

Faktaark

20. august 2012

Forbrugerpolitisk eftersyn: Trykke forbrugere, aktive valg

Regeringens forbrugerpolitiske eftersyn indeholder 23 initiativer fordelt på fire hovedområder:

- *Information*
- *Klagemuligheder og håndhævelse*
- *Rettigheder*
- *Sikkerhed*

I. Information

1. Bedre forbrugerbeskyttelse af børn og unge

Regeringen nedsætter et udvalg, som får til opgave at komme med forslag til en bedre forbrugerbeskyttelse af børn og unge. Udvalget skal afgive en statusrapport for arbejdet til erhvervs- og vækstministeren inden udgangen af marts 2013 og færdiggøre sit arbejde ultimo 2013.

2. Fremtidig regulering af salgsfremmende foranstaltninger, herunder rabatkuponer

Regeringen vil arbejde aktivt i EU for at få direktivet om urimelig handelspraksis ændret, så de danske forbud mod salgsfremmende foranstaltninger, herunder rabatkuponer, kan genindføres.

Regeringen vil samtidig vurdere behovet for at foretage en mere generel revision af markedsføringsloven.

3. Forbrugerinformation på mobilen

Regeringen vil tage initiativ til, at der udarbejdes en mobil tilgang til forbrug.dk, som skal være tilgængelig for forbrugerne primo 2013.

4. Mere bæredygtige valg

Regeringen vil iværksætte en gennemgang af de mest almindelige mærker på det danske marked, med henblik på at vurdere mærkernes kvalitet og informationsværdi og videregive denne viden til forbrugerne på en let og overskuelig måde. Gennemgangen skal være færdig primo 2013.

Herudover gives informationerne om mærker på forbrug.dk fri, så detailhandlen selv får mulighed for at udvikle applikationer.

5. Klare spilleregler for prisportaler

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen vil efteråret 2012 offentliggøre en undersøgelse af prisportaler. På baggrund heraf vil erhvervs- og vækstministeren udmelde en række anbefalinger vedr. udformning af prissammenligningssider.

Derudover igangsætter Forbrugerombudsmanden en undersøgelse af, om der er markeds-mæssige problemer på området og om der i givet fald er behov for en generel vejledning for hjemmesider, der baserer sig på brugernes subjektive anmeldelser af service mv. hos den enkelte virksomhed.

6. Mere gennemsigtigt mobilmarked

Regeringen lægger vægt på, at mobilmarkedet skal være mere gennemsigtigt for forbrugerne. Derfor nedsættes en arbejdsgruppe bestående af Erhvervs- og Vækstministeriet, Forbrugerrådet og telebranchen, som inden 1. januar 2013 skal komme med konkrete løsninger på, hvordan gennemsigtigheden kan forbedres på telemarkedet.

7. Bedre prisoplysninger i pengeinstitutterne mv.

I kølvandet på Finanstilsynets undersøgelse om pengeinstitutters prisoplysninger og markedsføring af ind- og udlån vil der blive indkaldt til møde med branchen for at indskærpe overholdelsen af reglerne. Regeringen vil gå i dialog med Forbrugerrådet og Finansrådet om forbedring af reglerne om prisoplysninger, så forbrugerne får de bedst mulige prisoplysninger samtidig med, at reglerne bliver gjort mere klare og entydige.

8. Risikoklassificering af boliglån

Regeringen vil indføre en ordning med risikoklassificering af boliglån. Med ordningen risikoklassificeres alle typer låne- og kredittilbud med pant i fast ejendom for mindst 100.000 kr. som enten rød, gul eller grøn. Låntagerne vil derved nemt kunne danne sig indtryk af risiciene ved de forskellige låneprodukter. Reglerne herom vil blive udstedt i efteråret 2012.

9. Bedre information om gebyrer og betingelser ved pensions- og forsikringsaftaler

Regering vil indføre regler om at livsforsikrings- og pensionsselskaber, skadesforsikringsselskaber og realkreditinstitutter skal offentliggøre en liste over samtlige deres gebyrer på deres hjemmeside, ligesom det i dag gælder for pengeinstitutter.

10. Bedre finansiel rådgivning

Regeringen vil se nærmere på adgangen til at søge erstatning i de tilfælde, hvor mangelfuld rådgivning medfører tab for kunden. Der nedsættes et udvalg under Erhvervs- og Vækstministeriet, som vil få til opgave at se nærmere på reglerne for erstatningspligt. Udvalget skal samtidig se på den rådgivning, der ydes i forbindelse med, at der stilles kaution. Udvalget skal senest være færdigt i efteråret 2013 med henblik på, at der kan fremsættes eventuelt lovforslag i folketingsåret 2013/14.

Endvidere vil regeringen udvide god skik bekendtgørelsen, så der stilles krav om, at pengeinstitutter skal oplyse forbrugeren omkring ÅOP ved rådgivning om indgåelse af aftale om lån, og ikke blot i forbindelse med rådgivning om indgåelse af aftale om lån med pant i fast ejendom.

Regeringen vil samtidig fremsætte lovforslag om at indføre bedre regler for finansielle rådgivere, som herefter skal have en tilladelse fra Finanstilsynet og være underlagt Finanstilsynets tilsyn. Det skal bidrage til at sikre, at alle finansielle rådgivere, som yder rådgivning om lån, investeringer og forsikringer til forbrugerne, bliver underlagt en regulering svarende til den, der gælder for rådgivere i pengeinstitutter og realkreditinstitutter.

Derudover vil regeringen indføre god skik regler, så forbrugerne kun tilbydes realkreditlån med variabel rente og/eller afdragsfrihed såfremt de ville kunne finansiere deres bolig med et fastforrentet lån med afdrag.

11. Bedre rådgivning om unit-link pensioner

Regeringen vil indføre regler, der sikrer, at en kunde, som vælger at placere sine penge i en pensionsordning, hvor kunden selv står for investeringerne (unit-link pensionsordning), får mulighed for at få den samme type rådgivning, som en kunde, der vælger at investere direkte i værdipapirer. Det vil sige, at der skal udarbejdes en investeringsprofil på kunden og pensionselskabet bliver forpligtet til at sikre, at de puljer som unit linkordningen investeres i, passer til kundens profil.

12. Gældsrådgivning

Det er ikke alle forbrugere, der har de samme forudsætninger for at overskue og håndtere deres privatøkonomi, hvorfor der kan være behov for en særlig indsats. I forbindelse med de seneste satspuljeforhandlingerne er der afsat yderligere 40 mio. kr. til brug for fortsættelse af projektet om gratis gældsrådgivning målrettet socialt udsatte. Regeringen vil i forbindelse med udmøntningen af midlerne have fokus på at sikre, at de socialt udsatte får en mere helhedsorienteret rådgivning over en længere periode og større fokus på unges situation.

Regeringen vil endvidere se på muligheden for at styrke gældsrådgivning rettet mod en bredere målgruppe.

II. Klagemuligheder og håndhævelse

13. Gode klagemuligheder

Regeringen vil iværksætte en strømlining af det danske forbrugerklagesystem, når nye EU-regler på området er på plads. Det skal på baggrund af de nye regler vurderes, om der er områder, der ikke er dækket i det nuværende klagesystem, og om systemet er blevet for tungt og usmidigt.

14. Styrket håndhævelse

Regeringen vil styrke Forbrugerombudsmandens rolle for at styrke håndhævelsen af reglerne. Forbrugerombudsmanden vil få mulighed for at udstede administrative bødeforelæg, fx i spam-sager og i sager om vildledende markedsføring, hvis der er tale om enkle og ukomplicerede tilståelsessager uden bevistvivl eller tvivl om sanktionsniveauet.

Forbrugerombudsmanden får også mulighed for at anvende markedsføringslovens regler om vildledning, købsopfordringer og prisoplysning i forbindelse med markedsføring i forhold til finansielle virksomheder.

Erhvervs- og vækstministeren vil fremsætte et lovforslag herom i folketingsåret 2012/2013.

15. Indgreb over for urimelige låneomkostninger (ÅOP)

Der findes finansieringsselskaber, som yder forbrugslån med meget høje låneomkostninger. Der er i dag mulighed for at klage over banker gennem pengeinstitutternes ankenævn, men ikke over finansieringsselskaber.

Regeringen vil derfor tage initiativ til, at der oprettes en klageinstans for finansieringsselskaber, som bl.a. vil skulle behandle klager over urimeligt høje ÅOP for forbrugslån og samtidig vil få mulighed for at træffe afgørelse om nedsættelse af låneomkostningerne, såfremt disse vurderes at være urimelige. Derigennem vil der kunne danne sig en praksis for, hvornår ÅOP må betragtes som urimeligt høj. Det vil styrke beskyttelsen af forbrugerne og også forbedre Forbrugerombudsmandens muligheder for at gribe ind over for urimeligt høje låneomkostninger.

16. Øget e-handel

Regeringen har under det danske formandskab opnået enighed i Rådet om en generel indstilling til de videre forhandlinger om fælles regler for håndtering af forbrugerklager i EU. Regeringen vil samtidig arbejde for en styrket håndhævelse af forbrugerbeskyttelsen på EU-niveau. Det vil også skabe mere ensartede konkurrencevilkår for virksomhederne på tværs af EU.

Regeringen vil endvidere iværksætte en undersøgelse af markedet for fragt til private forbrugere for at vurdere, om markedet kan gøres mere velfungerende til gavn for både forbrugere og virksomheder.

III. Rettigheder

17. Klarere markedsføring af bredbåndshastigheder

Regeringen lægger vægt på, at teleselskabernes markedsføring af hastigheden på bredbåndsforbindelser er retvisende. Forbrugerombudsmanden forhandler pt. retningslinjer på området med telebranchen. Regeringen opfordrer telebranchen til at indgå konstruktivt i forhandlingerne, så der skabes et væsentligt mere retvisende billede af bredbåndshastighederne.

Hvis der ikke kan opnås et tilfredsstillende resultat, vil regeringen overveje muligheden for at udarbejde politiske initiativer på området. Det er en klar målsætning, at gennemsigtigheden på markedet kan forbedres inden udgangen af 2012.

Den eksisterende bredbåndsmåler vil samtidig blive udvidet med en funktionalitet, der bl.a. gør det muligt at registrere forbrugernes målinger.

18. Retten til en basal betalingskonto

Der er nedsat en arbejdsgruppe, der skal se på, hvordan det kan sikres, at forbrugerne gives adgang til de services, der knytter sig til en basal betalingskonto. Arbejdsgruppens arbejde skal resultere i en rapport, som forventes færdig i 2012, hvorefter regeringen vil foretage de nødvendige tiltag i lyset af arbejdsgruppens rapport.

19. Hurtigere bankoverførsler

En arbejdsgruppe under Nationalbanken har fastlagt hovedtrækkene i en ny infrastruktur for afvikling af detailbetalinger i Danmark, der vil sikre en betydelig hurtigere afvikling af konto-til-konto overførsler og reducere afviklingstiden for dankortbetalinger. Implementeringen af kortere afviklingstider for pengeoverførsler vil ske trinvist over de næste tre år, og forventes at være afsluttet ultimo 2014.

De nye elementer vil være fremtidssikrede til at håndtere nye betalingstyper som fx mobilbetalinger. Betalingsrådet under Nationalbanken vil følge implementeringen af de nye tiltag.

20. Identitetstyveri

Regeringen vil strukturere og effektivisere den eksisterende rådgivningsmæssige indsats i forhold til identitetstyveri. Der vil bl.a. blive udviklet et selvstændigt site i 2013 om identitetstyveri og misbrug, hvor mange af de oplysninger, der i dag er tilgængelige på flere forskellige sites, struktureres og samles med bidrag fra de relevante aktører

21. Bedre muligheder for at samle små pensionsordninger

Regeringen har nedsat en arbejdsgruppe, som skal komme med et eller flere løsningsforslag, der bedst muligt sikrer, at hvilende pensioner under nærmere beskrevne omstændigheder kan samles og overføres til en eller flere alternative ordninger, hvorved indbetalingerne fortsat vil kunne bidrage til opsparenes forsørgelse i alderdommen. Arbejdsgruppen afgiver sin rapport i 2012.

IV. Sikkerhed

22. Bedre regulering af kemikalier i forbrugerprodukter

Regeringen vil sætte et særligt fokus på kemikalier og hormonforstyrrende stoffer med henblik på at sikre, at de ikke udgør en risiko for mennesker eller miljø. Forbrugerne skal kunne stole på, at de produkter, de køber, ikke udgør en risiko for mennesker eller miljø.

Regeringen vil sikre, at de produkter, der importeres fra lande uden for EU, på langt sigt bliver underlagt de samme sikkerhedskrav, som EU-

producerede produkter. Det skal bl.a. ske via en vurdering af hullerne i den eksisterende lovgivning.

23. Produktsikkerhed

Regeringen vil arbejde for, at produktsikkerhedsdirektivet revideres, så markedsovervågningsreglerne fra markedsovervågningsforordningen og produktsikkerhedsdirektivet samles i ét regelsæt. Der skal gælde de samme regler for markedsovervågning, uanset om et produkt er reguleret under et særdirektiv eller under det generelle produktsikkerhedsdirektiv.

Regeringen vil ligeledes arbejde for, at samarbejdet mellem medlemslandenes nationale markedsovervågningsmyndigheder forbedres. Herved sikres ensartede risikovurderinger på tværs af medlemslandene og mere ens konkurrencevilkår i hele EU.