste virkemiddel var et holdningsbarometer, hvor vælgerne kunne teste, hvilke folketingskandidater de var mest enige med om forbrugerpolitik målt på besvarelsen af 12 spørgsmål om udvalgte mærkesager som reklamationsrettens længde, forbud mod hormonforstyrrende stoffer, digital tryghed, ÅOP-loft osv. Barometret blev udfyldt af ca. 17.000 personer.

Vi sendte desuden et brev til samtlige partier med vores ønsker til forbrugerpolitik i et nyt regeringsprogram. Hvert ønske var uddybet i 34 budskabspapirer. Både brev og

budskabspapirer kan findes på taenk.dk. Derudover havde vi under folketingsvalget især fokus på to emner: Dels skadelig kemi i forbrugerprodukter - hvor vi bl.a. gennemførte et virtuelt debatmøde på Facebook - dels frit tv-kanalvalg, som vi på det tidspunkt fortsat førte kampagne for.

### Folkemødet

Også i 2015 deltog Forbrugerrådet Tænk i Folkemødet. Vi havde ikke vores egen stand, men vi deltog som oplægsholdere i over 40 debat-arrangementer. Desuden arrangerede vi, i Forbrugerrådet Tænk Kemi regi, selv en event omkring uønsket kemi, hvor en gruppe medarbejdere, iført uniformer af den type sliksælgerne i biograferne havde på i gamle dage, tilbød folkemødedeltagerne valget mellem to slags tyggegummi med og uden BHA og BHT, der har vist hormonforstyrrende effekter i dyreforsøg. Vi delte 2.200 pakker tyggegummi ud (uden hormonkemi). I tilknytning hertil blev der samlet underskrifter ind for et forbud mod hormonforstyrrende stoffer, målet var 10.000 senest i efteråret. Indsamlingen er lukket og vi har fået 10.530 underskrifter, som vi planlægger at aflevere til miljøministeren i 2016.

## De vigtigste forbrugerpolitiske sager i 2015

### Nyt folketing og ny regering

Ved dannelsen af den nye regering i juni 2015 offentliggjorde statsministeren regeringsprogrammet "Sammen for fremtiden". I modsætning til sidste regeringsprogram fra 2011 er der ikke et selvstændigt afsnit om forbrugerpolitik, og det er forholdsvis sparsomt, hvad der fremgår om området. Følgende formuleringer i programmet skal dog bemærkes:

"Regeringen vil gøre op med overimplementering af EU-regler", og nedsætte et råd, der kan rådgive regeringen om dette. Det bliver afgørende for Forbrugerrådet Tænk at forhindre, at den på papiret fornuftige målsætning om at undgå unødvendige regler bliver brugt som begrundelse for at afskaffe velbegrundede regler om forbrugerbeskyttelse mv.

”Regeringen vil bede Pensionskommissionen om inden nytår at færdiggøre en rapport med særlig fokus på pensionsforholdene for personer, som ikke foretager pensionsopsparing”. For Forbrugerrådet Tænk bliver bankernes investeringsrådgivning et opmærksomhedspunkt.

På sundhedsområdet lægger regeringen op til, at der for alle sygdomme fastsættes en maksimal ventetid for behandling på 30 dage mod i dag to måneder for mindre alvorlige sygdomme. Kan denne frist ikke overholdes i det offentlige, har man krav på i stedet at kunne blive behandlet på et privat sygehus. Forbrugerrådet Tænks opmærksomhedspunkt vil være, om klagesystemet i højere grad tunes til at håndtere sager vedr. behandlingsfrister.

”Det offentlige skal naturligvis fortsat løfte socialt udsatte og arbejde målrettet med at bryde den sociale arv. Men det skal ikke ske på bekostning af den frivillige indsats. Tværtimod skal der gives bedre mulighed for, at en række private organisationer og frivillige kan tage et medansvar”. Dette er en meget positiv tilkendegivelse i forhold til Forbrugerrådet Tænks gældsrådgivning, hvis nuværende bevillingsperiode udløber i 2016.

”Regeringen lægger vægt på omtanke i brugen af pesticider og kemikalier ... så forbrugerne kan handle trygt”. Her er et godt grundlag for samspil med Forbrugerrådet Tænks indsats for en strammere regulering af problemkemi i forbrugerprodukter og med vores projekt Forbrugerrådet Tænk Kemi.

Forbrugerrådet Tænk sendte efter regeringsdannelsen et velkomstbrev til relevante ministre, hvor vi nævnte Forbrugerrådet Tænks mærkesager på de pågældende områder med vedlagte uddybninger (se [taenk.dk/dokumentation/budskabspapirer/1308](http://taenk.dk/dokumentation/budskabspapirer/1308)). I efteråret 2016 har der været holdt møder med erhvervs- og vækstministeren, miljø- og fødevareministeren, transportministeren, udenrigsministeren samt socialministeren, der ”var i praktik” i en time i vores gældsrådgivning.

Mere generelt har Forbrugerrådet Tænk i efteråret 2015 prioriteret at opbygge relationer til de nye ordførere.

## Skandalen om Volkswagens snydesoftware

Forbrugerrådet Tænk skrev i 2015 et brev til Volkswagen Danmark i forbindelse med VW-skandalen, hvor en række af Volkswagens dieselmotorer viste sig til at have fået installeret software, der sikrede, at bilerne ved test afgav mindre forurening med NOx-partikler end i normal kørsel. I brevet bad vi om et række oplysninger: Hvilke biler det drejede sig om, hvordan de var blevet markedsført, og i hvilket omfang deres faktiske performance mht. forurening og brændstoføkonomi afviger herfra, samt hvad VW ville gøre for at kompensere ejerne af disse biler for den situation, de var havnet i.

Brevet resulterede i en invitation til et møde med Volkswagen Danmarks direktør, Ulrik Schönemann, der imidlertid ikke så sig i stand til at besvare ret mange af de stillede spørgsmål, udover hvilke biler der var tale om. Specielt er det bemærkelsesværdigt, at Volkswagen Danmark – der ikke er ejet af VW-koncernen, men er et selvstændigt dansk bilimportørfirma – ikke kan eller vil fortælle, hvordan de har markedsført disse biler.

Volkswagen Danmark fremlagde sidst på året en plan for selve tilbagetrækningen og ”reparationerne” af de berørte biler, som forventes at ske i løbet af 2016. Nogle biler har behov for fysiske indgreb, andre kan nøjes med softwareopdateringer. Planen - men ikke den konkrete tekniske løsning, som fortsat er uafklaret - blev godkendt af de tyske myndigheder umiddelbart før jul 2015.

Forbrugerrådet Tænk er dog fortsat ikke tilfredse med udmeldingerne, hvilket vi i årets sidste dage meldte ud i pressen og skrev til de over 500 forbrugere, som har tilmeldt sig mailopdateringer fra os om skandalen.

Samtidig har vi udarbejdet en skabelon, som vi har opfordret forbrugerne til at sende til deres bilforhandler med henblik på formelt at ”reklamere” (klage).

Årsagen er, at Volkswagen Danmarks plan udelukkende drejer sig om de rent tekniske udbedringer, men den er stadig uden hensyn til eksempelvis vildledende markedsføring af bilerne eller potentielt værditab som følge af skandalen. Vi mener derfor ikke, at forbrugerne nødvendigvis skal stå sig tilfredse med VW's plan og vil derfor fortsat følge udviklingen tæt.

På EU-niveau forsøgte BEUC (den europæiske paraplyorganisation for forbrugerorganisationerne) at komme i forhandlinger med VW på vegne af alle europæiske forbrugere ligeledes med særligt fokus på økonomisk kompensation.

Sagen har affødt en bredere diskussion om testmetoder for biler mht. partikelforurening og brændstoføkonomi, og sammen med Det Økologiske Råd har Forbrugerrådet Tænk skrevet til samtlige danske bilimportører og bedt dem oplyse, hvilke testmetoder der anvendes for deres biler. Det er i øvrigt meget positivt, at miljø- og fødevareministeren dels vil presse på i EU (sammen med Østrig) for at få de reelle forureningstal på bordet, dels vil arbejde for bedre test af biler, så målingerne fremover er mere ”landevejstro”, end de er i dag.

### EU's Persondataforordning

Efter fire år og 4.000 ændringsforslag blev EU's persondataforordning endeligt vedtaget i 2015. EU-Kommissionens oprindelige udspil fra 2012 var mere ambitiøst og forbrugervenligt, men vi er tilfredse med det endelige resultat, da det samlet set lægger op til en bedre beskyttelse af forbrugernes personlige, digitale oplysninger set i forhold til den nuværende persondatalov fra 1995.

De nye regler er bindende for medlemsstaterne og skal implementeres inden for to år.

De primære krav, som Forbrugerrådet Tænk sammen med de øvrige forbrugerorganisationer har kæmpet for at få ind i de nye regler, er bevaret, om end de er udvandet undervejs i forhandlingerne:

Forbrugerne får bedre kontrol med egne oplysninger: Ret til at flytte egne data (så man fx kan flytte billeder i skyen fra en udbyder til en anden, hvilket man ikke kan i dag), udvidet adgang til sletning og adgang til at nægte, at ens oplysninger indsamles automatisk, samt skrappe krav til samtykke.

Der kommer øget gennemsigtighed omkring dataindsamling, nye oplysningskrav til private virksomheder, blandt andet om hvor længe de må gemme oplysninger, og om hvorvidt de må videregives til andre lande. Og der er nu anmeldelsespligt til myndigheder og forbrugere, når der sker databrud.

It-sikkerheden bliver styrket: Princip om databeskyttelse er blevet standard, og private virksomheder skal udarbejde privatlivskonsekvensanalyser og indbygge databeskyttelse i it-løsninger, samt foretage pseudonymisering og kryptering i visse tilfælde.

Håndhævelsen styrkes: Offentlige myndigheder forpligtes til at ansætte en ”data protection officer”, som skal sikre, at alle forhold vedrørende dataindsamling og opbevaring er i orden. Det samme gælder private virksomheder, som indsamler store mængder data. Desuden indføres tættere samarbejde mellem datatilsynene i EU-landene og en styrket klageadgang for forbrugerne. Endelig indføres højere bøder for overtrædelse af persondataloven.

Vi havde gerne set, at formuleringerne havde været mere præcise med hensyn til krav til virksomhedernes behandling af persondata eller under hvilke forhold virksomhederne ikke behøver at orientere forbrugerne om hackerangreb.

Vi havde også gerne set, at der var lige så store krav til offentlige som til private virksomheder. Men samlet set overstiger fremskridtene langt manglerne.

Hermed har vi et endeligt resultat af en politisk proces, som Forbrugerrådet Tænk har været meget aktiv både i form af henvendelser til den danske justitsminister og – sammen med de øvrige europæiske forbrugerorganisationer – til Kommissionen.

Blandt andet lavede Forbrugerrådet Tænk i 2014 en video ”Hvis din bagerjomfru var en app”, for at sætte fokus på den adgang til persondata, mange apps har. Videoen var i løbet af 2015 blevet oversat til over 15 sprog og nævnt i både engelsk, fransk og tysk presse.

### Logningsbekendtgørelse

Både den tidligere og den nuværende regering har i 2015 varslet, at de overvejer genindførelse af en pligt for teleselskaberne til at opbevare en registrering af al datatrafik – telefonsamtaler, sms'er, e-mails og internetsurfing i en årrække. En sådan pligt, som blev indført i kølvandet på terrorangrebet i New York i 2001, blev ellers afskaffet i juli 2014 med henvisning til, at den havde vist sig uanvendelig – og nok også fordi EU-domstolen i 2013 havde erklæret, at en tilsvarende logningspligt i Sverige var i strid med EU-retten.

Forbrugerrådet Tænk skrev i januar sammen med en stribe andre organisationer et brev til Justitsministeren og advarede mod en genindførelse af logningspligten. Blandt underskriverne er bl.a. teleindustrien, DI, Dansk Erhverv, Advokatsamfundet, Rådet for Digital Sikkerhed, Amnesty International, Dansk IT, PROSA og en række andre fagforbund. Registreringen opfattes helt uproportional i forhold til det angivelige formål.

I vores brev varsledes det, at hvis disse planer realiseres, vil EU-Kommissionen blive anmodet om at vurdere reglerne.

### **Datasikkerhed og kryptering med Google**

Som led i kampagnen ”Har dine apps frit spil?” i vinteren 2014/15, har Forbrugerrådet Tænk været i skriftlig dialog med Google og har efterfølgende afholdt to møder med repræsentanter fra Google, henholdsvis i Forbrugerrådet Tænk og i London. Mødet i London var et bredere dialogmøde blandt andet om datasikkerhed og kryptering, men vi fik lejlighed til at drøfte vores kampagne. På mødet deltog også andre internetvirksomheder og forbrugerrepræsentanter fra flere europæiske lande, herunder de nordiske lande. Google foreslog at etablere en såkaldt Internet Working Group, hvor forbruger- og erhvervsinteresser diskuteres. Det er endnu uafklaret, om det bliver til noget, og om vi i givet fald går ind i det.

### **Kulturministeriets hensigtserklæring om at fremme et lovligt internet**

Kulturministeriet har afholdt en række dialogmøder om ophavsret, som Forbrugerrådet Tænk har deltaget i. De mundede i maj 2015 ud i en hensigtserklæring med et ”kodeks om at fremme lovlig adfærd på internettet”. Hensigten er, at de deltagende organisationer arbejder videre med at udmønte indholdet i arbejdsgrupper indenfor forskellige ophavsretlige temaer.

Forbrugerrådet Tænk besluttede ikke at underskrive hensigtserklæringen eller deltage i den arbejdsgruppe om brugergenereret indhold, som vi blev inviteret med til.

Vi er ikke uenige i erklæringens indhold eller mål, men vi fandt, at hensigtserklæringen var begrænset til at imødegå krænkelse af ophavsretten og dermed overvejende repræsenterer interesserne hos rettighedshaverne – altså erhvervsvirksomhederne. I

stedet burde man se mere på, hvordan forbrugerne oplever de til tider forvirrende ophavsretsregler.

### **Forbrugerrådet Tænk Kemi**

2015 var Forbrugerrådet Tænk Kemis første ”fulde år”. Der er blevet gennemført mange aktiviteter, bl.a. lancerede projektet websitet kemi.taenk.dk, 30 produkttest og -tjek for at finde uønsket kemi blev udført, app’en Kemiluppen blev lanceret og 600 mennesker modtog personlig rådgivning. Projektets resultater blev ugentligt citeret i forskellige medier, og 900.000 danskere kendte ved udgangen af året til Forbrugerrådet Tænk Kemi. Læs mere om resultaterne under ”Eksternt finansierede projekter”.

I 2015 har der været en løbende diskussion i diverse fora og i medierne om Forbrugerrådet Tænk Kemis oprettelse og berettigelse. Debatten blussede op i foråret 2015, hvor blandt andet Dansk Erhverv og DI (Dansk Industri) indbragte Forbrugerrådet Tænk Kemi for Virksomhedsforum for enklere regler (et rådgivende organ for regeringens arbejde med erhvervsrettet afbureaukratisering). Her opfordrede man også til at flytte Forbrugerrådet Tænk Kemis bevilling til Miljøstyrelsen. Dansk Erhverv har skrevet flere avisindlæg med samme linje.

I denne og andre sammenhænge har Forbrugerrådet Tænk svaret, at vores mandat ikke er at foretage myndighedsarbejde, og at formålet med arbejdet i Forbrugerrådet Tænk Kemi er at indsamle og opbygge viden samt levere økonomisk uafhængig, faglig solid og målrettet information om skadelige og potentielt skadelige kemikalier i produkter. Forbrugerrådet Tænk Kemi skal bidrage til, at borgerne tilskyndes til at fravælge produkter, der indeholder skadelig kemi. Herudover skal Forbrugerrådet Tænk Kemi bidrage til, at der sker en politisk interesse-varetagelse i Danmark og EU af problemstillingen med den skadelige kemi blandt andet i samarbejde med andre danske og andre EU-landes NGO’er, så myndighedernes indsatser i EU suppleres af en stærk og fælles NGO-stemme i EU. LO tog vores synspunkter med til møderne i Virksomhedsforum.

Parallelt med denne offentlige debat har der været en konstruktiv dialog med DE og DI samt andre interessenter i den følgegruppe, der er etableret til Forbrugerrådet Tænk Kemi. Efter behandling i Virksomhedsforum blev sagen lukket uden konsekvenser for Forbrugerrådet Tænk Kemis bevilling.



## Fair Finance

Forbrugerrådet Tænk har i en koalition med en række NGO'er søgt at etablere Fair Finance i Danmark. Fair Finance har til formål at foretage en systematisk analyse af banker og pensionskassers samfundsansvar ud fra en internationalt anvendt metode med henblik på at skabe en offentlig debat og etablere en systematisk dialog med banker og pensioner om deres ansvar. Koalitionen har søgt Udenrigsministeriets CSR-fond om midler til etablering og drift. Desværre fik koalitionen afslag på ansøgningen. Det overvejes nu, om der kan skaffes finansiering fra andre kilder.

## Betalingskort for børn

I dag kan børn under 13 år ikke få betalingskort. Men denne aldersgrænse ønsker Finansrådet sænket eller fjernet med henvisning til, at bankkunderne efterspørger det. Ønsket blev i slutningen af 2014 fremsat i forbindelse med forhandlinger hos Forbrugerombudsmanden om revision af de gældende retningslinjer fra 2004 for betalingskort for børn.

I Norge har man fjernet aldersgrænsen men samtidig indbygget skærpede regler for kort til børn. Forbrugerombudsmanden er ikke afvisende men afventer foreløbig et notat fra Civilstyrelsen om samspillet mellem retningslinjerne og værgemålsloven. Forbrugerrådet Tænk er skeptisk over for ønsket og har efterlyst nærmere dokumentation, både for behovet og for følgerne af de nye rammer i Norge.

I en lille survey blandt modtagerne af Forbrugerrådet Tænks nyhedsbrev svarede et stort flertal af de 116 respondenter, at aldersgrænsen på 13 år eller deromkring burde opretholdes. Survey'en er for begrænset til at give et bredere billede af befolkningens holdninger, men vi har opfordret Forbrugerombudsmanden til at gennemføre lignende analyser i deres forestående arbejde.

Revisionsarbejdet har i 2015 ligget stille, da der afventes afklaring på visse juridiske spørgsmål vedrørende værgemålsreglerne.

## Priser på betalingservice

Manglende konkurrence har betydet, at betalingsservicesystemet i årevis er blevet misbrugt til at opkræve urimeligt høje priser. På trods af stor vækst i brugen af systemet og tilsvarende faldende omkostninger er stykprisen på ca. 5 kroner pr. betaling blevet holdt konstant, og forbrugerne betaler stadig mere provision til bankerne. Forbrugerne betalte således direkte i form af betalingsgebyrer eller indirekte i form af højere priser omkring 1 mia. kroner for at benytte systemet i 2014.

Forbrugerrådet Tænk har derfor i flere år arbejdet for et politisk indgreb for at sikre rimelige priser i betalingsservicesystemet. I den forbindelse udarbejdede vi i foråret en analyse på baggrund af ny statistik fra Betalingsrådet.

Analysen fik bred medieomtale og affødte en udmelding fra erhvervs- og vækstministeren om, at han havde bedt sine embedsmænd udforme et lovforslag om at lade betalings-servicesystemet omfatte af betalingstjenestelovens § 79 i en midlertidig periode på tre år. Det betyder, at hvis priserne er højere, end de ville være, hvis konkurrencen virkede, skal Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen gribe ind.

Dette er en løsning, der tidligere er blevet foreslået af Forbrugerrådet Tænk. Erfaringen viser, at Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen er parat til at bruge bestemmelsen, når det er påkrævet. Eksempelvis har de tidligere påbudt, at priserne for brug af Dankort på internettet skulle sænkes. Det er forventningen, at der på længere sigt vil komme mere konkurrence på betalingservice – hvorefter markedet selv kan sikre rimelige priser – og vi har derfor støttet modellen med at nøjes med en tre-årig periode.

Lovforslaget blev imidlertid ikke fremsat, inden der blev udskrevet valg, og den nye regering har ikke optaget det på sit lovprogram.

## Kviklån

Det er en af Forbrugerrådet Tænks mærkesager, at der bør indføres et loft over prisen på lån for at komme den uansvarlige långivning, specielt inden for sms- og internetlån, til livs. Der kom et nyt faktisk grundlag til debatten herom, da Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i foråret 2015 offentliggjorde en rapport om markedet for kviklån. Styrelsen

konkluderede, at der ikke er konkurrenceretlige problemer i markedet, men at det ikke er et velfungerende marked.

De anbefalede, at der indføres en betænkningstid på 48 timer, inden for hvilken låntageren ikke kan acceptere et lånetilbud om kviklån. Anbefalingen svarer til et gammelt ønske fra Forbrugerrådet Tænk. Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen mener derimod, at det vil være et for stort og forhastet indgreb at indføre et prisloft, sådan som vi ønsker.

Erhvervs- og vækstministeren meldte ud, at han ville følge anbefalingen. Efter Folketingsvalget har den nye erhvervs- og vækstminister i efteråret 2015 gentaget udmeldingen.

### **Bankernes låneaftaler om renteændringer**

Efter Forbrugerrådet Tænks vurdering lever bankerne i vidt omfang ikke op til de forbrugerbeskyttende regler vedrørende vilkår for ændring af variable rentesatser i indgåede kreditaftaler. Som led i finanskampagnen i efteråret 2015 anmodede Forbrugerrådet Tænk Finansrådet om at henstille til sine medlemmer, at de indretter deres renteændringsvilkår og praksis i overensstemmelse med de forbrugerbeskyttende regler på området. Det indebærer efter vores opfattelse, at renten på banklån bør være knyttet op på en eksternt bestemt rente, for eksempel nationalbankens diskonto eller CIBOR-renten, og at ændringer derudover kun kan affødes af udefrakommende objektive omstændigheder som for eksempel ny EU-regulering el. lign.

Forbrugerrådet Tænk opfordrede til, at Finansrådet snarest muligt sikrer:

- at pengeinstitutterne klart og tydeligt angiver betingelser, tidspunkter og procedurer for ændring af variable rentesatser.
- at pengeinstitutterne ophører med at anvende renteændringsvilkår, som enkeltvis eller samlet set giver vilkårlig adgang til at hæve variable rentesatser.
- at pengeinstitutterne altid angiver renteændringsvilkår i selve kreditaftaledokumentet og ikke alene ved henvisning til separate dokumenter.
- at pengeinstitutterne klart og tydeligt angiver hjemmelsgrundlag ved renteændringer på en måde, der gør det muligt for forbrugeren at kontrollere, om

renteændringen er hjemlet i aftalen.

Både Finansrådet og Finanstilsynet har foreløbig afvist synspunktet. Problemstillingen vedrørende den vilkårlige adgang til at ændre priserne er ligeledes relevant i forhold til realkreditens bidragssatser. I forhold til bidragssatserne arbejdede Forbrugerrådet Tænk i efteråret 2015 endvidere på en model, der kunne præsenteres for Erhvervs- og Vækstministeriet for, hvordan det gøres billigere at skifte realkreditinstitut ved bidragsstigninger. Modellen blev sendt til ministeren kort efter nytår 2016.

### Prisportal – boliglån fra banker og realkreditinstitutter

Forbrugerrådet Tænk har deltaget i en arbejdsgruppe under Erhvervs- og Vækstministeriet, der skulle etablere en prisportal, hvor forbrugeren kan sammenligne priserne på boliglån fra banker og realkreditinstitutter.

Forbrugerrådet Tænk finder det relevant, at der udvikles en sådan portal, og vi har bidraget til arbejdet. Herudover har Forbrugerrådet Tænk følgende målsætninger med prisportalen:

- 1) at afværge, at bankerne får lov at skjule deres faktiske priser bag et prisspænd. Dette skal forhindres ved at vise, hvordan spændet udnyttes i form af spredning i prisspændet.
- 2) at det illustreres, hvordan prisen på lån udvikler sig inden for spændet, efter lånet er optaget.
- 3) at sikre at forbrugerne både får oplyst prisen angivet som en procentsats (ÅOP) og som et kronebeløb (samlede kreditomkostninger). Prisen i kroner er den letteste prisoplysning at afkode, og den anskueliggør samtidig, hvor stor betydning selv meget små forskelle i ÅOP får på lang sigt (typisk er der tale om 30-årige lån).

Vi har i arbejdsgruppen været enige med Realkreditrådet om disse målsætninger, mens Finansrådet har været uenig.

Arbejdsgruppens forslag til portalens udformning blev i efteråret 2015 forelagt ministeren med henblik på igangsætning af den it-mæssige udvikling af portalen. Det er nu op til

ministeren at afgøre, hvordan portalens endelige udformning bliver. Forbrugerrådet Tænk har været i kontakt med flere politikere for at fremme Forbrugerrådet Tænks ønsker til portalen.

### Gennemskuelige realkreditaftaler

Forbrugerrådet Tænk fokuserede i sin finanskampagne ” Tænk, hvis det med småt stod med stort” i efteråret 2015 blandt andet på, at de finansielle aftaledokumenter er uforståelige for forbrugeren. Sammen med realkreditbranchen har vi i et udvalg i Finanstilsynet arbejdet på en forenkling af realkreditdokumenterne. Forbrugerrådet Tænk finder dog ikke, at arbejdet har været ambitiøst nok, og vi har derfor fremsat følgende synspunkt i udvalget:

Formålet med forenklingen er, at forbrugerne skal kunne forstå det, de skriver under på, og nemt kunne finde det indhold i dokumenterne, der er væsentligt i forhold til forbrugers konkrete situation. En forenkling kræver en fuldstændig gennemskrivning af dokumenterne.

Branchen vil ikke foretage en gennemskrivning men har kun ville udarbejde en slags læsevejledning, som forbrugerne kan bruge til at navigere i den store bunke af papiret. I det lys finder Forbrugerrådet Tænk som udgangspunkt læsevejledningen nyttig.

Men vi havde større forventninger til arbejdet med forenkling af lånedokumentet end blot en forside, der fortæller, hvilke dokumenter der ligger i en stor mængde af dokumenter.

Udover en sproglig gennemskrivning er der også brug for at samle nøgleoplysninger på forsiden samt gøre den samlede pakke af dokumenter mere relevant i forhold til det præcise lån, forbrugeren er ved at optage. Der bør ikke fremsendes en låneguide, der beskriver alle låntyper, men kun den/de få låntyper, forbrugeren ønsker et tilbud fra, og de fordele og ulemper der er ved det pågældende lån.

Branchen har lovet at arbejde videre med Forbrugerrådet Tænks synspunkter. Men det er højst usikkert, om der aktuelt kan opnås mere i disse spørgsmål.

## Formidlingsprovisioner ved investeringer

Det er en af Forbrugerrådet Tænks mærkesager at få indført et totalforbud mod, at banker modtager formidlingsprovision fra investeringsforeninger.

Forbrugerrådet Tænk har i 2015 deltaget i en arbejdsgruppe under Finanstilsynet, som blandt andet har set på et kommende EU-forbud mod, at banker modtager formidlingsprovision, når de har fået fuldmagt til at investere på kundernes vegne. Forbrugerrådet Tænk arbejder for, at det også skal forbydes for bankerne at modtage formidlingsprovision i forbindelse med, at kunder rådgives om valg af investering, samt når kunderne selv investerer via netbank uden bankens hjælp.

Arbejdsgruppen afleverede en rapport til Erhvervs- og Vækstministeren i efteråret 2015. Som ventet var der ikke enighed i arbejdsgruppen om at anbefale et totalforbud, men Forbrugerrådet Tænk vil fortsætte med en politisk lobbyindsats for totalforbud.

## Stormflodsordning under revision

Regeringen nedsatte i november 2014 et udvalg, der skulle se på behovet for en revision af stormflodsordningen. Forbrugerrådet Tænk er repræsenteret i udvalget, der forventes at færdiggøre sit arbejde i første halvdel af 2016.

Brancheforeningen Forsikring & Pension (F&P) meldte i den forbindelse ud til pressen i slutningen af december 2015, at de mente, at bygninger opført efter 2017 fremover ikke burde være omfattet af ordningen, da det i dag er godt kortlagt, hvor der er risiko for stormflod, og at man derfor har mulighed for at tage højde for det ved nybyggeri.

I udvalget såvel som i pressen har Forbrugerrådet Tænk til dette sagt, at vi har en vis forståelse for den problematik, som F&P rejser, da man kan forudse en vækst i antallet af stormflodskatastrofer i takt med, at klimaændringerne øges.

Skal vi fortsat have et system, hvor alle husejere gennem afgifter på husforsikringer bidrager til at finansiere afhjælpningen for de borgere, der bliver ramt af en katastrofe, er det vigtigt for legitimiteten af systemet, at der er tale om katastrofer, de er uden egen skyld i.

Men skal man pille ved hjælpen til nyopførte huse, forudsætter det, at kommunerne løfter deres ansvar i forbindelse med udstyknings- og byggetilladelser og sikrer, at der gennemføres en risikoanalyse baseret på tilgængelig viden om stormflodsrisici i de pågældende områder, og at kommunerne på den baggrund enten afviser risikable byggeprojekter eller stiller krav til forhøjet sokkel med videre. Derudover skal entreprenørerne i de tilfælde, hvor kommunerne vælger at give en byggetilladelse på visse vilkår trods en vis risiko, pålægges at stille en garanti for den nødvendige klimasikring.

Hvis man på den måde kan få placeret ansvaret solidt hos kommuner og entreprenører, kan det give god mening at ophæve katastrofehjælpen til nyopførte huse – eller i hvert fald indskrænke den til de tilfælde, hvor stormflodsskaderne må siges at have været helt uforudsigelige.

### Klagestruktur for flypassagerer

Forbrugerrådet Tænk var i april 2015 til møde hos Transportministeren om ét samlet rejseankenævn. Vi arbejder for, at klageadgangen på rejseområdet bliver mere enkel, idet der i dag er flere forskellige klageinstanser, som tolker EU-reglerne om kompensation til flypassagerer ved forsinkelser og aflysninger forskelligt. Samtidig går stadig flere passagerer til domstolene med deres sag – formentlig blandet andet som konsekvens af, at Trafikstyrelsen er mere tilbageholdende med at tilkende kompensation til passagererne end domstolene, samt at der er en række firmaer, som har gjort det til en forretningsmodel at føre disse sager. Transportministeren havde bedt om møde på baggrund af vores udtalelser i medierne om emnet.

Ministeren var overordnet positiv over for ideen om en samlet klageadgang, men han havde også en række betænkeligheder ved at etablere et samlet ankenævn. Ministeriet fremhævede særligt tre problemstillinger, som var vigtige at adressere:

- 1) Hvordan håndterer man de store internationale flyselskaber (Ryan Air, Norwegian), som sandsynligvis ikke vil rette sig efter afgørelser truffet i ankenævnet?
- 2) Hvis Trafikstyrelsen skal bidrage med ekspertbistand, vil der så i praksis alligevel være tale om, at Trafikstyrelsen sagsbehandler på sagerne?

- 3) Hvordan spiller et rejseankenævn sammen med den stigende digitalisering og kompleksitet på rejsemarkedet?

Der er ikke sket fremskridt i sagen siden, hvilket også blev nævnt over for den nye Transportminister på et møde i efteråret 2015.

### Konkurssikring af flypassagerer

Regeringen gennemførte i foråret 2015 en lovændring, der indførte obligatorisk konkurssikring af flypassagerer.

Loven byggede på et forslag fra Rejsegarantifondens bestyrelse i december 2014, hvor bestyrelsen var enige om et fælles forslag til konkurssikring af flypassagerer som alternativ til regeringens fremsatte forslag til ændring af lov om en rejsegarantifond.

Den nye model byggede på opkrævning af et beløb til Rejsegarantifonden på godt 3 kroner pr. passager for alle afgang til udlandet fra danske lufthavne. Ved flykonkurs hjemtages alle rejsende, der er strandet i udlandet og har returbillet til Danmark. I det omfang der er penge nok i Rejsegarantifonden til det, vil der også udbetales erstatning til de forbrugere, der har købt en billet men endnu ikke er kommet af sted, og som ikke kan få tabet dækket på anden vis.

Ved denne løsning minimeres statens risiko sammenlignet med den fulde model, som Forbrugerrådet Tænk hidtil har arbejdet for, og hvor der ubetinget skete en dækning af alle forbrugertab ved konkurs. Hvis SAS for eksempel går konkurs, inden der er penge nok i kassen, kunne staten derved blive påført et stort tab, hvilket vurderes at være hovedårsagen til, at regeringen hidtil ikke har villet acceptere en obligatorisk ordning.

Forbrugerdækningen i den nye model er ganske vist i en kapitalopbygningsperiode mindre end i vores hidtidige forslag men betydeligt bedre end den nuværende løsning og herunder det fremlagte udkast til lovforslag.

Forslaget blev præsenteret for Erhvervs- og Vækstministeren, der tog meget positivt imod forslaget og i løbet af foråret 2015 fremsatte og fik vedtaget en lovændring, der i store træk



svarede til forslaget. Hermed har en årelang kamp fra Forbrugerrådet Tænk for en obligatorisk konkurssikring af flypassagerer endelig givet resultater.

### **Revision af forbrugerklagesystemet**

Som udmøntning af den politiske aftale om implementering af de nye EU-regler om forbrugerklager, ”ADR”, vedtog Folketinget i foråret 2015 en ændring af forbrugerklageloven, der trådte i kraft oktober 2015.

Visse ændringer har været krævet efter de nye EU-regler, men desværre er reglerne af sparehensyn ændret på en måde, så udvidelsen af klageområderne betales med klare forringelser af det klagesystem, de skal behandles i. Forringelserne drejer sig særligt om tvungen mediation mod betaling, før man kan få en sag behandlet i Forbrugerklagenævnet, samt væsentlig forhøjelse af klagegebyrerne til nævnet.

I forlængelse heraf er som en ny medlemsfordel indført, at Forbrugerrådet Tænk betaler de 100 kroner, som mediationsfasen koster, for medlemmerne.

De nye regler har også betydning for de private godkendte ankenævn, som må rette deres vedtægter til. De eneste væsentlige ændringer vedrører klagegebyrer, som ikke må være for store, samt frister for sagsbehandlingen, som nu skal måles på en ny måde, idet sagerne skal være afgjort 90 dage fra det tidspunkt, hvor sagen er fuldt oplyst. Desuden åbner de nye regler for, at de private ankenævn ligesom Forbrugerklagenævnet kan lade sig erstatte eller supplere af en mediationsproces efter lovens regler, hvorved selve nævnsbehandlingen ville falde uden for lovreguleringen. Det har ingen af parterne bag de private ankenævn dog foreløbig ytret ønske om.

Forbrugerrådet Tænk vil holde et vågent øje på konsekvenserne efter ændringernes ikrafttræden – primært med fokus på, at ændringerne får mindst mulig negativ effekt for forbrugerne i praksis.

### **ODR – europæisk onlineklageplatform**

Som følge af en EU-forordning ”ODR-forordningen” indføres i 2016 en europæisk elektronisk platform på internettet som indgang til at få behandlet klager over

varer/tjenesteydelser, som er købt over internettet på tværs af landegrænserne. Platformen skal udelukkende fungere som en portal til fordeling af klagerne til de relevante nationale klagenævn med mere, og den er således ikke en selvstændig klageenhed.

Forbrugerrådet Tænk har i 2015 løbende deltaget i test af udkast til den kommende elektroniske platform med fokus på at påvirke udviklingen i retning af størst mulig funktionalitet, gennemsigtighed og generel brugervenlighed.

### **Oplysningskampagne om energiforbrug ved lyspærer**

EU udskød i april 2015 udfasningen af halogenpærer fra 2016 til 2018. Halogenpærer er billige i anskaffelse, men de holder kort tid og er meget strømslugende. LED-pærer er et undervurderet alternativ, der er dyrere i anskaffelse men har en holdbarhed på op til 20 år og bruger langt mindre strøm.

I almindelig belysning lever LED-pærer op til samme standarder som halogenpærer (undtagelser er blandet andet spotlys). En rapport fra Energistyrelsen m.fl. (marts 2015) vurderer, at udskydningen til 2018 vil koste forbrugere 50 milliarder kroner i energiforbrug.

Forbrugerrådet Tænk finder det problematisk, at udfasningen er udskudt til 2018, da forbruget af halogenpærer er problematisk. Det er langt dyrere i længden, og emballagen har ofte vildledende anprisninger på – blandt andet sælges de som ECO, ECO-superstars med mere.

Sammen med det Økologiske Råd deltog Forbrugerrådet Tænk i efteråret 2015 i en informationsindsats om fordelene for forbrugeren ved at bruge LED-pærer frem for halogenpærer. Det skete blandt andet i form af en LED-test i medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk i september 2015.

### **Energimærkning**

Forbrugerrådet Tænk har siden 2013 sammen med Det Økologiske Råd deltaget i EU-projektet MarketWatch. Projektets formål er at kontrollere butikernes overholdelse af energimærkning og lægge politisk pres på, at markedsrollen øges. Forbrugerrådet

Tænk har i den forbindelse foretaget over 24 butiksbesøg i 2015, hvilket har givet en del presseomtale af projektet.

Undersøgelserne har vist, at godt 1/3 af energimærkningerne på markedet ikke lever op til kravene. Den fælles målsætning sammen med Energistyrelsen er maksimum 10 % fejl.

Energimærkning er forbrugerens navigationsredskab, når der handles elektroniske varer. Det er vigtigt, at tilliden til mærkningsordningen opretholdes. Forbrugerrådet Tænk arbejder, ud over øget markedskontrol og retvisende undersøgelsesmetoder, endvidere for, at der kun findes én skala på energimærket i modsætning til nu, hvor der er to skalaer, hvilket forvirrer forbrugeren.

Forbrugerrådet Tænk har løbende afholdt møder med Energistyrelsen, hvor det er aftalt, at vi i fællesskab udarbejder en ny testmetode for kontrol af energimærkning i starten af 2016, som alle parter kan stille sig tilfredse med. Der er afholdt et møde med Energi-, Forsynings- og Klimaminister Lars Christian Lilleholt, som bakker op om at gå tilbage til A-G-skalaen og udfase A+-skalaen.

Dele af pressen fokuserede i efteråret 2015 på, at erhvervsrepræsentanter havde sat spørgsmålstegn ved vores undersøgelse, fordi en efterfølgende undersøgelse fra Energistyrelsen viste færre fejl. Det tilskriver Forbrugerrådet Tænk dog, at Energistyrelsens undersøgelse kom umiddelbart efter en større medieomtale af vores undersøgelse og efter, at der var skrevet ud til butikkerne med en opfordring til at rette ind. Undersøgelseskriterierne var i øvrigt heller ikke helt de samme.

### Elreguleringsudvalget

Efter publiceringen af Elreguleringsudvalgets rapport i 2014, der udstak rammerne for ny regulering i elsektoren, blev arbejdet med at lave lovgivningen sat i gang. Målene for lovgivningen er, at der i længere tid fremover skal sikres lave priser, forsyningssikkerhed, løbende effektiviseringer og integration af vedvarende energikilder i el-nettet.

I første omgang er der nedsat ekspertgrupper vedrørende en ny model for benchmark af distributionsselskabernes effektivitet og vedrørende fastsættelse af et rimeligt forrentningsniveau af deres investeringer (WACC). Som deltager i de tilsluttede følgegrupper søger Forbrugerrådet Tænk at sikre forbrugerinteresserne i de to

ekspertgrupper arbejder. Arbejdet afsluttes i benchmark-gruppen i oktober 2016 og i WACC-gruppen i januar 2016.

Dansk Energi satser voldsomt på at påvirke processen gennem anvendelsen af den bedste ekspertise, der kan købes for penge. I sidste ende er der formentlig reelt omkring 200 mio. kroner om året på spil for forbrugerne. Vores forventninger til resultatet er set i lyset af vores og andre interessenters ressourcer moderate.

## Deleøkonomi

Forbrugerrådet Tænk bliver oftere og oftere kontaktet vedrørende deleøkonomi af pressen. Derudover har erhvervs- og vækstministeren over for Forbrugerrådet Tænk givet udtryk for, at han vil opprioritere deleøkonomi og formentlig komme med et udspil til en pakke, der blandt andet vægter indtænkning af forbrugerbeskyttelsen.

Forbrugerrådet Tænk ser det især som relevant at vejlede forbrugere om forbrugerrettigheder og fælder ved deleøkonomi. Vi vil desuden arbejde for at klargøre forbrugernes rettigheder i situationer som den klassiske forbrugerlovgivning ikke tilstrækkeligt tager højde for. Men der er brug for en nærmere diskussion af de overordnede mere værdimæssige udmeldinger omkring deleøkonomi.

Der er forskellige problematikker:

- Deleøkonomi kan give en tiltrængt fornyelse i forhold til brugervenlighed, kvalitet, service og priskonkurrence på stivnede markeder (for eksempel Uber på taxamarkedet). Men forbrugerrettighederne er i mange tilfælde uklare (klager, forsikring osv.) – og i nogle tilfælde bliver en forbruger selv en erhvervsdrivende.
- Deleøkonomi fremhæves ofte som en løsning, der skal begrænse brugen af ressourcer. Dette er ikke altid tilfældet endsige dokumenteret, men deleøkonomi kan måske være med til at skabe en ny kultur, hvor der kommer fokus på ressourcespild og på den måde være med til at reducere ressourceforbruget.

Forbrugerrådet Tænk har i efteråret 2015 nedsat en rådsarbejdsgruppe, der skal klargøre vores politiske linje i sagen.

## HPV-vaccine

Både forbrugerne, medierne og myndighederne har været meget optaget af sagen om eventuelle bivirkninger af HPV-vaccinen (handelsnavn Gardasil eller Cerverix). Vaccinen gives som er en del af børnevaccinationsprogram til alle piger, og den beskytter mod HPV-virus, som kan give livmoderhalskræft. Forbrugerrådet Tænk har fulgt sagen de sidste 7-8 år.

Forbrugerrådet Tænk deltager i Rådet for Lægemiddelovervågning (tidligere Bivirkningsrådet), og bivirkningerne af vaccinen har været på dagsordenen ved alle møderne. Dette lægemiddel har givet et af de største antal bivirkningsindberetninger nogensinde, og derfor tager danske myndigheder sagen alvorligt. Sundhedsstyrelsen har udarbejdet en rapport med de danske data, som er videresendt til Det Europæiske Lægemiddelagentur (EMA), som nu skal gives deres vurdering af sagen.

Der har i efteråret 2015 været afholdt første Scientific Advisory Group Meeting i EMA, hvor Forbrugerrådet Tænk har deltaget. Processen er nu, at EMA skal afholde flere møder i bivirkningskomiteen, og de har en deadline for at komme med en vurdering i april 2016.

Vi ser også disse sager i erstatningssagerne i Ankenævnet for Patienterstatningen. Men her kan der ikke gives erstatning, da man desværre fortsat ikke ved, om der er en sammenhæng mellem bivirkningerne og vaccinen. Forbrugerrådet Tænk har i 2015 afgivet dissens i to sager, hvor vi ikke fandt det usandsynligt, at bivirkninger kunne skyldes vaccinen. Derudover har Forbrugerrådet Tænk holdt møder med mange relevante partnere – medlemsorganisationer, forskere og forbrugergrupper.

Forbrugerrådet Tænks holdning er, at det er nødvendigt med grundige og uvildige undersøgelser af vaccinen. Der er blevet givet 7 mio. kroner fra satspuljen til forskning, men det er måske ikke tilstrækkeligt.

Vi mener desuden, at de forbrugere, som mener, de er blevet syge, skal undersøges og behandles grundigt og ens i hele landet. Sundhedsstyrelsen er på vej med en vejledning, hvilket er yderst påkrævet. Endelig arbejder vi for at få forbedret forbrugerinformationen om vaccinen.

## Fødevareforlig

Regeringen indgik 16. april 2015 et bredt fire-årigt forlig om fødevarekontrollen, Fødevareforlig 3. Forhandlingerne skulle have været afsluttet i efteråret 2014 men blev udsat, da man gerne ville afvente resultatet af det kritiske listeria-eftersyn, som var blevet igangsat efter listeriaskandalen i sommeren 2014. Forbrugerrådet Tænk er samlet set tilfreds med forliget. Der er samlet set afsat flere midler til kontrol end i Fødevareforlig 2. Smiley-ordningen er ikke blevet forringet, der er særligt fokus på forbrugersikkerhed, og der er afsat midler til kemi i fødevarer. Indsatsen om kemi i fødevarer omfatter blandt andet midler til forskning, og det er en opfølgning på en indsats, der blev igangsat i Fødevareforlig 2.

Som en del af forliget igangsatte Fødevarestyrelsen i 2015 to opfølgende initiativer om fødevarekontrol, hvor Forbrugerrådet Tænk bidrog.

Første initiativ var en evaluering af sanktionspraksis, det vil sige en vurdering af, om de overtrædelser, der fandt sted, blev rimeligt sanktioneret i forhold til ensartethed, og om der eventuelt skulle indføres en bagatelgrænse. Forbrugerrådet Tænks tilgang var, at systemet fungerede tilfredsstillende, der var ikke umiddelbart behov for ændringer. Endvidere påpegede vi, at det var vigtigt at sikre, at kommunikationen til forbrugerne via Smiley-ordningen ikke blev påvirket. Det andet initiativ var et forslag om at indføre kædekontrol, det vil sige, at en del af kontrollen i supermarkedskæder skal foregå på hovedkontoret og ikke i de enkelte butikker.

Forbrugerrådet Tænk var positiv over for kædekontrol, da det er en mere intelligent måde at udføre kontrol på, men vi påpegede behovet for at bevare et vist niveau af kontrol i butikker og at kommunikere kontrolresultater til forbrugerne via Smiley-ordningen.

## Ny fødevare- og landbrugspakke

Miljø- og Fødevareministeriets departement inviterede i august 2015 de centrale interessenter til en forhåndspræsentation af regeringens kommende fødevare- og landbrugspakke. På mødet fremførte Forbrugerrådet Tænk blandt andet, at det er vigtigt, at pakken ikke kun indeholder et landbrugs-/fødevareindustri-/eksportfokus men også et

forbrugerfokus. Et vigtigt afsæt bør være, at mange forbrugere ønsker et mere bæredygtigt fødevarerforbrug.

Økologi, dyrevelfærd og til dels klima er i den forbindelse vigtige parametre. Det er desuden også vigtigt, at fokus på at undgå overimplementering af EU-regler ikke fører til ringere forhold/beskyttelse for danske forbrugere.

### **Nyt dyrevelfærdsmærke**

Miljø- og fødevarerministeren indgik 22. december 2015 en politisk aftale om Fødevarer- og Landbrugspakken. Pakken indeholder en række miljø- og landbrugsinitiativer men også en beslutning om at indføre et nyt mærke for dyrevelfærd, der skal supplere de eksisterende mærker: ”Anbefalet af Dyrenes Beskyttelse” (friland) og økologimærket.

Et sådant mærke har tidligere været drøftet, hvor Forbrugerrådet Tænk meldte ud, at vi ikke mener, at der er behov for et nyt mærke, der er mindre restriktivt end de eksisterende mærkningsordninger. Vi mener, at det kan komme til at skade de to øvrige mærker, fordi der er risiko for, at forbrugerne vil overfortolke et sådant mærke, og at detailhandlen og forarbejdningsleddet vil prioritere denne produktion højere end dem med endnu bedre dyrevelfærd. Desuden mener vi, at et nyt mærke vil fjerne incitamentet til at arbejde for at minimumskravene i lovgivningen hæves.

Vi mener i stedet, at der bør arbejdes strukturelt med at forbedre bundniveauet af dyrevelfærd via lovgivning og frivillige aftaler og at styrke de eksisterende mærkningsordninger.

### **Landbrugets afgiftsfonde**

Fødevarerministeren fremsatte i foråret 2015 forslag om at ændre bestyrelsessammensætning og administration af landbrugets afgiftsfonde, som Forbrugerrådet Tænk er repræsenteret i. Forslaget var en opfølgning af Natur- og Landbrugskommissionens rapport fra 2013, og det ville have betydet, at landbrugets organisationer ikke længere havde bestyrelsesflertal og dermed heller ikke automatisk kunne besætte formandsposten i bestyrelserne.

Desuden skulle administrationen overføres fra Landbrug og Fødevarer til Naturerhvervsstyrelsen. Ikke mindst det sidste punkt gav anledning til stor modstand. Forbrugerrådet Tænk støttede hovedsigtet med lovforslaget, der imidlertid ikke nåede at blive færdigbehandlet før folketingsvalget. Den nye regering har ikke taget forslaget op igen.

### **Kalorier på menutavlen**

4-kløveren, bestående af Diabetesforeningen, Hjerteforeningen, Kræftens Bekæmpelse og Forbrugerrådet Tænk, har i flere år arbejdet på at lave anbefalinger for frivillig kaloriemærkning på menutavler i konceptstyrede fastfoodkæder, caféer, tankstationer og lignende steder.

De fire organisationer opfordrer branchen til at indføre kaloriemærkning på baggrund af forskning, undersøgelser, input fra branchen og erfaringer fra udlandet, og for dermed give forbrugerne mulighed for at vælge mad og drikkevarer med færre kalorier.

4-kløveren sendte i april 2015 anbefalingerne til branchen, der ligeledes blev inviteret til et seminar 27. maj 2015. Her kunne de blandt andet lære af de erfaringer, som branchen i England og Australien har gjort sig, efter der er blevet indført henholdsvis frivillig og obligatorisk kaloriemærkning.

Samtidig offentliggjorde medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk en undersøgelse, der viste, at et flertal af danskerne synes, at det er en god idé, at der bliver skiltet med kalorieindholdet på fastfoodkæder, caféer, tankstationer og lignende steder.

Anbefalingerne kan ses på hjemmesiden [kalorierpaamenuen.dk](http://kalorierpaamenuen.dk)

### **Svinestafylokokker med antibiotikaresistens (MRSA)**

Antibiotikaresistente bakterier er et alvorligt sundheds- og samfundsproblem, fordi det betyder, at det bliver sværere at nedkæmpe sygdomme, der er forårsaget af bakterier. Jo mere antibiotika der bruges til dyr og mennesker, jo flere antibiotikaresistente bakterier vil der forekomme. Derfor er det meget vigtigt at begrænse brugen af antibiotika mest muligt.



Der er en stigning af forekomsten af antibiotikaresistente stafylokokker i landbruget (svine-MRSA), hvilket i høj grad skyldes landbrugets høje forbrug af antibiotika. Mennesker, der har kontakt med svin, kan blive smittet. MRSA kan også ofte påvises i svinekød, her er smitterisikoen dog minimal.

Forbrugerrådet Tænk arbejder for, at landbrugets forbrug af antibiotika begrænses mest muligt samt for at overvåge forekomsten af MRSA i kød. Ikke fordi forekomsten af MRSA i kød udgør en direkte risiko for forbrugerne, men for at myndighederne kan få bedst muligt overblik og indsigt i, hvordan MRSA spredes. Dette er tidligere blevet overvåget, og forskere anbefaler, at overvågningen genoptages.

Forbrugerrådet Tænk har testet økologisk og konventionelt svinekød og fundet MRSA i ca. 1/3 af kødet - også i det økologiske. Disse resultater blev offentliggjort i maj-nummeret af medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk.

Sideløbende hermed blev fødevareministeren imidlertid i april 2015 enig med Folketingets øvrige partier om, at de danske svinebønder skal reducere deres brug af antibiotika med 15 procent over fire år. Dette var positivt og et vigtigt skridt i den rigtige retning. Forbrugerrådet Tænk havde dog gerne set en større reduktion.

### Revision af markedsføringsloven

Regeringen har besluttet, at der skal foretages et ”gennemgribende eftersyn” af markedsføringsloven. Begrundelsen er, at seneste revision skete tilbage i 2005, og der siden er sket en række ændringer som følge af EU-regler. De har blandt andet har medført, at visse regler overlapper hinanden, og at markedsføringsloven på visse punkter fremstår ”fragmenteret”. Derfor nedsattes i december 2014 et udvalg, der skal komme med udkast til en ny markedsføringslov inden udgangen af 2016.

Af kommissoriet fremgår det, at ”Det overordnede formål med eftersynet er at sikre, at markedsføringsloven:

- 1) understøtter gode og ensartede forbrugerforhold i lyset af den teknologiske udvikling inden for kommerciel kommunikation.
- 2) er enkel og overskuelig og ikke pålægger erhvervslivet unødvendige byrder.

- 3) understøtter velfungerende markeder og effektiv konkurrence.
- 4) er i overensstemmelse med EU-reglerne på markedsføringsområdet.

Efter regeringsskiftet i sommeren 2015 er kommissoriet imidlertid blevet justeret således, at der lægges vægt på størst mulig grad af tilpasning til EU-reglerne på området, mens sigtet om at lave bedre nationale regler i Danmark er opgivet. Det finder Forbrugerrådet Tænk selvsagt ærgerligt, og vi vil fortsat fremføre vores selvstændige synspunkter om behovet for forbedrede regler inden for markedsføringsområdet.

### Retningslinjer for brugeranmeldelser på nettet

Brugeranmeldelsessider på nettet som eksempelvis Trustpilot er gennem de seneste år blevet meget anvendt af forbrugerne som pejlemærke for, hvilke virksomheder man skal handle med. Overordnet ser Forbrugerrådet Tænk positivt på idéen med sådanne sider, hvor forbrugere forud for et eventuelt køb kan læse om øvrige forbrugeres personlige oplevelser med en virksomhed.

Desværre har der på disse sites vist sig en række eksempler på manipulation, falske anmeldelser, skjult reklame og problematiske forretningsmodeller, hvor en erhvervsdrivende, som betaler til en brugeranmeldelsesside, tilsyneladende har opnået fordele i forhold til at få slettet dårlige anmeldelser med mere. I disse tilfælde er der tale om vildledning af forbrugerne i strid med god markedsføringsskik.

For at sikre troværdighed af brugeranmeldelser og modvirke disse forhold har Forbrugerombudsmanden 2014-15 sammen med en arbejdsgruppe udarbejdet retningslinjer for god skik på området. Forbrugerrådet Tænk har deltaget i arbejdet, der blev afsluttet med et resultat, som vi finder tilfredsstillende. De nye retningslinjer trådte i kraft april 2015.

## Projekter med ekstern finansiering i 2015

### EU-oplysning: Fremme af debat og oplysning i Danmark om Europa

Støttet af Europa-Nævnet med 1.055.000 kroner i alt for perioden 2015-2017.

Forbrugerrådet Tænk har fået bevilling til dette tre-årige projekt, hvor Forbrugerrådet Tænk gennem oplysning, debat og deltagelse i europæiske samarbejdsprojekter skal bidrage til den folkelige oplysning og debat om EU.

Forbrugerrådet Tænk har i projektet fokus på frihandelsaftalen (TTIP) mellem EU og USA. Formålet er at fokusere på delelementer i aftalen for at skabe debat omkring aftalen, en debat som er fraværende i Danmark.

I 2015 har vi fokuseret på to ting:

- Vi har på Folkemødet på Bornholm været på gaden for at dele informationsmateriale ud, og vi har deltaget i samtlige debatter om TTIP for at stille kritiske spørgsmål til parterne, og vi blev også selv inviteret som debattør til nogle debatter.
- En event på Hovedbanegården, hvor vi oplyste tilfældige passerende forbrugere omkring forskellen i kosmetikaftalen mellem EU og USA. Vi var vidner til, at forbrugerne var forbavset over den store forskel, hvor der i EU er forbudt 1.378 stoffer i kosmetik, mens der kun er forbudt 11 i USA.

### MarketWatch

Støttet af Intelligent Energy Europe med ca. 785.000 kroner i alt for perioden 2013-2016.

MarketWatch er et europæisk projekt, der har til formål at undersøge markedet for produkter og forhandlere, der øger forbrugernes energiregning, og som underminerer de europæiske energisparemål. I et tæt samarbejde med myndigheder og kampagnegrupper vil MarketWatch lægge et solidt pres for overholdelse af reglerne. Myndighedernes officielle markedsovervågning hjælper med at sikre lige konkurrencevilkår for producenter og forhandlere, men aktiviteterne varierer meget fra land til land. MarketWatch vil supplere det arbejde, der laves af de nationale myndigheder, og hjælpe med at pege på uheldige udviklinger og mistænkelige produkter og dermed bidrage til at øge civilsamfundets opmærksomhed omkring dette.

Forbrugerrådet Tænk har i 2015 for at holde fokus på manglende korrekt energimærkning i butikkerne udført to forskellige undersøgelser, hvor den første viste, at godt hvert tredje husholdningsprodukt i butikkerne ikke var korrekt energimærket, mens vores anden undersøgelse i efteråret 2015 viste, at tallet var kommet ned på godt hver femte. Det tegner

til, at kontrol virker, og vi vil i 2016 sammen med Energistyrelsen fortsat presse på det mål, som vi satte os for, nemlig at nedbringe fejlprocenten til under 10 % i 2016.

### **Forbrugerrådet Tænks Gældsrådgivning**

Støttet af Socialministeriets satspuljemidler med 7.800.000 kroner i alt for perioden 2012-2016.

Formålet med gældsrådgivningen er – fortroligt, uvildigt og gratis – at rådgive og hjælpe overgældssatte socialt udsatte borgere med at få styr på deres privatøkonomi.

Forbrugerrådet Tænk har i seks år organiseret ca. 120 frivillige, der i København, Odense, Aalborg, Esbjerg, Nykøbing Falster og Ringsted tilbyder gældsrådgivning til socialt udsatte. Rådgivningen i Ringsted åbnede ultimo marts 2015. I 2015 har vi rådgivet 2.175 borgere i den personlige og telefoniske rådgivning, hvilket er 274 flere borgere end året før. I løbet af de seks år, projektet har kørt, har vi i alt rådgivet 10.374 borgere.

Borgernes vurdering af rådgivningen er fortsat meget positiv, hvor 96 % angiver, at de var tilfredse med rådgivningen. Det ses samtidig, at borgerne ikke kun på det økonomiske plan men også på det personlige plan har fået et stort udbytte af den rådgivning, de har modtaget.

Året har blandt andet budt på besøg af social- og indenrigsministeren og tre andre folketingspolitikere i vores rådgivningscentre som led i lobbyarbejdet for at sikre fortsat bevilling af satspuljemidler til området. Dette blev formentlig sikret med satspuljeaftalen for 2016 med afsættelse af penge til drift i yderligere 2 år til gældsrådgivningsorganisationer i Danmark.

### **Styr din gæld – gældsrådgivning for unge**

Bevilget af Social- og Indenrigsministeriets satspuljemidler med 636.460 kroner i alt for perioden 2013-2016.

Formålet med projektet, som Forbrugerrådet Tænk siden 2012 sammen med Danske Studerendes Fællesråd har stået for, er at nedbringe antallet af unge mellem 18 og 30 år

med alvorlige gældsrelaterede økonomiske problemer og at uddanne og opkvalificere dem til at træffe beslutninger inden for privatøkonomi. I forbindelse med dette blev der i 2013 etableret en chatrådgivning, som drives af Gældsrådgivningens sekretariat.

Chatrådgivningen er målrettet unge mellem 18 og 30 år, hvor borgeren kan få hjælp til økonomiske spørgsmål af unge frivillige chatrådgivere. 391 borgere har i 2015 fået hjælp i chatrådgivningen.

Ydermere bidrager projektet med en forebyggende indsats, som består i, at unge fra Danske Studerendes Fællesråd tager rundt på uddannelsesinstitutioner i hele Danmark og holder foredrag om unge og gæld. I 2015 har der været afholdt i alt 135 foredrag.

### **Samarbejdsprojekt med TrygFonden "På Rette Spor"**

Bevilget af TrygFonden med 5.000.000 kroner i alt for perioden 2014-2015.

Formålet med projektet "På rette spor", som Forbrugerrådet Tænk siden 2013 har indgået et partnerskab med TrygFonden om at udvikle og tilrettelægge, er en ambitiøs, langtrækkende og effektiv forebyggelsesindsats, rettet mod gældsproblemer blandt danske unge mellem 18 og 30 år. Projektet består af tre faser, hvor TrygFonden i første omgang bevilgede 5 mio. kroner til gennemførelse af fase 1 i 2014-2015. Målet med denne fase var at skabe et solidt grundlag for indsatsen, herunder at indsamle viden fra ind- og udland samt at dokumentere omfanget af og årsagerne til danske unges gældsproblemer.

I 2015 er disse undersøgelser afsluttet, og resultaterne blev samlet i en rapport med titlen "Ungdomsliv på kredit". Rapporten dokumenter, at godt 13 % af de danske unge har gældsproblemer, hvilket er væsentligt flere end hidtil antaget. Udover at sætte tal på problemet viser rapporten, at mange unge kæmper med at håndtere et hverdagsliv med nem adgang til forbrug for lånte penge, og at de ofte mangler de rette redskaber til at løse problemerne på egen hånd. De samlede resultater fra undersøgelserne blev præsenteret og diskuteret på en konference for interessenter i november 2015.

Samarbejdet mellem TrygFonden og Forbrugerrådet Tænk fortsætter i 2016, da TrygFonden har bevilget midler til gennemførelse af projektets fase 2, som løber i perioden 2016-2019. Her skal en række konkrete forebyggelsesindsatser afprøves og evalueres på

baggrund af anbefalingerne fra fase 1. Perspektivet er, at de mest effektive indsatser siden kan rulles ud i større skala i en efterfølgende fase 3. TrygFonden støtter i 2016 projektet med 4.800.000 kroner

Læs om projekt ”På Rette Spor” og hent rapporten ”Ungdomsliv på kredit” på [gaeld.taenk.dk/spor](http://gaeld.taenk.dk/spor).

### Forbrugerrådet Tænk Kemi

Støttet via særbevilling på Finansloven med 15,9 mio. kroner i alt for perioden 2014-2016.

Formålet med Forbrugerrådet Tænk Kemi er at indsamle og opbygge viden samt levere økonomisk uafhængig, faglig solid og målrettet information om kemikalier i produkter. Forbrugerrådet Tænk Kemi skal samtidig aktivt bidrage til, at borgerne tilskyndes til at fravælge produkter, der indeholder skadelig kemi. Herudover skal Forbrugerrådet Tænk Kemi samarbejde med andre danske og andre EU-landes NGO'er, så myndighedernes indsatser i EU suppleres af en stærk og fælles NGO-stemme i EU.

Forbrugerrådet Tænk Kemi lancerede i april 2015 websitet [kemi.taenk.dk](http://kemi.taenk.dk), der er hjemsted for projektets artikler med råd om, hvordan du som forbruger undgår uønsket kemi i hverdagen, og for vores test. Siden har haft 417.675 unikke brugere i 2015.

Derudover har Forbrugerrådet Tænk Kemi Facebook-siden [facebook.com/kemikaos](https://facebook.com/kemikaos), som ved udgangen af 2015 havde 20.700 følgere. Det er en stigning på 200 % siden 1.1.2015. På siden postes dels egne artikler og testresultater, dels links til andet relevant indhold om uønsket kemi, fx pressehistorier og links til Fødevarestyrelsens og Miljøstyrelsens kampagner om mad med mindre kemi, ”indberet (kosmetik)skaden” eller rygestop for brændeovne. Virksomheder, der gør en god indsats, fx Bestseller, Coop og et pizzeria i Vedbæk, bliver også fremhævet. Rækkevidden på vores opslag er på over 100.000 brugere om ugen, ofte op til 300.000.

Et af Forbrugerrådet Tænk Kemis kerneområder er at teste produkter for uønsket kemi. Målet er at afdække hvor forbrugerne møder omdiskuterede og problematiske kemikalier, som EU, Miljøstyrelsen, andre myndigheder og NGO'er stiller spørgsmålstejn ved brugen af. Resultaterne deles ikke kun med forbrugerne i Danmark, men også med forbruger-

organisationer og grønne NGO'er internationalt og med de virksomheder, der sætter en høj standard og ønsker at gå foran.

I 2015 gennemførte Forbrugerrådet Tænk Kemi 30 test – 15 laboratorietests af bl.a. klapvogne, autostole, mikroovns popcorn, pizzabakker, babymad og chokoladejulekalendere, og 15 deklarationstest primært på kosmetik og plejeprodukter, men også tyggegummi og barberskrabere blev testet. Testene er populære på Forbrugerrådet Tænk Kemis website [kemi.taenk.dk](http://kemi.taenk.dk), og testene har tilsammen haft 711.726 sidevisninger.

De tre mest populære test i 2015 var:

- Test: Kemi i deodoranter (100.285 sidevisninger)
- Test: Kemi i solcremer (98.847 sidevisninger)
- Test: Kemi i bodylotion (94.894 sidevisninger)

Vores test viste fund af det problematiske stof triclosan i kosmetik og fund af flammehæmmere i forskellige produktgrupper, hvilket vi orienterede Miljøstyrelsen om. Fødevarestyrelsen er blevet orienteret om fund af fluorstoffer i pizzabakker og microovns popcorn. Alle øvrige testresultater er delt med myndighederne.

I december lancerede Forbrugerrådet Tænk Kemi app'en Kemiluppen. Den skal gøre det let for forbrugere at finde kosmetik og personlig plejeprodukter, som indeholder stoffer, der er mistænkt for at være hormonforstyrrende, allergifremkaldende eller miljø-problematiske. App'en virker ved, at forbrugeren via et scan af strekkoden kan få svar på, om et produkt indeholder uønsket kemi.

Kemiluppen blev downloadet over 10.000 gange, og forbrugerne foretog over 100.000 scanninger på de sidste 21 dage af 2015. 80 % får svar med det samme, når de scanner et produkt. Ca. 10 % scanner et nyt produkt, som de så kan sende ind til vurdering.

Før lanceringen af app'en var der ikke det store overblik over, hvor mange stoffer der bruges i kosmetik og personlige plejeprodukter, og hvilke produkter de bruges i. Arbejdet med app'en og de data, der er blevet indsamlet, har blandt andet afsløret brugen af et

ulovligt stof (polyaminopropyl biguanide) i en række produkter. Produkterne blev indberettet til Miljøstyrelsen og efterfølgende trukket tilbage fra butikkerne.

Forbrugerrådet Tænk Kemi hjælper også forbrugerne mere direkte gennem personlig rådgivning, for forbrugere kan kontakte Forbrugerrådet Tænk Kemi med spørgsmål, ønsker til test, kommentarer og input via telefon, chat, mail og sociale medier. Det har ca. 600 benyttet sig af i 2015 – samme niveau som Informationscenter for Miljø & Sundhed.

Forbrugerrådet Tænk Kemis arbejde har generelt stor mediebevågenhed, og vi bliver ugentligt citeret i forskellige medier, fx DR og TV2, de landsdækkende aviser, i lokalaviser, og ugeblade. Vi var også til stede på Folkemødet, hvor det lykkedes at indsamle over 10.000 underskrifter for et forbud mod hormonforstyrrende stoffer i forbrugerprodukter.

900.000 danskere kender Forbrugerrådet Tænk Kemi – kendskabsgraden i befolkningen er på 18 %.

Udover at arbejde på nationalt plan, arbejder Forbrugerrådet Tænk Kemi også på et internationalt plan:

- Alle test udgives på engelsk. Testene deles i netværket af forbrugerorganisationer og grønne NGO'er.
- Forbrugerrådet Tænk Kemi har været i medierne i Finland, Sverige, Norge, Slovenien, Ungarn og flere forskellige EU medier (Chemical Watch, Ends Environment Daily og EurActiv)
- Forbrugerrådet tænk Kemi samarbejder med:
  - EDC Free Europe – 20+ organisationer sætter fokus på hormonforstyrrende stoffer.
  - European Environmental Bureau – netværk for grønne NGOer.
  - De nordiske forbrugerorganisationer og ICRT (International forbrugertestsorganisation), hvor vi samarbejder om og deler hinandens test og artikler.
  - De europæiske forbrugerorganisationer ANEC og BEUC, hvor Forbrugerrådet Tænk Kemi er blandt de drivende kræfter.
- Møde med MEP'er. I november 2015 Forbrugerrådet Tænk Kemi og en række andre NGO'er med ca. 20 MEP'er fra flere EU lande og diskuterede de manglende kriterier for hormonforstyrrende stoffer.



- Forbrugerrådet Tænk Kemi arrangerede en debat i parlamentet i Bruxelles med deltagelse af flere MEP'er bl.a. Jørn Dohrmann (DF) og Christel Schaldemose (S) om manglende regulering af uønsket kemi i fødevareemballage
- Forbrugerrådet Tænk Kemi har holdt oplæg i EU kommissionen om arbejdet test og hormonforstyrrende stoffer og i Finland på den årlige konference "Helsinki Chemicals Forum", en europæisk sammenkomst med repræsentanter fra ECHA, Kommissionen, forskningsverdenen og kemikalieindustrien.

Det internationale samarbejde forventes at blive yderligere udbygget i løbet af 2016.

Forbrugerrådet Tænk følger også med i forskningen på området, hvor vi er i tæt kontakt med forskere fra ind- og udland om forskningsresultater om uønsket kemi. Dialogen med danske og udenlandske forskere handler især om hormonforstyrrende stoffer.

### Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls

Støttet via bevilling på Finansloven med 30 mio. kroner i alt for perioden 2014 – 2018.

Formålet med Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls er at give passagerne i den kollektive trafik en stærk og samlet stemme overfor trafikkselskaber og myndigheder. Passagerpuls arbejder sammen med passagerer, politikere og selskaber for at finde og udvikle løsninger, som kan forbedre oplevelsen for passager i den kollektive trafik og skabe større tilfredshed. Arbejdet sker i faktabaseret dialog om udfordringer og muligheder med relevante organisationer, pendlerforeninger, trafikkselskaber og myndigheder rundt omkring i landet.

2015 har for Passagerpuls været et etableringsår med fokus på opbygning af relevant viden, kontakter og samarbejdsstrukturer. Passagerpuls har i den forbindelse gennemført og udgivet 15 konkrete undersøgelser, rekrutteret mere end 200 frivillige passageragenter og ca. 900 personer til et webbaseret passagerpanel, der kan bistå i analysearbejdet samt etableret et Interessentforum bestående af 80 interesseorganisationer og pendlerrepræsentanter.

Der er endvidere afviklet en række udadvendte aktiviteter, herunder en åbningskonference, etablering af en kundeservicepris og gennemførelse af road shows rundt omkring i landet.

Passagerpulsens har i 2015 skabt opmærksomhed på en række konkrete temaer og i den forbindelse bl.a. været med til at øge kendskabet til togselskabernes rejsegarantiordninger og selskabernes information herom. Rejsekortet, kundeservice og togselskabernes evne til at hjælpe passagererne, når der opstår akutte ændringer i togtrafikken, har været andre emner, som Passagerpulsens har sat fokus på og drøftet med de relevante selskaber.

I december 2015 igangsatte Passagerpulsens endvidere de nationale passagertilfredshedsundersøgelser (NPT), hvor der i løbet af 2016 skal gennemføres mindst 35.000 interview. Formålet er at afdække passagerernes tilfredshed med den samlede rejse fra A til B på tværs af transportformer og trafikkselskaber. Undersøgelsen er den første nogensinde af slagsen her i landet, og den vil gøre det muligt for trafikkselskaberne at sammenligne sig med hinanden og udbrede det gode eksempel.

På den måde skal Passagerpulsens hjælpe selskaber og politikere til at sætte ind med forbedringer der, hvor det gavner passagererne og dermed den kollektive transport, mest.

Metroselskabet, DSB, DSB S-tog, Arriva Tog samt Nordjyske Jernbaner deltager i de nationale passagertilfredshedsundersøgelser fra starten og flere selskaber vil komme til i løbet af 2016.

Læs mere om projektet på [passagerpulsens.taenk.dk](http://passagerpulsens.taenk.dk)

### Hvor kommer din mad fra?

Støttet af Promilleafgiftsfonden for Landbrug med 1.914.000 kroner i 2015.

Formålet med projektet var at øge forbrugernes maddannelse, forbrugerkompetencer og interesse for fødevarernes oprindelse og at sætte fokus på sæsonvarer. Derudover skulle projektet nå nye grupper af forbrugere, der ikke i forvejen opsøgte lokale producenter eller sæsonens produkter, og skabe dialog og debat herom.

Projektet begyndte med en kvalitativ undersøgelse, hvor Forbrugerrådet Tænk tog ud til tre forskellige boligsociale områder i Danmark og spurgte beboerne om deres forhold til mad, indkøb og lokale fødevarer. Dernæst lavede vi en kvantitativ undersøgelse af de danske forbrugers holdning til sæsonvarer.

I samarbejde med de boligsociale medarbejdere, beboere, frivillige og virksomheden Frugtformidlingen gennemførte vi derefter tre madfestivaler i henholdsvis Urbanplanen i København, Sydbyen i Haderslev og Axelborg i Horsens. Temaet var, hvordan forbrugerne kan få gode smagsoplevelser og samtidig spare penge ved at købe danske sæsonvarer.

For at skabe dialog mellem forbrugere og producenter gennemførte Forbrugerrådet Tænk to besøg til henholdsvis en burægsproducent og et alsidigt landbrug. Her fik forbrugerne mulighed for at se, hvordan produktionen foregik, og de fik mulighed for at debattere dyrevelfærd, fordele og ulemper ved stordrift og forskellen mellem dansk og udenlandsk produktion med debattører fra Dyrenes Beskyttelse, Landbrug & Fødevarer og Økologisk Landsforening.

Sidste del af projektet var to minikurser om space management i et supermarked i henholdsvis København og Århus. Her blev forbrugere inviteret til at få indblik i de forskellige tricks, butikkerne bruger til at få forbrugerne til at købe bestemte fødevarer.

## Hørings svar

I 2015 har Forbrugerrådet Tænk i alt udarbejdet 87 høringssvar til udkast til ny lovgivning mv. Det spænder vidt og har blandt andet handlet om godkendelse og registrering af ejendomsmæglere i Ejendomsmæglerregistret, mærkning af fødevarer, serviceniveauet mellem netselskaber og el-leverandører, rammerne for regulering af telefonområdet i EU, samt cyklers udstyr og meget mere.

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

## Test i 2015

I 2015 gennemførte Forbrugerrådet Tænks testafdeling 90 test og undersøgelser, der blev publiceret i medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk og magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge samt på taenk.dk. Produktionen bestod primært af sammenlignende produkttest men indeholdt også oversigter, guides og undersøgelser. Alle tests har i 2015 været indenfor disse emner.

- IT & Elektronik

- Hus & Have
- Transport
- Mad
- Personlig pleje
- Børn
- CSR (samfundsforhold)
- Penge og forsikring (forbeholdt til publicering i Forbrugerrådet Tænk Penge)

På [taenk.dk/test](http://taenk.dk/test) findes alle de publicerede test for 2015.

Forbrugerrådets Tænks tests er med til at påvirke markedet og til at højne den generelle produktstandard i Danmark. Vores test målrettes til forbrugerne med henblik på at være relevante, interessante og tidssvarende og dermed hjælpe forbrugerne til at træffe det rette valg ved indkøb af produkter. Inspiration til valg af vores test kommer via ideer og ønsker fra medlemmerne og forbrugerne. Vi følger også med i forbrugerblade fra hele verdenen og er i dialog med producenter og leverandører om nye produkttyper og trends på markederne.

Vi har i 2015 besvaret 541 henvendelser fra medlemmer og forbrugere med spørgsmål om test, brug af produkter og køb af produkter. Og vi har besvaret 39 henvendelser på spørgsmål relateret vores test i Forbrugerrådet Tænk Penge. Det er en stigning på ca. 4 % i forhold til henvendelser i 2014.

I alt har medlemmerne i 2015 haft adgang til mere end 150 test på taenk.dk.

## Analyser i 2015

Analyser i Forbrugerrådet Tænk udarbejdes primært ved anvendelse af læserpaneler og vores forbrugerpanel. Læserpanelet består af medlemmer, og forbrugerpanelet består af tilfældigt udvalgte forbrugere, som tilsammen dækker et repræsentativt udsnit af den danske befolkning.

Forbrugerrådet Tænk har i 2015 udført 32 analyser fordelt på varierende analyser, deraf 10 læseranalyser i medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk og 6 i magasinet Forbrugerrådet

Tænk Penge. Der er udført omfattende analyser af forsikringspriser, tv-forbrug og kanalvalg, forbrugernes forståelse for udlånsprodukter, holdninger til cookies, lokal mad, genetablering af Mærkebanken og værdi af medlemsaktiviteter.

Der er gennemført tilfredshedsanalyser af de borgere, der modtager gældsrådgivning fra Forbrugerrådet Tænks frivillige gældsrådgivere, og kendskabsanalyser.

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

## Rådgivning

Forbrugerrådet Tænk giver gratis rådgivning om købeloven og markedsføring til alle. Er du medlem, kan du også få rådgivning på mail. Der var i 2015 11.660 henvendelser i Forbrugerrådet Tænks rådgivning. 5.714 henvendelser kom fra medlemmer, 5.946 kom fra ikke-medlemmer. 8.239 henvendelser kom via telefonen, og rådgivningen svarede på 3.421 mails.

Rådgivningen er begyndt at tage mere aktivt del i forbrugernes sager ved at udarbejde skrivelser, som vores medlemmer kan fremsende eller fremvise for den erhvervsdrivende. En typisk skrivelse omhandler forbrugers rettigheder til eksempelvis at få repareret eller ombyttet en vare eller retten til at få ophævet et køb. Vi har også kontaktet udvalgte erhvervsdrivende på vegne af vores medlemmer for at give vores medlemmer ekstra værdi for deres medlemskab, hvilket vi har modtaget en del positiv respons omkring.

Der er mange indgange til Forbrugerrådet Tænk, og udover kontakten til vores rådgivning på telefon og mail, benyttes Facebook i stigende grad.

## Medlemsbladet og magasinet i 2015

I 2015 er der udkommet ti numre af medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk og seks numre af magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge, alle med uddybende artikler og test om forbrugerrelevante forhold samt generelt medlemsstof.

Læs mere om indholdet i medlemsbladet og magasinet på [taenk.dk/blad](http://taenk.dk/blad).

På den digitale front havde vores website [taenk.dk](http://taenk.dk) i 2015 over 2 millioner besøgende og 14 millioner sidevisninger. Især vores test er populært indhold, men også vores kampagner og artikler med gode råd om rettigheder som forbruger blev ofte besøgt. Derudover er vi også blevet stadig mere tilstedeværende på Facebook, hvor vi med udgangen af 2015 havde over 68.821 fans fordelt på 8 aktive Facebook-sider.

## Presse i 2015

Forbrugerrådet Tænk lægger vægt på at være tilgængelig og servicemindet overfor pressen. Vores pressetelefon er døgn-bemandet, og vi leverer hurtig sagsbehandling, ligesom vi dagligt stiller vores formand, direktør og eksperter til rådighed i alle de forbrugerpolitiske sager, hvor vi har viden og faktagrundlag for at stille op.

Som alle andre organisationer ønsker Forbrugerrådet Tænk også selv at sætte dagsordenen der, hvor vi mener, at den forbrugerpolitiske sko trykker. Det gør vi for eksempel i forbindelse med de ti årlige numre af vores medlemsblad, Forbrugerrådet Tænk, med vores seks årlige numre af vores privatøkonomiske magasin, Forbrugerrådet Tænk Penge, vores to store, årlige kampagner, og diverse mærkesager og testresultater.

### Forbrugerrådet Tænk i andre netmedier

I 2015 var Forbrugerrådet Tænk citeret 4.266 gange i webbaserede medier, hvilket svarer til ca. 12 gange om dagen hele året rundt. Forbrugerrådet Tænks formand blev i 2015 citeret 281 gange og optrådte i 37 tv-indslag. Direktøren blev citeret 280 gange og var med i 31 tv-indslag.

Blandt mærkesager var topscorerne i mediedækningen vores to kampagner: "Tænk hvis det med småt stod med stort" om urimelige og uforståelige bankaftaler (546 artikler) og "frit tv-kanalvalg" (148 artikler), ligesom vores højt profilerede projekter Forbrugerrådet Tænk Gældsrådgivningen (450 artikler), Forbrugerrådet Tænk Passengerpuls (276 artikler) og Forbrugerrådet Tænk Kemi (209 artikler) scorede højt.

Forbrugerrådet Tænks medieovervågning registrerer *ikke* avisartikler, som ikke har været bragt på web, og heller ikke radio- og tv-indslag, så tallet for, hvor ofte Forbrugerrådet Tænk er blevet citeret, er derfor i virkeligheden en del større end registreret her.

### Spiegelhauer i forbrugernes tjeneste

Som noget nyt deltog Forbrugerrådet Tænk i 2015 i et nyt forbrugerprogram på TV2, ”Spiegelhauer i forbrugernes tjeneste”, som blev sendt mandage i den bedste sendetid fra oktober til december måned.

Der blev vist i alt otte programmer af en halv times varighed. Alle programmer blev produceret af produktionsselskabet DocEye, og alle historier tog udgangspunkt i Forbrugerrådet Tænks arbejde, test, rådgivning, forbrugerpolitiske arbejde med mere.

De otte programmer nåede godt 500.000 seere per gang.

## Rådsmøder i 2015

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

Der har i 2015 været afholdt tre rådsmøder. Blandt andet blev følgende emner drøftet:

### Transportpolitik

Der blev på rådsmødet i oktober 2014 nedsat en rådsarbejdsgruppe, der havde til formål at formulere et udkast til transportpolitik.

I Forbrugerrådet Tænk mener vi ikke, at én transportform kan eller skal løse alle forbrugerens transportbehov. Vi arbejder for et forbrug i balance for både vores miljø, sundhed og økonomi, og derfor arbejder vi også for, at transportsystemet udvikles i en bæredygtig retning, og at vi som forbrugere let kan vælge det bæredygtige alternativ.

På rådsmødet i april 2015 vedtog rådet politikpapiret for transport med 5 sigtelinjer, som skal styrke forbrugerrettighederne:

1. Bedre sammenhæng i transportsystemet
2. Bedre kollektiv transport med passageren i centrum
3. Stærke rettigheder ved køb, salg, leje og vedligehold af transportmiddel
4. God gennemsigtighed og service ved rejse og ferie
5. Klare og stærke rettigheder og enkel klageadgang

### Oplæg fra og debat med forbrugerombudsmanden

På rådsmødet i oktober 2015 holdt Christina Toftegaard Nielsen som ny forbrugerombudsmand et oplæg om vision og mål for arbejdet som forbrugerombudsmand, herunder håndtering af områderne klassisk markedsføring og nye markedsføringsmetoder. Forbrugerombudsmanden er en vigtig samarbejdspartner for Forbrugerrådet Tænk.

### Sigtelinjer for revision af købeloven

I juni 2015 besluttede rådet at nedsætte en rådsarbejdsgruppe med det formål at give input til udarbejdelsen af forslag til sigtelinjer for Forbrugerrådet Tænks fremadrettede politiske arbejde på købelovsområdet. Forud for drøftelsen havde der været et oplæg fra Dansk Erhverv.

På rådsmødet i oktober 2015 vedtog rådet de 9 sigtelinjer, der kunne føre til væsentlige forbedringer af forbrugerbeskyttelsen:

1. Reklamationsrettens længde forlænges, så den svarer bedre til den forventede levetid af produktet – tvungen oplysning om forventet levetid og reparérbarhed.
2. Bevisbyrdereglerne i forbindelse med køberetlige mangler ændres, så den såkaldte ”formodningsregel” forlænges til minimum 2 år.
3. Der indføres regler om direkte producentansvar, så forbrugerne kan gå til både forhandlere og producenter, hvis der er problemer med produkterne.
4. Der indføres en pligt for forhandlere/producenter til at have reservedele tilgængelige i en rimelig periode.



5. Forbrugerne får bedre rettigheder i forhold til, hvordan mangler ved et produkt afhjælpes.
6. Forbrugernes risiko i forbindelse med forsendelser, opbevaring m.v. mindskes.
7. Undersøgelsesgebyrer forbydes.
8. Fradrag for brug/nytteværdi som udgangspunkt forbydes.
9. Planlagt forældelse forbydes.

Sigtelinjerne har til hensigt ikke blot at forbedre forbrugernes rettigheder – altså Forbrugerrådet Tænks strategiske mål ”det skal være let at være forbruger” – men også at fremme det strategiske mål om ”et forbrug i balance”, da de ønskede forbedringer i købeloven også vil tilskynde producenterne til at prioritere holdbarhed højere, herunder at modvirke fænomenet ”planlagt forældelse”.

### **Nedsættelse af rådsarbejdsgrupper: Politik for betalingsområdet og deleøkonomi**

På rådsmødet i juni 2015 blev der nedsat en rådsarbejdsgruppe, der havde til formål at formulere et udkast til politik for betalingsområdet. Forbrugerrådet Tænk skal tage stilling til spørgsmål som fx det kontantløse samfund, børns brug af betalingskort eller tilsvarende, Dankortet og hvordan forbrugerne sikres en høj grad af beskyttelse.

I oktober 2015 besluttede rådet at nedsætte en rådsarbejdsgruppe med det formål at give input til udarbejdelsen af forslag til politik for deleøkonomi. Forbrugerrådet Tænk bliver oftere og oftere kontaktet angående deleøkonomi af pressen. Derudover har erhvervs- og vækstminister over for Forbrugerrådet Tænk givet udtryk for, at han vil opprioritere deleøkonomi og formentlig vil komme med et udspil på området primo 2016.

## **Rådsmedlemmer i 2015**

Forbrugerrådet Tænks medlemmer er dels vores ca. 70.000 personlige medlemmer, dels 31 medlemsorganisationer og 1 forbrugergruppe. Vi er således også en paraplyorganisation, der optager landsdækkende organisationer og lokale forbrugergrupper.

## Medlemsorganisationer i 2015

I 2015 blev Bibliotekarforbundet optaget som medlemsorganisation.

Herefter er følgende organisationer medlem af Forbrugerrådet Tænk:

- Aktive Forbrugere
- Alkohol og Samfund
- AOF Danmark
- Astma-Allergi Danmark
- Cyklistforbundet
- Dansk Aktionærforening
- Dansk IT
- Dansk Magisterforening
- Danske Gymnasieelevers Sammenslutning
- Danske Seniorer
- Danske Studerendes Fællesråd
- Danske Ølentusiaster
- Den Danske Dyr lægeforening, Sektion for fødevarer og miljø
- Det Økologiske Råd
- DL – Patient | Administration | Kommunikation
- Dyrenes Beskyttelse
- Fairtrade Mærket Danmark
- Familieudvalget – Landbrug & Fødevarer
- Finansforbundet
- Forbrugsforeningen
- Foreningen for madkundskab
- Fritidshusejernes landsforening
- FTF
- Jordbrugsakademikerne
- Kost & Ernæringsforbundet
- Kvinderådet
- Landsforeningen Praktisk Økologi

- Lejernes Landsorganisation
- Patientforeningen Danmark
- Serviceforbundet
- Vaccinationsforum
- Forbrugergruppen VEST

Læs mere om vores medlemsorganisationer på [www.taenk.dk/medlemsorganisationer](http://www.taenk.dk/medlemsorganisationer).

### Repræsentanter for de personlige medlemmer

Repræsentanterne for de personlige medlemmer er valgt for en to-årig periode. Seneste valg af medlemmer af Rådsforsamlingen blev afholdt oktober 2014. Herunder ses de valgte repræsentanter og suppleanter.

#### Personlige medlemmer af Rådsforsamlingen

[Anita Barbesgaard](#)

[Britt Bisgaard](#)

#### Suppleanter til Rådsforsamlingen

Johan Tilly

Benny Elmann-Larsen

#### Æresmedlemmer

Der er pt. ét æresmedlem i rådsforsamlingen:

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

Æresmedlemmer har i rådsforsamlingen taleret, men ikke stemmeret.

## Bestyrelsen 2015

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

Bestyrelsen består af:

Formand i Forbrugerrådet Tænk: Anja Philip

Næstformand: Susanne Engstrøm (FTF)

Per Jensen (Dyrenes Beskyttelse)

Jeppe Juul (Aktive Forbrugere)

Stefan Larsen (Danske Studerendes Fællesråd)

Jonas Giersing (Fairtrade Mærket Danmark)

Anita Barbesgaard (Repræsentant for de personlige medlemmer)

Finn Borgquist (Forbrugsforeningen)

Knud Reckweg (Dansk Aktionærforening)

Suppleanterne var:

Johan Damgaard Jensen (Alkohol og Samfund)

Anne Lise Knorr (Danske Ølentusiater)

Peter Andersen (Lejernes Landsorganisation)

## Udvikling i medlemstal

I 2015 lykkedes det at stabilisere flere års tilbagegang i medlemstallet, idet vi gik ind i året med 69.307 medlemmer og ud af året med 70.510.

Igennem 2015 har der været arbejdet med den ny strategi for rekruttering og fastholdelse. Et væsentligt element i denne er, at der er mere målrettet kommunikation med de nye medlemmer. I rekrutterings-processen er der blevet satset på en bedre dialog med de potentielle nye medlemmer.

Der er desuden blevet satset aktivt på at øge engagementet i vores forbrugerpolitiske arbejde via Facebook, deltagelse i kampagner og arrangementer samt målrettede blogs og debatindlæg.

## Årsregnskab 2015

Årets resultat efter henlæggelser udgør et overskud på 2.200.000 kroner

Der er i 2015 henlagt midler blandt andet til fortsat implementering af en rekrutterings- og fastholdelsesstrategi på 2.500.000 kroner, midler til årlige afskrivninger af nødvendige systeminvesteringer til nyt website og nyt medlemssystem på 670.000 kroner, samt midler til en særlig kampagne på 750.000 kroner

Det positive resultat skyldes bl.a. øgede medlemsindtægter, hvor faldet i antallet af medlemmer blev stoppet og vendt til en positiv fremgang

På omkostningssiden er især et lavere salg af magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge slået igennem, og de derved ikke-forbrugte markedsføringsmidler blev anvendt i forbindelse med almindelig markedsføring til støtte for øget rekruttering og fastholdelse af personlige medlemmer.

Resultatet for 2015 gør, at Forbrugerrådet Tænk står i en situation, som muliggør langsigtede investeringer i den fortsatte udvikling og vækst af organisationen, samt opfyldelsen af de strategiske målsætninger til gavn for det forbrugerpolitiske arbejde i Danmark.

[Læs hele årsregnskabet for 2014.](#)

## Forbrugerrådet Tænks sekretariat

Medarbejdere i Forbrugerrådet Tænk pr. 31. december 2015:

<b>Navn</b>	<b>Titel</b>
Abdufatah Omar Salad	Salgskonsulent
Alexander Tandrup Jensen	Salgskonsulent
Anders Albrechtsen	Analysemedarbejder
Andrea Boesgaard	Webredaktør
Anette Høyrup	Seniorjurist
Anne Beck Christensen	Markedsresearcher/assistent, Tænk Kemi
Anne-Katrine Nørholm	Mediedirigent og webchef
Annette Mathiasen	Projektleder, gældsrådgivningen

Asta Ostrowski	Seniorrådgiver, transport
Astrid Grunert Rantorp	Digital kommunikationsmedarbejder
Benedicte Federspiel	Chefkonsulent
Birgitte Breindahl	Salgskoordinator
Bitten Hansen	Servicemedarbejder
Bjarne Østergaard Petersen	Produktionsassistent
Camilla Udsen	Seniorrådgiver, fødevarepolitik
Camilla Wiingaard	Web-optimeringsspecialist
Casper Blom Jørgensen	Salgskonsulent
Charlotte Balle	Kommunikationsmedarbejder
Christel Søgaard Kirkeby	Projektleder, Forbrugerrådet Tænk Kemi
Christian Dehlholm	Projektleder
Christian Heiberg	Webudvikler
Christian V. Pedersen	Ejendomsservicemedarbejder
Christina Vejsgaard Koch	Journalistpraktikant
Claus Brøgger	Chefkonsulent
Claus Dithmer	Kommunikationschef
Claus Jørgensen	Projektchef, Forbrugerrådet Tænk Kemi
David Hjuler Bergeon	Kommunikationsrådgiver
Danni Toftegaard Vander	Studertermedarbejder
Ditte Lander	CRM-manager
Dorte Rieland Knudsen	Kundeservicekoordinator
Emma Borello	Studertermedarbejder
Esther Korngard	Salgskonsulent
Eva Hemicke	Finansbogholder
Frederik Jensen	Salgskonsulent
Gitte Sørensen	Projektleder, Test
Gorm Hollinger Larsen	IT-administrator
Gustav Lannto	Salgskonsulent
Gündüz Kalkan	Salgskonsulent
Hanne Damsted Vilbøll	Afdelingschef, Test og Analyse

Helen Amundsen	Seniorrådgiver
Helle Marie Kieler Koefoed	Kommunikationsmedarbejder
Henrik Harder	Controller
Ilyas Dogru	Studertermedarbejder
Jakob Steenstrup	Juridisk konsulent
Jan Milo	Økonomisk medarbejder, Gældsrådgivningen
Jane Kruse	Lønbogholder
Jeanette Hartz	Medlemschef
Jeanette Majnlund	Kundeservicekoordinator
Jesper Frydland-Raun	Webredaktør
Johanne Skibsted Holm	Studertermedarbejder, På rette spor
John Jensen	IT-systemadministrator
Jonas Eriksen	Studertermedarbejder
Karsthen Fryd	Projektmedarbejder
Kenneth Harder Rasmussen	Studertermedarbejder, Gældsrådgivningen
Lars Baadsgaard	Projektleder, Test
Lars Pram	Direktør
Lars Wiinblad	Analyseansvarlig
Lea Markersen	Juridisk konsulent
Leo Peter Larsen	Salgskonsulent og salgcoach
Line Knutsson	Studertermedarbejder
Line Smed	Kommunikationsmedarbejder
Lisette Olsgaard	Markedsresearcher
Lone Fruerskov Andersen	Afdelingschef
Lotte Østerskov Jensen	Direktionssekretær
Louise von Magius	Kundeservicekonsulent
Lui Vestergaard Lundin	Projektmedarbejder
Mads Berg	Assistent, kundeservice
Mads Elbo	Salgskonsulent / studentermedarbejder
Malaika Seifert Pfenning	Salgskonsulent

Margrethe Thise Ankler	Frivilligkonsulent
Mariane Andersen	Markedsresearcher
Marshal Fazli	Stud.jur.
Martin Salamon	Cheføkonom
Maryum Balal Khiljee	Stud.jur.
Matilde Bruun Hansen	Projektmedarbejder
Maya Tekeli	Salgscoach / studentermedarbejder
Mette Rasmussen	Stud.jur.
Mette Raun Fjordside	Afdelingschef
Michala Dieckmann	Digital kommunikationsmedarbejder
Michala Inge Nissen	Projektmedarbejder
Mie Andreasen	Receptionist
Mikkel William Nielsen	Projektleder
Morten Bruun Pedersen	Seniorøkonom
Morten Frøslev Bruun	Studentermedarbejder
Nana Riget Nielsen	Analysekonsulent
Nanna Kjærgaard Jensen	Studentermedarbejder
Niels Søndergaard	Kommunikationsmedarbejder
Nikoline Agger	Kampagnekoordinator
Nina Sønderholm	CRM-manager
Nina Winther Overby	Projektmedarbejder
Paula Brammann	Stud.jur.
Peter Bro-Jørgensen	Afdelingschef
Peter Skjødt	Projektleder
Pia Saxild	HR-konsulent / Sekretær
Rasmus Markussen	Studentermedarbejder
Rasmus Møller Lee	Digital projektleder
Rasmus Partsch	Projektleder, Test
Regitze Buchwaldt	Ankenævnskoordinator
Sandra Mikkelsen	Salgskonsulent
Sarah Gurses	Stud.jur.
Sif Petersen	Stud.jur.



Sine Jensen	Seniorrådgiver, sundhedspolitik
Sisse Bolm Ditlev	Projektleder
Sofie Bruun Knudsen	Studertermedarbejder, Tænk Kemi
Sofie Søndergaard Risborg	Projektleder
Stina Soede	Studertermedarbejder
Stine Müller	Projektleder, Forbrugerrådet Tænk Kemi
Susanne Danø	Oplysningskonsulent
Søren Sjøholm	Kontorassistent
Tan Møhl-Hansen	Stud.jur.
Thor Seierø Mouritsen	Pressechef
Tina Dhanda Kalsi	Seniorjurist
Tine Bruun	Debitorbogholder
Troels Hauer Holmberg	Seniorøkonom
Turf Böcker Jakobsen	Projektchef, På rette spor
Vagn Jelsø	Vicedirektør
Vibeke Myrtue Jensen	Miljøpolitisk rådgiver
Victor Nimb	Salgskonsulent
Zehui ("Cherry") Chen	Studertermedarbejder