



FORBRUGERPOLITIK: PRINCIPPER OG INSTRUMENTER

En virkningsfuld forbrugerbeskyttelsespolitik er en forudsætning for, at det indre marked kan fungere korrekt og effektivt^[1]. Den har til formål at sikre forbrugernes rettigheder over for de handlende og øge beskyttelsen af sårbare forbrugere^[2]. Forbrugerbeskyttelsesreglerne har potentiale til at give bedre markedsresultater for hele økonomien. De gør markederne mere retfærdige, og med den forbedrede kvalitet af de oplysninger, der gives til forbrugerne, kan de føre til grønnere og mere sociale markedsresultater. 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), 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. Heri lægges vægt på målet om at sikre et højt beskyttelsesniveau (herunder for så vidt angår forbrugerbeskyttelse) og om at holde trit med udviklingen på grundlag af videnskabelige fakta.

Med artikel 169 TEUF indførtes der et retsgrundlag for en fuldstændig vifte af tiltag på EU-plan på forbrugerbeskyttelsesområdet. Artiklen fastsætter, 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 ved, at den udvider dennes anvendelsesområde til områder uden for det indre marked, inklusive adgang til varer og tjenesteydelser, adgang til

[1]Undersøgelse med titlen »Consumer protection aspects of financial services« (forbrugerbeskyttelsesaspekter af finansielle tjenesteydelser), udarbejdet af Temaafdelingen for Økonomisk og Videnskabelig Politik og Livskvalitet under Europa-Parlamentets Generaldirektorat for Interne Politikker for Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse, februar 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)

[2]Undersøgelse med titlen »Contribution to Growth: Legal Aspects of Protecting European Consumers« (bidrag til vækst: juridiske aspekter af europæisk forbrugerbeskyttelse), udarbejdet af Temaafdelingen for Økonomisk og Videnskabelig Politik og Livskvalitet under Europa-Parlamentets Generaldirektorat for Interne Politikker for Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse, april 2019, [https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU\(2019\)631066_EN.pdf](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/STUD/2019/631066/IPOL_STU(2019)631066_EN.pdf)



prøvelse ved domstol, kvaliteten af offentlige tjenesteydelser og visse aspekter af ernærings-, fødevarer-, bolig- og sundhedspolitik. 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 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 forbrugerbeskyttelseshensyn 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 Forbrugerdaysorden](#), der blev vedtaget den 13. november 2020. Dagsordenen indeholder en opdateret vision for EU's forbrugerpolitik fra 2020 til 2025 med overskriften »Styrkelse af forbrugernes stilling med henblik på at opnå en bæredygtig genopretning«. Den har også til formål at imødekomme forbrugernes umiddelbare bekymringer vedrørende covid-19-pandemien.

Dagsordenen dækker fem centrale prioriterede områder:

- Grøn omstilling: tackling af de nye udfordringer for forbrugerrettigheder og de muligheder for indflydelse, som den grønne omstilling giver, og sikring af, at bæredygtige produkter og livsstile er tilgængelige for alle, uanset geografi eller indkomst.
- Digital omstilling: etablering af et sikrere digitalt rum for forbrugerne, hvor deres rettigheder beskyttes, og sikring af lige konkurrencevilkår for at muliggøre innovation med henblik på at levere nyere og bedre tjenester til alle europæere.
- Effektiv håndhævelse og klageadgang: håndtering af covid-19's indvirkning på forbrugerrettigheder og tackling af vildledende grønne anprisninger og urimelig handelspraksis i forbindelse med metoder til påvirkning og personalisering online. Håndhævelsen af forbrugerrettigheder er først og fremmest de nationale myndigheders ansvar, men EU spiller en vigtig koordinerende og støttende rolle understøttet af [forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde](#).
- Opfyldelse af specifikke forbrugerbehov: hensyntagen til behovene hos forbrugere, som i visse situationer kan være sårbare og kræve ekstra foranstaltninger. Dette kan skyldes sociale forhold eller særlige karakteristika for enkeltpersoner eller grupper af forbrugere og
- Forbrugerbeskyttelse i global sammenhæng: sørge for sikkerhed ved import og beskyttelse af forbrugerne i EU mod urimelig handelspraksis, der anvendes af



operatører uden for EU ved hjælp af stærkere markedsovervågningsværktøjer og et tættere samarbejde med myndighederne i EU's partnerlande.

EU-institutionerne fører systematisk opsyn med forbrugerpolitikken ved hjælp af [resultattavlen om forbrugerforhold](#), som overvåger nationale forhold for forbrugere inden for tre områder (oplysningsniveau og tillid; efterlevelse og håndhævelse; klager og tvistbilæggelse) og undersøger fremskridt i integrationen af EU's detailhandelsmarked ud fra niveauet af transaktioner mellem erhvervsdrivende og forbrugere på tværs af grænserne og udviklingen inden for e-handel. En anden måde til at føre systematisk opsyn med forbrugerpolitikken er gennem [resultattavlen for forbrugermarkederne](#), der følger forbrugere, der for nylig har foretaget et køb, med henblik på at indfange udviklingen i over 40 forbrugermarketers ydeevne via nøgleindikatorer som f.eks. tillid til, at sælgerne overholder forbrugerbeskyttelsesreglerne, sammenligneligheden af tilbud, udbuddet på markedet, i hvilken grad forbrugernes forventninger opfyldes og skader forvoldt af problemer, som forbrugerne oplever.

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

1. Forbrugergrupper

EU-institutionerne prioriterer inddragelsen af EU-forbrugernes interessegrupper. Den Europæiske Rådgivende Forbrugergruppe er Kommissionens vigtigste forum for høring af nationale og europæiske forbrugerorganisationer. Forbrugergruppen, som blev nedsat ved Kommissionens [afgørelse 2009/705/EF](#), kan rådgive og orientere Kommissionen om alle spørgsmål i forbindelse med forbrugerinteresser på EU-plan. I 2017 vedtog Parlamentet og Rådet 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^[3].

2. Forbrugeruddannelse

EU har iværksat forbrugeroplysnings tiltag på forskellige niveauer, f.eks. ved gradvis indarbejdelse af forbrugeroplysning i læseplanerne på folkeskole- og gymnasieniveau. Et af disse initiativer er Consumer Classroom, der er et flersproget EU-websted for lærere. Det samler et stort bibliotek om forbrugeruddannelse fra hele EU og stiller interaktive værktøjer og samarbejdsværktøjer til rådighed til at hjælpe med at forberede og udveksle undervisningstimer med studerende og andre lærere. Det interaktive, online-baserede forbrugeroplysningsværktøj »Dolceta« (<http://europeanconsumersunion.eu/progetti/dolceta/?lang=en/>) var tilgængeligt i alle medlemsstater og på alle officielle EU-sprog. Det henvendte sig ikke blot til undervisere, men også til forbrugerne og dækkede bl.a. grundlæggende forbrugerrettigheder, produktsikkerhed og finansiell forståelse.

[3]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>



3. Forbrugeroplysninger

Bedre oplysning og forbedret kendskab til forbrugerrettigheder vil kunne skabe øget tillid blandt forbrugerne. EU har oprettet forbrugercentre (Det Europæiske Netværk af Forbrugercentre), som skal give oplysninger og rådgivning om tværnational samhandel og behandling af forbrugerklager. Et parallelt netværk, FIN-NET, udfylder samme rolle, blot for klager over finansielle tjenesteydelser på tværs af grænserne. Kommissionen fører desuden forbrugeroplysningskampagner i medlemsstaterne og udgiver praktiske forbrugervejledninger. SOLVIT er en tjeneste oprettet specifikt til bilæggelse af tvister vedrørende overtrædelser af EU-retten.

Kommissionen tilrettelagde en oplysningskampagne om forbrugernes rettigheder, der løb fra foråret 2014 til begyndelsen af 2016 og oplyste borgerne om deres rettigheder i henhold til EU's forbrugerlovgivning med anvisning af de steder, hvor forbrugerne kan få rådgivning og hjælp, hvis de har spørgsmål eller problemer. Formålet var at øge kendskabet blandt erhvervsdrivende og forbrugere til EU-dækkende forbrugerrettigheder, der primært er afledt af gennemførelsen af EU-direktiver i national ret. Der var særlig fokus på direktivet om forbrugerrettigheder, direktivet om urimelig handelspraksis, direktivet om urimelige kontraktvilkår og direktivet om forbruger køb og garantier.

Undersøgelser foretaget for Europa-Parlamentet har vist, at skønt der findes mange oplysninger om forbrugerrettigheder på internettet, er disse oplysninger spredt mellem talrige EU-kilder og nationale kilder^[4]. Portalen Dit Europa^[5] spiller en vigtig rolle i at give adgang til bedre information om forbrugerpolitik og i at samle forskellige informationskilder i ét enkelt informationscenter. Adgangen til oplysninger er blevet forbedret via en fælles digital portal^[6].

4. Håndhævelse af forbrugerrettigheder

Virkningsfuld 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. 2017/2394](#) 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 forbrugerbeskyttelsesretten (f.eks. vedr. vildledende reklame, pakkerejser eller fjernsalg). Netværket udfører endvidere koordinerede undersøgelser og håndhævelsesaktiviteter (f.eks. i form af de såkaldte kontrolaktioner, hvor myndighederne kontrollerer, om websteder efterlever lovgivningen).

[4]Undersøgelse med titlen »European Single Point of Contact« (En europæisk kvikskranke), udarbejdet af Temaafdelingen for Økonomisk og Videnskabelig Politik og Livskvalitet under Europa-Parlamentets Generaldirektorat for Interne Politikker for Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse, februar 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)

[5]Your Europe — <http://europa.eu/youreurope/index.htm>

[6]Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2018/1724 af 2. oktober 2018 om oprettelse af en fælles digital portal, der giver adgang til oplysninger, procedurer og bistands- og problemløsningstjenester, og om ændring af forordning (EU) nr. 1024/2012 (EUT L 295 af 21.11.2018, s. 1).



EUROPA-PARLAMENTETS ROLLE

Parlamentet medvirker løbende til at forbedre forbrugerbeskyttelsesreglerne i EU. Forbrugerbeskyttelsespolitikken er gået fra at være en politik for teknisk harmonisering af standarder med henblik på at fremme det indre marked til at være en del af drivkraften bag bestræbelserne på at nå målet om et »borgernes Europa«. Som resultat af Parlamentets lovgivningsmæssige tiltag har medlemsstaterne siden den 13. juni 2014 anvendt national ret til gennemførelse af [direktivet om forbrugerrettigheder](#), der blev vedtaget med overvældende flertal i Parlamentet.

Den 12. December 2017 vedtog Parlamentet forordning (EF) nr. 2006/2004) om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse^[7] med henblik på at forbedre effektiviteten af reglerne og procedurerne for samarbejde mellem de nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse.

Efter Kommissionens forslag til [en ny aftale for forbrugerne](#) vedtog Parlamentet den 27. november 2019 direktiv (EU) 2019/2161 om bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse^[8]. Den 25. november 2020 vedtog Parlamentet direktiv (EU) 2020/1828 om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser^[9].

Parlamentet arbejder ikke alene med EU-lovgivning, men sætter også den politiske dagsorden på området for forbrugerbeskyttelse gennem vedtagelsen af sine initiativbetænkninger. Parlamentet har været særligt aktiv i forsøget på at skaffe øgede budgetmidler til forbrugerbeskyttelsesforanstaltninger og udvikling af forbrugerrepræsentation i medlemsstaterne, navnlig dem, der er tiltrådt EU efter 2004. Den 13. september 2018 vedtog Parlamentet en [initiativbetænkning](#) udarbejdet af Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse om skjult kvalitetsvariation ved produkter på det indre marked, hvor det blev bemærket, at praksissen var diskriminerende og i strid med forbrugernes forventninger.

Den 25. november 2020 vedtog Parlamentet en [beslutning](#) på grundlag af en initiativbetænkning med titlen »På vej mod et mere bæredygtigt indre marked for virksomheder og forbrugere«, hvori det fremhævede betydningen af holdbarheden og reparationsmulighederne for forbrugsgoder og af at give forbrugerne flere rettigheder og oplysninger for at hjælpe dem med at træffe bæredygtige valg^[10].

[7]Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) 2017/2394 af 12.december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004, EUT L 345 af 27.12.2017, s. 1.

[8]Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2019/2161 af 27. november 2019 om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF, 2005/29/EF og 2011/83/EU for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU-reglerne om forbrugerbeskyttelse, EUT L 328 af 18.12.2019, s. 7.

[9]Europa-Parlamentets og Rådets direktiv (EU) 2020/1828 af 25.11.2020 om adgang til anlæggelse af gruppesøgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF (EØS-relevant tekst), EUT L 409 af 4.12.2020, s. 1.

[10]Relevant forskning omfatter en briefing offentliggjort i april 2020 med titlen »Sustainable Consumption and Consumer Protection Legislation« fra Temaafdelingen for Økonomisk og Videnskabelig Politik og Livskvalitet under Europa-Parlamentets Generaldirektorat for Interne Politikker for Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse.



Under covid-19-krisen blev forbrugerbeskyttelse af afgørende betydning for at sikre godtgørelse for aflysninger af tjenester og for at bekæmpe udbredelsen af misinformation og lyssky erhvervsdrivende, der sælger falsk eller ikke-overensstemmende medicinsk udstyr til høje priser. Den 23. marts 2020 sendte Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse en skrivelse til Kommissionens ledende næstformand, Margrethe Vestager, kommissærerne Thierry Breton og Didier Reynders, og til det kroatiske formandskab for Rådet og opfordrede til, at der gøres en yderligere indsats for at tackle covid-19-krisen, og pegede på behovet for en demokratisk kontrol med denne proces. Den 9. november 2020 afholdt Temaafdelingen for Økonomisk og Videnskabelig Politik og Livskvalitet et [webinar](#)^[11] for Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse om covid-19's indvirkning på det indre marked og forbrugerbeskyttelse. Den fremhævede virkningerne af de foranstaltninger, der blev indført på nationalt plan og EU-plan for at afbøde de negative konsekvenser af pandemien, og fremsatte forslag til, hvad mere der kunne gøres for at sikre et velfungerende indre marked både nu og i fremtidige kriser. Den 19. november 2020 forelagde kommissær for retlige anliggender og forbrugere, Didier Reynders, den nye [forbrugerdagsorden](#) for Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse. Dagsordenen undersøger konsekvenserne af covid-19 for forbrugerne og behandler mere langsigtede forbrugerpolitiske spørgsmål med hensyn til den grønne og den digitale omstilling, reaktionen på forbrugernes sårbarheder, effektiv håndhævelse af forbrugerrettigheder og internationalt samarbejde med partnerlande.

Forbrugerpolitik inden for onlinetjenester og digitale tjenester er et område, som Parlamentet og navnlig Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse har fokuseret på. I juni 2020 blev det i en [undersøgelse](#)^[12], som udvalget havde anmodet om vedrørende onlineplatformes begrænsning af ulovligt indhold, konstateret, at der var mulighed for at styrke EU's retlige ramme sammen med samregulering fra onlineplatforme for at beskytte forbrugerne mod ulovligt eller skadeligt indhold på nettet.

Sideløbende hermed har Parlamentet arbejdet med den kommende [retsakt om digitale tjenester](#), som har til formål at gøre e-handel mere sikker ved at gennemføre strengere håndhævelsesforanstaltninger for effektivt at beskytte forbrugerne i et digitalt miljø. Den 20. oktober 2020 vedtog Parlamentet tre beslutninger, hvori det opfordrede Kommissionen til at afhjælpe manglerne i sin pakke om digitale tjenester med titlen »[Retsakt om digitale tjenester: Forbedring af det indre markeds funktion](#)«, »[Retsakt om digitale tjenester og de dermed forbundne spørgsmål om grundlæggende rettigheder](#)« og »[Retsakt om digitale tjenester: tilpasning af handels- og civile retlige regler til kommercielle enheder, der opererer online](#)«.

Amy McGourty / Mariusz Maciejewski / Christina Ratcliff
12/2020

[11] Webinar om konsekvenserne af covid-19 for det indre marked og forbrugerbeskyttelse, som findes på webstedet for Udvalget om det Indre Marked og Forbrugerbeskyttelse: <https://www.europarl.europa.eu/committees/da/webinar-on-the-impact-of-covid-19-on-the/product-details/20201029WKS03041>

