



FORBRUGERPOLITIK: PRINCIPPER OG INSTRUMENTER

En effektiv forbrugerbeskyttelsespolitik sikrer, at det indre marked kan fungere korrekt og effektivt.^[1] Den har til formål at sikre forbrugernes rettigheder over for de handlende og at give yderligere beskyttelse til sårbare forbrugere. Finanskrisen har vist, at forbrugerbeskyttelsesregler har potentiale til at gøre markeder mere fair og forbedre kvaliteten af konkurrencen. Det er blevet et centralt mål i EU-politik at styrke forbrugernes stilling og effektivt beskytte deres sikkerhed og økonomiske interesser.

RETSGRUNDLAG OG MÅL

Artikel 4, stk. 2, litra f), samt artikel 12, 114 og 169 i traktaten om Den Europæiske Unions funktionsmåde (TEUF) og artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder.

Artikel 114 i TEUF danner retsgrundlag for harmoniseringsforanstaltninger med sigte på oprettelsen af det indre marked. Den lægger vægt på målet om at sikre et højt beskyttelsesniveau — herunder for så vidt angår forbrugerbeskyttelse — under hensyntagen til nye udviklinger baseret på videnskabelige kendsgerninger.

Med artikel 169 TEUF indførtes der et retsgrundlag for en fuldstændig vifte af aktioner på EU-plan på forbrugerbeskyttelsesområdet. I artiklen er det fastsat, at Unionen »for at fremme forbrugernes interesser og sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau bidrager [...] til at beskytte forbrugernes sundhed, sikkerhed og økonomiske interesser og til at fremme deres ret til oplysning og uddannelse og til at organisere sig for at beskytte deres interesser«. Artiklen åbner også mulighed for større hensyntagen til forbrugerinteresser inden for andre EU-politikker. I denne henseende er artikel 169 en styrkelse af artikel 114, idet den udvider dens anvendelsesområde til også at omfatte andre spørgsmål end det indre marked, f.eks. adgang til varer og tjenesteydelser, adgang til domstolene, kvaliteten af offentlige tjenesteydelser og visse aspekter af ernærings-, fødevarer-, bolig- og sundhedspolitikkerne. I artiklen hedder det endvidere, at EU-foranstaltninger ikke må forhindre den enkelte medlemsstat i at opretholde eller indføre strengere beskyttelsesforanstaltninger, for så vidt som de er forenelige med traktaterne. Som følge heraf indgår forbrugerpolitik i EU's strategiske målsætning om at forbedre EU-borgernes livskvalitet. Ud over direkte foranstaltninger til beskyttelse af

[1]Undersøgelse om »consumer protection aspects of financial services«, udarbejdet af Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse (IMCO), Temaafdeling A, 2014, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET\(2014\)507463_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2014/507463/IPOL-IMCO_ET(2014)507463_EN.pdf)



rettigheder sikrer EU, at der tages hensyn til forbrugernes interesser i EU-lovgivningen på alle relevante politikområder.

I henhold til artikel 12 i TEUF skal forbrugerbeskyttelsehensyn inddrages ved udformningen og gennemførelsen af andre af EU's politikker og aktiviteter. Artikel 38 i Den Europæiske Unions charter om grundlæggende rettigheder styrker forbrugerbeskyttelsen, idet den indeholder bestemmelser om, at EU skal sikre et højt forbrugerbeskyttelsesniveau i Unionens politikker.

TILTAG

A. Generelt

Programmet for EU's indsats på det forbrugerpolitiske område består hovedsagelig af [Den Europæiske Forbrugerdagsorden og Forbrugerprogrammet 2014-2020](#)^[2].

Den Europæiske Forbrugerdagsorden har flere mål:

- Fremme forbrugersikkerhed gennem produktsikkerheds- og markedsovervågningspakken fra 2013, navnlig gennem bedre produktidentifikations- og sporbarhedsforanstaltninger til styrkelse af sikkerheden i fødevarerækeden, og de nye regler fra halvvejs inde i 2013 om sikkerheden ved kosmetiske produkter
- Fremme kendskabet til forbrugerrettigheder: Der er udviklet interaktive værktøjer som f.eks. Consumer Classroom til at informere og uddanne forbrugerne og hjælpe dem med at deltage fuldt ud i det indre marked
- Styrke håndhævelsen af forbrugerregler gennem koordinerede foranstaltninger imod overtrædelser af EU's forbrugerlovgivning i form af kontrol med websteder (kontroltiltag) af netværk af nationale forbrugerbeskyttelsesmyndigheder og enkle, hurtige og billige udenretslige procedurer for forbrugerne til at få adgang til klagemuligheder som følge af [direktivet om alternativ tvistbilæggelse](#) og [forordningen om onlinetvistbilæggelse](#) (2013)
- at integrere forbrugerinteresser i de vigtigste sektorpolitikker (ny lovgivning i sektorer som f.eks. telekommunikation, digital teknologi, energiforsyning, transport samt fødevarer og nye foranstaltninger, der skal øge gennemsigtigheden og adgangen til finansielle detailtjenesteydelser og gøre det lettere for kontiholdere at skifte bankkonti
- At styre forbrugere er det vigtigste overordnede mål for strategien for forbrugerpolitikken som beskrevet i Kommissionens arbejdsdokument om forbrugernes indflydelse i EU, der tager sigte på at styrke forbrugernes indflydelse i EU gennem valg, information og kendskab til forbrugernes rettigheder og klagemuligheder.

I forbrugerdagsordenen er der også identificeret udfordringer, såsom at bevæge sig imod et mere bæredygtigt forbrug og tage hånd om sårbare forbrugeres særlige behov.

[2]Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 254/2014 af 26. februar 2014 om et flerårigt forbrugerprogram for årene 2014-2020, EUT L 84 af 20.3.2014, s. 42.



Med et budget på 188,8 mio. EUR vil Forbrugerprogrammet 2014-2020 støtte EU's forbrugerpolitik i de kommende år. Det tager sigte på at hjælpe borgerne med at udnytte deres rettigheder som forbrugere og deltage aktivt i det indre marked og dermed fremme vækst, innovation og bidrage til, at EU opfylder målsætningerne for Europa 2020.

For at styrke forbrugernes tillid til det indre marked blev der vedtaget to vigtige foranstaltninger: [Direktiv 2013/11/EU](#) af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse og Kommissionens [direktiv](#) om kollektive retsmidler og passagerrettigheder. Det indre markeds digitale dimension blev fuldendt med strategien for det digitale indre marked (DSM), der blev vedtaget af Kommissionen den 6. maj 2015, og som blandt andet tog sigte på at forbedre forbrugernes adgang til digitale varer og tjenesteydelser i hele EU^[3].

EU-institutionerne overvåger systematisk forbrugerpolitikken ved hjælp af resultattavlen om forbrugerforhold, som overvåger nationale forhold for forbrugere på tre områder (viden og tillid, overholdelse og håndhævelse samt klager og bilæggelse af tvister) og undersøger fremskridt med hensyn til integrationen af EU's detailmarked, der er baseret på niveauet for transaktioner mellem erhvervsdrivende og forbrugere på tværs af grænserne og udviklingen af e-handel. En anden måde, hvorpå forbrugerpolitikken systematisk overvåges, er gennem resultattavlen for forbrugermarkederne, hvor forbrugere, der for nylig har foretaget et køb for at følge op på resultaterne på over 40 forbrugermarkeder for nøgleindikatorer, som f.eks. tillid til, at sælgerne overholder forbrugerbeskyttelsesreglerne, sammenligneligheden af tilbud, udbuddet på markedet, hvorvidt forbrugernes forventninger opfyldes, og skader forårsaget af problemer, som forbrugere møder^[4].

B. Sektorspecifikke foranstaltninger ([2.2.2](#))

1. Forbrugergrupper

EU-institutionerne prioriterer inddragelsen af EU-forbrugernes interessegrupper. Den Europæiske Rådgivende Forbrugergruppe (ECCG) er Kommissionens vigtigste forum for høring af nationale og europæiske forbrugerorganisationer. Den Europæiske Rådgivende Forbrugergruppe, som blev nedsat ved Kommissionens [afgørelse 2009/705/EF](#), kan rådgive og orientere Kommissionen om alle spørgsmål i forbindelse med forbrugerinteresser på EU-plan. Parlamentet og Rådet har for nylig vedtaget en forordning, der opretter et EU-program til støtte for særlige aktiviteter, der styrker inddragelsen af forbrugere og andre slutbrugere af finansielle tjenesteydelser i Unionens politikudformning inden for finansielle tjenesteydelser^[5].

[3]Kommissionens meddelelse af 6. maj 2015 med titlen »En strategi for et digitalt indre marked i EU«: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=celex%3A52015DC0192>; Se også de supplerende dokumenter, som blev offentliggjort sammen med pressemeddelelsen, på: http://europa.eu/rapid/press-release_IP-15-4919_da.htm. Oplysninger om de relevante offentlige høringer (igangværende, planlagte og afsluttede) kan findes på <https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/consultations>.

[4]12. udgave 2016, http://ec.europa.eu/consumers/consumer_evidence/consumer_scoreboards/12_edition/docs/consumer_markets_scoreboard_2016_en.pdf

[5]Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/826 af 17. maj 2017 om oprettelse af et EU-program til støtte for særlige aktiviteter, der styrker inddragelsen af forbrugere og andre slutbrugere af finansielle tjenesteydelser i Unionens politikudformning inden for finansielle tjenesteydelser, for perioden 2017-2020 — <https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2017/826/oj>



2. Forbrugeruddannelse

EU har iværksat forbrugeruddannelsesinitiativer på forskellige niveauer, f.eks. ved gradvis at indarbejde forbrugeruddannelse i læseplanerne i folkeskolen og de gymnasiale skoler. Europa Diary er en skolekalender for elever på uddannelser på gymnasieniveau (15-18 år). Den indeholder information til unge om EU-relaterede spørgsmål, herunder deres rettigheder som forbrugere. Desuden har Kommissionen stået for læreruddannelsesprogrammer og støttet oprettelsen af kandidatuddannelser i forbrugerpolitik. Det interaktive onlineforbrugeruddannelsesværktøj »[Dolceta](#)« er tilgængeligt i alle medlemsstater og på alle officielle EU-sprog. Det henvender sig ikke blot til undervisere og lærere, men også til forbrugere og dækker bl.a. grundlæggende forbrugerrettigheder, produktsikkerhed og finansielle spørgsmål.

3. Forbrugeroplysninger

Bedre oplysning og forbedret kendskab til forbrugerrettigheder kunne skabe øget tillid hos forbrugerne. EU har oprettet europæiske forbrugercentre (Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre), som skal give oplysninger og rådgivning om grænseoverskridende handel og behandle forbrugerklager. Et parallelt netværk, FIN-NET, udfylder samme rolle, for så vidt angår klager over finansielle tjenesteydelser på tværs af grænserne. Kommissionen gennemfører desuden forbrugeroplysningskampagner i medlemsstaterne og offentliggør praktiske forbrugervejledninger. SOLVIT er en tjeneste, der er oprettet med henblik på bilæggelse af tvister som følge af overtrædelser af EU-retten.

Den oplysningskampagne om forbrugernes rettigheder, der var tilrettelagt af Kommissionen, fandt sted fra foråret 2014 til begyndelsen af 2016 for at oplyse borgerne om deres rettigheder i henhold til EU's forbrugerlovgivning og anvise dem til steder, hvor de kan få rådgivning og hjælp, hvis de har spørgsmål eller problemer. Formålet var at øge den generelle viden blandt erhvervsdrivende og forbrugere af EU-dækkende forbrugerrettigheder, der primært stammer fra den nationale gennemførelse af EU-direktiver. Der var særlig fokus på direktivet om forbrugerrettigheder, direktivet om urimelig handelspraksis, direktivet om urimelige kontraktvilkår og direktivet om forbruger køb og garantier.

Forskning, der er udført for Europa-Parlamentet, har vist, at mens en mængde oplysninger om forbrugerrettigheder er tilgængelige på internettet, er disse oplysninger spredt mellem talrige EU-kilder og nationale kilder^[6]. Portalen Dit Europa^[7] spiller en vigtig rolle med at give adgang til forbedret oplysning om forbrugerpolitik og med hensyn til at samle forskellige informationskilder i et enkelt referenceinformationscenter.

4. Håndhævelse af forbrugerrettigheder

Effektiv og korrekt håndhævelse af forbrugerrettigheder er lige så vigtig som selve eksistensen af disse rettigheder. Ansvar for håndhævelse af rettighederne påhviler primært de nationale offentlige myndigheder. [Forordning \(EF\) nr. 2006/2004](#)

[6]Undersøgelsen om »European Single Point of Contact«, udarbejdet for IMCO-udvalget, Temaafdeling A, 2013, [http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO_ET\(2013\)507453_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/etudes/join/2013/507453/IPOL-IMCO_ET(2013)507453_EN.pdf)

[7]Your Europe — <https://europa.eu/youreurope/index.htm#da>



om samarbejde i forbindelse med forbrugerbeskyttelse knytter disse nationale myndigheder sammen i et netværk på EU-plan og giver dem en ramme for udveksling af oplysninger og for samarbejde om at sætte en stopper for eventuelle brud på lovgivningen om forbrugerbeskyttelse (f.eks. lovgivningen om vildledende reklame, pakkerejser eller fjernsalg). Netværket udfører endvidere fælles markedsovervågnings- og håndhævelsesaktiviteter (f.eks. i form af kontroltiltag på internettet, hvor myndighederne kontrollerer websteder for at se, om de er i overensstemmelse med lovgivningen).

EUROPA-PARLAMENTETS ROLLE

Parlamentet arbejder konstant på at forbedre bestemmelserne om forbrugerbeskyttelse i EU. Forbrugerbeskyttelsespolitikken er gået fra at være en politik for teknisk harmonisering af standarder med henblik på fremme af det indre marked til at være en del af drivkraften bag bestræbelserne på at nå målet om et »borgernes Europa«. Den fælles beslutningsprocedure og udvidelsen af antallet af områder, hvor lovgivningen vedtages ved afstemning med kvalificeret flertal i Rådet, har givet Parlamentet beføjelser til at udvikle og styrke EU's forbrugerbeskyttelseslovgivning. Som resultat af Parlamentets lovgivningsmæssige tiltag siden den 13. juni 2014 har medlemsstaterne anvendt de nationale love til gennemførelse af [direktivet om forbrugerrettigheder](#), der blev vedtaget med overvældende flertal i Parlamentet. Direktivet styrker forbrugernes rettigheder ved at fastsætte en længere afkølingsperiode for aftaler om fjernsalg og aftaler indgået uden for fast forretningssted, indføre større prisgennemsigtighed, forbyde forudmarkerede afkrydsningsfelter og præcisere oplysningerne om digitalt indhold medblik på at styrke de EU-forbrugeres tillid. Den 12. December 2017 vedtog Parlamentet Kommissionens forslag om at revidere forbrugerbeskyttelsessamarbejdet ([forordning \(EF\) nr. 2006/2004](#)) med henblik på at forbedre effektiviteten af reglerne og procedurerne for samarbejde mellem de nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse^[8].

Parlamentet spiller en vigtig rolle, da det ikke alene arbejder med europæisk lovgivning men også med at opstille en politisk dagsorden på området for forbrugerbeskyttelse ved at vedtage egne initiativbetænkninger. Parlamentet har været særligt aktivt med hensyn til at sikre flere budgetmidler til foranstaltninger på områder som forbrugeroplysninger og (finansiel) uddannelse af forbrugerne og udvikling af forbrugerrepræsentation i medlemsstaterne med vægt på de medlemsstater, der tilsluttede sig efter 2004.

Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
05/2019

[8]Europa-Parlamentets lovgivningsmæssige beslutning om forslag til Europa-Parlamentets og Rådets forordning om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse (2016/0148(COD)) — https://eur-lex.europa.eu/procedure/DA/2016_148

