

Forbrugerrådet **Tænk**

Årsberetning 2018

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

Indhold

Forord	5
Medlemmer: Sådan er 2018 gået.....	7
Nyt medlemssystem gør det lettere.....	7
Rådgivning: Sådan hjalp vi danskerne i 2018	7
Juridisk rådgivning i 2018	7
Gældsrådgivning i 2018	7
Spørgsmål om vores test	8
Test og analyser fra Forbrugerrådet Tænk.....	8
Test i 2018	8
Populære test i 2018	9
Flere finansielle test i 2018.....	9
Test af uønsket kemi	9
Medlemmers støtte til vores test er vigtig.....	9
Internationalt samarbejde om test	9
Analyser fra Forbrugerrådet Tænk.....	10
Kampagner i 2018.....	11
Kampagnen: Får din opsparing for meget bank?	11
Kampagnen: Prisportaler vi kan stole på.....	11
Kampagnen: Stop Billethajerne	12
Kampagnen: Tandlægepriser.....	12
Kampagnen: Etisk rating af banker.....	13
Forbrugerrådet Tænk i medierne	13
Udvalgte forbrugerpolitiske sager i 2018	14
Evalueret af forbrugerklagebogen: Er din beskyttelse blevet bedre?	14
Ny europæisk forbrugerlovgivning: New Deal for Consumers.....	14
Kinesiske netbutikker: Fokus på usikre produkter	15
Kviklån: Loft over de tårnhøje renter	16
Aktiesparekonto: Hvorfor kun i banken?	16
Apple Pay og bankers valutakursgebyrer anmeldt.....	17
Google Pay: Bedre beskyttelse af dine data.....	17
Indgreb mod Nykredits lån til køb af deres egne aktier	18
Etisk rating af banker	18

Det digitale indre marked.....	19
Share With Care: Nye funktioner og øget håndhævelsesindsats.....	19
Facebooks og Googles datapraksis.....	19
Samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen	20
Nyt teleforlig: Lettere at skifte bredbåndsleverandør	20
Retssag mod forhøjede bidragssatser tabt	21
Projektsalg: Samarbejde om bedre etik	21
Huseftersynsordningen: Hvem er tilstandsrapporten til for?	21
Revision af tilstandsrapporterne: Slut med k3'ere.....	22
Konkurser i forsikringsbranchen: Hjælp til ramte husejere	22
Grøn strøm: Findes det?.....	23
Nordisk Råd og forbrugerorganisationerne sammen om holdbarhedskonference	24
Strammere regulering af problemkemi.....	24
Klimamærke for fødevarer	24
Mærkningsordning for skånsomt fangede fisk.....	24
Fødevarerforlig: Mere datadrevet kontrol	25
Anbefalinger til regeringen om mad og sundhed.....	25
Oprettelse af det Nationale Genom Center	26
Tandlæger: Måske kommende kvalitetsmodel og ændringer af klagesystemet	26
Forenklet deling af sundhedsoplysninger	26
Kompensation til pendlere på Sjælland berørt af defekte lokomotiver	27
Farvel til pap-pendler-periodekort og mobilt klippekort i hovedstadsregionen.....	27
Projekter hos Forbrugerrådet Tænk.....	28
Forbrugerrådet Tænks Gældsprogram.....	28
Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og gældsrådgivning.....	28
Partnerskabsprojekt med TrygFonden "Plus på Kontoen"	29
Ondt i økonomien = dårlig trivsel	29
I dialog med de unge	29
Unge og økonomi på dagsordenen	29
Tyg på det 2018	29
Forskningsbaseret undersøgelse om adfærd	30
Tyg på dets forskellige events	30
Tyg på det på de sociale medier.....	30

Forbrugerrådet Tænk Kemi	30
Test fra Forbrugerrådet Tænk Kemi	30
Digitale kanaler hos Forbrugerrådet Tænk Kemi.....	31
Appen Kemiluppen	31
Kendskab til Forbrugerrådet Tænk Kemi.....	31
LIFE AskREACH	31
Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls	31
Analyser	32
Digitale kanaler.....	32
Fokus i 2018.....	32
"En tryk digital hverdag" (tidligere "Danskernes digitale Selvforsvar")	32
Det internationale arbejde	33
Arbejdet i klagenævnene.....	34
Høringssvar fra Forbrugerrådet Tænk.....	34
Rådet i 2018.....	35
Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og forbrugergruppe.....	35
Repræsentanterne for de personlige medlemmer	36
Rådsmøder i 2018.....	36
Bestyrelsen i 2018	36
Forbrugerrådet Tænks sekretariat	37

Forord

Forbrugerrådet Tænk er en almennyttig organisation, der har som sit formål at arbejde for alle danske forbrugere. Men vi vil ikke "bare" være noget for alle forbrugere – vi vil samtidig være noget særligt for vores personlige medlemmer og for vores medlemsorganisationer. Medlemmerne er vigtige for os: Et stort antal personlige medlemmer og en bred vifte af medlemsorganisationer giver os et solidt fundament at stå på og flere muskler i vores arbejde for forbrugernes interesser. Både i form af bedre økonomi og i form af en større kontaktflade og en klarere legitimitet.

Vi er derfor meget glade for, at de sidste par års fremgang i antallet af personlige medlemmer er fortsat i 2018. Hvor vi for to år siden havde cirka 75.000 medlemmer, havde vi ved udgangen af 2018 rundet 82.000. Det er de senere års fokuserede indsats, der har resulteret i fortsat medlemsfremgang. Det får os dog ikke til at hvile på laurbærrerne. Vi arbejder videre på at få flere til at blive medlemmer af Forbrugerrådet Tænk og dermed støtte den gode sag.

Forbedringer for alle forbrugeres vilkår skabes ikke kun gennem vores arbejde og repræsentation i flere hundrede råd, nævn og udvalg eller ved at presse på for at sikre en god forbrugerbeskyttelse i lovgivningen. De skabes også, når vores uvildige test fører til, at produkter med problemkemi eller dårlig sikkerhed fjernes fra markedet. I 2018 fik vores test blandt andet fjernet pesto med ftalater og mineralske olier samt legetøjsbolde og legetøjsslim fra markedet.

Det sker også, når vores telefonrådgivning styrker en forbruger i en twist med en virksomhed. Og de skabes, når vores kampagnearbejde eksempelvis får Google til at ændre sin annonceringspraksis eller Kulturministeriet til at intensivere indsatsen mod ulovligt videresalg af billetter til overpris.

Vi har i 2018 gennemført to store forbrugerpolitiske kampagner: En, der satte fokus på bankernes investeringsrådgivning, og en, der krævede mere retvisende prisportaler.

Men vores arbejde når også ud til mere sårbare unge. I vores gælds- og forebyggelsesaktiviteter har vi blandt andet opfordret unge til at tale med hinanden om deres økonomi, før der kommer minus på kontoen. I projektet "Tyg på det" får vi budskaber om sund, billig og varieret mad ud til unge.

Vi forsøger også at gribe sager, der pludselig blusser op: I 2018 for eksempel om billethajer, uigennemsigtige tandlægepriser og en etisk rating af banker og pensionsprodukter. Vi kan se, at vores indsats påvirker virksomhedernes adfærd, og dermed får en effekt, uanset om lovgivningen forbliver uændret. Vi vil derfor i de kommende år fortsætte med at arbejde med både små og store kampagner og aktiviteter.

EU har fyldt meget i 2018. Ikke alene på grund af den usikre situation om Brexit men også fordi vi på en række punkter har fået forbedret beskyttelse af forbrugere i Europa. I maj trådte den nye persondataforordning i kraft, som har givet en tiltrængt og afgørende forbedring af forbrugernes privatlivsbeskyttelse.

2018 bød også på forbedrede muligheder for at bruge streamingtjenester, når vi rejser i Europa, og et forbud mod "geoblocking" – altså virksomhedernes forskelsbehandling af deres kunder på basis af deres nationalitet. I alle disse sager har vi nydt godt af vores daglige tætte samarbejde med vores europæiske paraplyorganisation BEUC.

Og så har året budt på hele to nye ankenævn, nemlig for taxier og for parkeringsafgifter, hvor forbrugeren kan gå hen, hvis man har en klage. I begge tilfælde er der tale om nye lovkrav til brancherne, som imødekommer et mangeårigt ønske fra os.

Forbrugerrådet Tænk er begunstiget af en stor mediebevågenhed. På en typisk dag ringer cirka 10 journalister til vores presseenhed, og spørger om vores mening om alt fra salg af falske koncertbilletter til takstreform i den kollektive trafik. Vi er derfor blevet citeret 5.115 gange i webbaserede medier i 2018 og har optrådt i 132 tv-indslag. Det forpligter, og vi gør os stor umage for altid at levere faktabaserede, troværdige indlæg.

Hertil kommer vores egen kommunikation på vores velbesøgte hjemmeside taenk.dk og i de målrettede nyhedsbreve inden for vores seks prioriterede indsatsområder: Fødevarer, penge, hjemmets produkter, det digitale liv, passagerforhold og problemkemi. Endelig spiller de sociale medier Facebook og Twitter en stadig større rolle i vores kommunikation.

Men basen for det hele er uændret: To gode magasiner – medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk og Forbrugerrådet Tænk Penge – der sammen med taenk.dk leverer solid kvalitetsjournalistik om forbrugerspørgsmål og masser af uvildige test af høj kvalitet, der viser vej i 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

Medlemmer: Sådan er 2018 gået

Forbrugerrådet Tænk er en medlemsorganisation med over 82.000 personlige medlemmer i ryggen. Hvert nyt medlem gør os stærkere, og i 2018 blev vi 3.781 nye medlemmer.

I forhold til vores medlemmer så fokuserede vi i 2018 på at blive endnu bedre til at byde vores nye medlemmer velkommen. Vi har blandt andet gjort det endnu lettere at udnytte de mange fordele, vi tilbyder vores medlemmer, herunder vore mange test og viden om produkterne. Her er vores initiativ med ny velkomstsider en vigtig brik. Den fortæller om alle fordelene ved medlemskab, giver adgang til det seneste medlemsmagasin og sikrer i det hele taget, at man som nyt medlem nemt kan tilmelde sig nyhedsbreve og anden information fra Forbrugerrådet Tænk.

Som noget nyt modtager nye medlemmer også en serie af e-mails fra os. De er specielt udviklet til at give nye medlemmer en god introduktion til medlemsfordelene, og hvad Forbrugerrådet Tænk arbejder for. Tilfredshedsmålinger viser, at medlemmerne er glade for informationen.

Året blev afsluttet med en lille julegave til medlemmerne. Her kunne de prøve magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge i et halvt år uden at betale ekstra. Godt 1.000 medlemmer takkede ja til julegaven.

Nyt medlemssystem gør det lettere

2018 var ligeledes året, hvor nye medlemssystemer blev lanceret. Det er i sig selv ikke særlig synligt for medlemmerne. Men de nye systemer skal være med til at sikre, at vi også i fremtiden kan leve op til medlemmernes ønsker om rettidig kommunikation og god service. De nye medlemssystemer betyder også, at vores databehandling lever op til de skærpede krav for alle virksomheder og organisationer.

Fremadrettet vil de nye systemer give os mulighed for at tilbyde nye betalingsmåder, højere grad af interesserede information til medlemmerne, selvbetjening samt oversigt over medlemskab og betalinger.

Rådgivning: Sådan hjalp vi danskerne i 2018

Forbrugerrådet Tænk yder gratis rådgivning til alle forbrugere inden for købeloven, markedsføring og personlig gæld. Vi svarer også på en masse spørgsmål om vores test.

Juridisk rådgivning i 2018

Sådan gik det i 2018:

- 11.527 henvendelser i alt til Forbrugerrådet Tænks juridiske rådgivning.
 - 5.115 af henvendelserne (44 procent) kom fra medlemmer.
 - 6.412 af henvendelserne kom fra ikke-medlemmer.
 - 9.921 af henvendelserne var telefoniske.

Kontakten til vores rådgivning sker via telefon, e-mail, kontaktformularer på hjemmesiden og Facebook.

Gældsrådgivning i 2018

I 2018 gennemførte vores 120 frivillige rådgivere og koordinører mere end 2.300 individuelle rådgivningsforløb.

Siden 2010 har over 17.000 fået rådgivning om deres personlige gæld.

Læs mere om Forbrugerrådet Tænks gældsrådgivning under afsnittet om Forbrugerrådet Tænks projekter.

Spørgsmål om vores test

Forbrugerrådet Tænk laver hvert år tæt på 100 test, og vi får ofte spørgsmål fra medlemmerne om alt fra brugen af de testede produkter til indhold og indkøb. I 2018 blev det til 442 spørgsmål. 25 var spørgsmål om vores test i magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge.

Test og analyser fra Forbrugerrådet Tænk

En vigtig del af Forbrugerrådet Tænks arbejde er vores uvildige test, undersøgelser og analyser. I dette afsnit kan du læse mere om vores arbejde på området i 2018.

Test i 2018

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

I 2018 lavede Forbrugerrådet Tænk 97 test og undersøgelser, der blev publiceret på hjemmesiden taenk.dk og i magasinerne Forbrugerrådet Tænk og Forbrugerrådet Tænk Penge. I alt havde vores medlemmer ved udgangen af 2018 adgang til 140 test på taenk.dk med mere end 3.500 testede produkter. Hertil kommer test udført i projektet Forbrugerrådet Tænk Kemi (læs mere om Forbrugerrådet Tænk Kemi under afsnittet om Forbrugerrådet Tænks projekter).

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

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

Test og undersøgelser har i 2018 været målrettet forskellige emner. Disse emner er:

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

På taenk.dk/test findes alle de publicerede test for 2018 (undtaget privatøkonomi).

Populære test i 2018

Undersøgelser viser, at vores medlemmer er glade for test af dagligdags produkter som solcreme, røget laks, instant kaffe, cykellygter, røgalarmer, elektriske tandbørster og kokkeknive. Men også test af for eksempel elcykler, stegepander, pladespillere, mikrobølgeovne, fjernsyn, smartphones, opvaskemaskiner, støvsugere, plæneklippere og ovne er populære.

To test af madvarer vakte en del opmærksomhed i 2018. Vores test af grøn pesto fandt i flere tilfælde indehold af ftalater og mineralske olier, der er mistænkt for at være hormonforstyrrende. En anden test afslørede mikroplast i muslinger, rejer og også i salt.

Flere finansielle test i 2018

Vi har i 2018 øget antallet af finansielle test, der primært bringes i magasinet Forbrugerrådet Tænk Penge.

I 2018 testede vi blandt andet mobil- og bredbåndsabonnementer, andelsboligkredit, lønkontokredit og forsikring af fritidshuse.

Test af uønsket kemi

Forbrugerrådet Tænk Kemi har også i 2018 afsløret problematisk kemi i populære produkter. Flere produkter indeholdt så høje mængder, at de var ulovlige. Disse test ligger tilgængelige på www.kemi.taenk.dk for alle forbrugere. Som eksempelvis legetøjsbolde med hormonforstyrrende ftalater, legetøjsslim med det uønskede stof bor og kageemballage med farlige fluorstoffer. Vi har anmeldt producenterne og produkterne til Miljøstyrelsen, der har øget deres kontrol på baggrund af vores test.

Medlemmers støtte til vores test er vigtig

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

Sidste år dumpede 24 produkter i vores test. Typisk på grund af ringe sikkerhed, indhold af uønsket kemi eller fordi de ikke holder dét, de lover.

Se alle dumpede produkter på vores hjemmeside:

<https://taenk.dk/om-os/aarsberetninger/aarsberetning-2018/dumpet-produkter-test-2018>

Internationalt samarbejde om test

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

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

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

Analyser fra Forbrugerrådet Tænk

Vi laver også analyser. Vores analyser udarbejdes primært ved anvendelse af læserpanel og vores forbrugerpanel. Læserpanelet består af medlemmer og vores forbrugerpanel består af tilfældigt udvalgte forbrugere, som tilsammen dækker et repræsentativt udsnit af den danske befolkning.

Forbrugerrådet Tænk har i 2018 udført 36 analyser, herunder 10 læseranalyser af medlemsbladet Forbrugerrådet Tænk. Der er udført analyser af blandt andet unge og økonomi, tandlægepriser, tilbudsportaler, fitnesscentre, pesticidrester, fødevareemballager, databeskyttelsesregler, og bankers etik.

Alle vores undersøgelser skal understøtte Forbrugerrådet Tænks arbejde for at forbedre forbrugernes vilkår. For eksempel ved at afdække forbrugernes brug af - og kendskab og holdning til - forskellige produkter og ydelser. Eller for at kortlægge adfærds- og holdningsmønstre blandt forbrugere i forbindelse med lovarbejdet.

Kampagner i 2018

Forbrugerrådet Tænk planlagde og gennemførte i 2018 to store forbrugerpolitiske kampagner:

- "Får din opsparing for meget bank?" og
- "Prisportaler vi kan stole på"

Hertil kom tre mindre kampagner om en aktuel forbrugerpolitisk sag.

De fem kampagner beskrives i det følgende afsnit.

Vi gennemførte også kampagner inden for vores eksternt finansierede projekter. De er beskrevet i de respektive afsnit om projekterne. Find dem i indholdsfortegnelsen.

Kampagnen: Får din opsparing for meget bank?

I april og maj 2018 gennemførte vi en kampagne med sloganet "Får din opsparing for meget bank?" Kampagnen handlede om, hvordan du kan beskytte din opsparing mod at blive spist op af gebyrer.

Kampagnen satte fokus på de høje gebyrer bankerne tager, når de rådgiver bankkunder om investering i investeringsfonde. Kampagnen belyste også den store forskel, det kan have for den samlede opsparing, hvis gebyrerne sættes ned.

Kampagnens mål var at styrke forbrugernes muligheder for at undgå for høje gebyrer. Kampagnen havde også til hensigt at gøre bankerne kontraktligt forpligtet til at sætte kundernes interesser før deres egne i investeringsrådgivningen. Sidstnævnte lykkedes dog ikke.

Som en del af kampagnen lancerede vi en "gebyreffektberegner" på taenk.dk. Beregneren kunne vise, hvor meget man kunne øge sin opsparing, hvis man flyttede sin opsparing fra en den ene investeringsforening til den anden. Desuden lavede vi i samarbejde med Dansk Aktionærforening to investeringsguides om selv at investere sine opsparede midler og om at forhandle med sin bank. Endelig lavede vi et pristjek på investeringsforeninger.

Selv om kampagnen ikke havde håndfaste politiske resultater, faldt den tidsmæssigt sammen med, at flere aktører for eksempel Sparindex, Nordea (Nora) og Danske Bank (June) intensiverede deres markedsføring af billige indexfonde, og det er derfor muligt at kampagnen medvirkede til at rykke på bankernes investeringsrådgivning.

Således fylder tilbud med lavere gebyrer nu mere på hylderne. Det har også andre årsager, men kampagnen har uden tvivl også bidraget.

Kampagnen: Prisportaler vi kan stole på

Vores anden store kampagne i 2018 handlede om de populære prisportaler. På en prisportal kan man med ganske få klik finde priser på alt fra fladskærme over rengøring til flyrejser. Prisportaler giver nemt brugerne et dækkende billede af forhandlere og priser. Eller gør de? Det satte vi fokus på i kampagnen "Prisportaler vi kan stole på" i oktober og november.

Det er ikke altid nemt at gennemskue, hvad der ligger bag portalernes søgeresultater, og de kan let vildlede brugerne på grund af deres forretningsmetoder. Vi opstillede derfor en række krav, som vi mener, en portal

skal leve op til for at være pålidelig. Det var en del af kampagneformålet at arbejde for en certificerings- eller mærkningsordning baseret på disse krav.

Som en del af kampagnen testede vi prisportaler for flyrejser. Der blev endvidere foretaget to kvalitetstjek af prisportaler for elektronik og hvidevarer samt af mobilabonnementprisportaler.

Som en direkte effekt af kampagnen lovede alle de prisportaler, som Forbrugerrådet Tænk var i kontakt med før og under kampagnen, at rette ind i forhold til de opstillede krav. Vi anmeldte desuden Google til EU's konkurrencekommissær for at markedsføre produkter gennem fuportaler, der i realiteten blot er maskerede reklamer.

Kampagnen fik stor politisk opmærksomhed, og det lover godt for det videre arbejde hen i mod en mærkningsordning.

Momondo blev "Bedst i Test" i testen af flyrejseportaler og har siden annonceret kraftigt med dette.

Kampagnen: Stop Billethajerne

Den første af vores mindre kampagne-indsatser var i foråret 2018. Som optakt til sommerens mange festivaler, koncertbegivenheder og VM i fodbold lancerede vi kampagnen "Stop billethajerne". Kampagnens mål var at sætte en stopper for billethajers ulovlige salg af ugyldige billetter og billetter til massive overpriser. Begge dele i strid med dansk lovgivning og til stor gene for forbrugerne.

Det lykkedes os at få samlet en alliance af en lang række festivaler, koncertarrangører og spillesteder. Vi fik også kaldt såvel kulturministeren, justitsministeren og erhvervsministeren i åbent samråd den 6. juni for at få svar på, hvorfor myndigheder trods gentagne anmeldelser ikke griber ind over for billethajer som Viagogo.dk og lignende. Alle ministre erkendte problemet og tilkendegav, at der er behov for øget opmærksomhed, herunder på EU-plan.

Kulturministeren har efterfølgende fulgt op med at planlægge en endnu bredere informationskampagne, ligesom justitsministeren har opfordret politikredse og det nye Landsdækkende Center for it-relateret økonomisk kriminalitet til at have fokus på området.

Endvidere har Forbrugerombudsmanden rettet henvendelse til de schweiziske myndigheder om en af de største billetbørser, Viagogo, der har hjemme i Schweiz. Endvidere er 30 konkrete sager overdraget til viderebehandling hos Københavns Politi.

Endeligt har vi fået Google til at ændre markedsføringen af Viagogo i søgeresultater på siden, blandt andet så de ikke længere fremstår som officiel billetudbyder. Det må betragtes som et markant resultat, at en aktør som Google ændrer deres globale adfærd som resultat af en dansk kampagne.

Kampagnen: Tandlægepriser

I slutningen af august og begyndelsen af september 2018 gennemførte Forbrugerrådet Tænk atter en mindre kampagne. Denne gang for at øge gennemsigtigheden af tandlægers priser og kvalitet.

Tal fra Danmarks Statistik viste, at tandlægepriserne var steget markant mere end forbrugerpriserne de sidste 16 år. Vi opfordrede derfor forbrugerne til at være opmærksomme på mulighederne for at forhandle

med deres tandlæge om prisen på større opgaver. Kampagnen satte også fokus på, at det er svært at få indblik i kvaliteten af tandlægens arbejde.

Flere tandlæger reagerede meget skarpt og negativt på kampagnen. Til gengæld blev vores budskaber modtaget meget positivt af forbrugerne og politikerne. Sundhedsministeren erklærede sig oven i købet enig med os i problematikken.

Kampagnen: Etisk rating af banker

Skandalen om især Danske Banks involvering i hvidvask i Estland fornyede interessen for bankskift og for spørgsmålet om, hvordan man finder den rigtige bank.

Forbrugerrådet Tænk satte derfor i slutningen af september 2018 fokus på, hvor let et bankskifte er, men hvor svært det er at vurdere bankernes etik.

Sammen med organisationen Oxfam Ibis har vi tidligere forsøgt at etablere en såkaldt "Fair Finance Guide" i Danmark. Guiden skal være svarende til, hvad der findes i eksempelvis Sverige og Norge.

I Sverige og Norge laver guiden en årlig måling af bankernes og pensionsselskabernes etik på en række udvalgte områder. På den måde bidrager guiden til at fastholde fokus på bankers etik.

Vi opfordrede erhvervsministeren til at finde penge til guiden men uden resultat. Siden har sagen været forfulgt politisk sammen med Oxfam Ibis. Vi har ikke opgivet håbet om et positivt resultat.

Forbrugerrådet Tænk i medierne

Når vi hos Forbrugerrådet Tænk taler alle forbrugeres sag, gør vi det blandt andet gennem medierne. Her kan vi komme bredt ud med vigtig viden til både forbrugere og beslutningstagere.

Derfor lægger Forbrugerrådet Tænk stor vægt på at være åbne, tilgængelige og servicemindede over for pressen. Vores pressetelefon svarer alle døgnets vågne timer, og vi er altid hurtige og servicemindede. Vores formand, direktør og fagmedarbejderne svarer på alle spørgsmål, hvor vi har viden og fakta på plads.

Vi svarer gennemsnitligt på ti pressehenvendelser per dag året rundt. Men vi sætter også selv dagsordenen med vores mærkesager. Det gør vi for eksempel i forbindelse med de ti årlige numre af vores medlemsblad, Forbrugerrådet Tænk, med de seks numre af vores privatøkonomiske magasin, Forbrugerrådet Tænk Penge, med vores kampagner og forskellige aktiviteter, samt når vi oplever, at den forbrugerpolitiske debat kalder på vores indspark.

I 2018 var Forbrugerrådet Tænk citeret 5.115 gange i onlinemedier, hvilket svarer til 14 artikler om dagen året rundt, og vi blev citeret i 2.555 artikler i trykte medier. Det er foreløbig rekord i de fem år, vi har målt på samme måde. På fem år er mængden af onlinehits steget med små 20 procent.

Forbrugerrådet Tænks formand og medarbejdere optrådte i 2018 132 gange i tv-indslag.

Udvalgte forbrugerpolitiske sager i 2018

Forbrugerrådet Tænk styrker forbrugernes handlekraft ved at:

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

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

Evaluerings af forbrugerklagebogen: Er din beskyttelse blevet bedre?

Klagesystemet for forbrugerne blev ændret i 2015. Blandt de vigtigste ændringer var, at der nu stort set er klageadgang for alle typer produkter. Men for at håndtere den forventede stigning i antal klager blev behandlingen af klager delt i to. Først skal en klage behandles i en såkaldt mediationsenhed, der skal forsøge at få partnerne til at løse sagen selv. Kan der ikke opnås forlig, kan klagen komme videre til Forbrugerklagenævnet. Men kun mod et nyt og forhøjet gebyr. Det samlede klagegebyr kan dermed, hvis klageren ikke får medhold i nævnet, komme op på i alt 500 kroner. Det høje gebyr skulle dæmpe stigningen i antal sager. Forbrugerrådet Tænk var stærkt imod ændringen.

I begyndelsen af 2018 fik vi et udkast til evaluering i høring fra Erhvervsministeriet. Evalueringen viste, at der ikke var sket en stigning af betydning i antallet af klager. Stigningen lød på 2,3 procent af det hidtidige antal klager. Sagsbehandlingstiderne så også tilfredsstillende ud. Da en undersøgelse samtidig havde vist tilfredshed med systemet, herunder gebyrniveauerne hos både klager og erhvervsdrivende, konkluderede ministeriet, at ordningen er blevet velfungerende.

Forbrugerrådet Tænk mener dog, at det ikke er klagerens mening om gebyrstørrelsen, der er interessant. Ved at klage har klageren jo vist, at gebyret er acceptabelt. Det er snarere holdningen blandt de potentielle klager, hvor gebyret kan have afholdt dem fra at klage, der er interessant.

Begrundelsen for gebyrstigningen var, at man ville undgå en voldsom vækst i antal sager. Denne bekymring har vist sig ubegrundet. Derfor mener Forbrugerrådet Tænk, at gebyret skal sænkes. Samtidig satte vi spørgsmålstegn ved konklusionen om, at det nye system har smidiggjort klagesagsbehandlingen. Der var også i det gamle system et stort antal sager, der blev forligt – det var blot ikke udskilt til en særskilt fase med særskilt betaling. Vores synspunkter har imidlertid ikke fået ministeriet til at ændre sin holdning.

Ny europæisk forbrugerlovgivning: New Deal for Consumers

Europa-Kommissionen barslede i april 2018 med en samlet pakke for den europæiske forbrugerlovgivning. Der var tale om et tvedelt forslag. Dels indeholder forslaget forskellige ændringer i lovgrundlaget. Men det foreslår også, at reglerne bliver håndhævet bedre, så man for eksempel også kan rejse sager på tværs af grænserne. Kommissionen vil gerne gøre forslagene til virkelighed inden valget til Europa-Parlamentet i 2019.

Hovedelementerne er: Begrænsning af dørsalg, skærpede erstatningsregler ved overtrædelse af markedsføringsloven, anerkendelse af at betaling med data også er en handel, hvor forbrugeren har

rettigheder og særlige informationsforpligtelser for formidlere – for eksempel dealsites, bookingportaler med videre – der præciserer formidlerens ansvar. Forslaget rummer også ændringer af reglerne for fortrydelsesret, så den nuværende ret til også at returnere varer, der bærer præg af brug, forsvinder. Dertil forbedrede muligheder for at føre gruppesøgsmål.

Forbrugerrådet Tænk vurderer det som et meget positivt udspil for forbrugerne om end med enkelte skønhedspletter. Arbejdet med at give input til forslagene har i 2018 fyldt meget hos os og vores europæiske organisation BEUC.

Trods vores generelle positive indstilling til forslagene er vi kritiske over for forslaget om at forringe fortrydelsesretten. Heldigvis ser det ud til ikke at kunne accepteres af Europa-Parlamentet. Derudover finder vi, at kravene til formidlerplatforme fra den ene forbruger til den anden er utilstrækkelige. Vi efterlyser i stedet en præcisering af, at de har et klart medansvar, når noget ikke forløber, som det skal.

Grundlæggende mener vi, at når man for eksempel lejer en lejlighed gennem Airbnb eller en biltur gennem GoMore, så må platformen være medansvarlig for, at den aftalte ydelse bliver leveret. Her går det ikke, som Europa-Kommissionen lægger op til, at er de selv kan tage forbehold og for eksempel skrive ”vi er kun en formidlerplatform, og vi har ikke noget ansvar”, hvis lejligheden ikke som lovet havde altan eller chaufføren bliver væk fra den aftalte kørsel.

På en række punkter er det uklart i hvilket omfang nye regler vil få betydning i Danmark. Det gælder for eksempel dørsalgsloven, nye erstatningsregler og gruppesøgsmål. Forslagene var ved årets udgang fortsat i proces.

Kinesiske netbutikker: Fokus på usikre produkter

Dansk Erhverv har igennem hele 2018 kørt en større kampagne mod kinesiske netbutikker, der spiller en stadig større rolle i danskernes onlinehandel. Dansk Erhvervs interesse kommer fra bekymringen for den konkurrence, danske virksomheder bliver udsat for. Danske onlinebutikker underbydes af udenlandske virksomheder, der i mange tilfælde omgår told- og skattereglerne. Det er ikke i første række en forbrugerpolitisk dagsorden.

Forbrugerrådet Tænk har imidlertid en fælles dagsorden med Dansk Erhverv om produkternes sikkerhed. Vores stikprøver fra december 2017 viste flere eksempler på usikre produkter fra kinesiske onlinebutikker, herunder den kendte wish.com. Også en undersøgelse af kosmetik købt på netop wish.com, som vi gennemførte i foråret 2018, viste store problemer med at leve op til deklarationskravene.

Adgang til international onlinehandel er grundlæggende en god ting, men vi advarer mod at købe eksempelvis legetøj, elektronik eller kosmetik i onlinebutikker fra Fjernøsten. Der er tale om produkter der kan være farlige, bryde i brand eller indeholde uønsket kemi. Derfor støtter vi også Dansk Erhvervs ønske om, at det internationale samarbejde om håndhævelse af forbrugerbeskyttelses- og produktsikkerhedsreglerne styrkes.

En række udspil fra regeringen har tydet på lydhørhed. Blandt andet for behovet for en forstærket indsats for produktsikkerhed også ved handel med webshops uden for EU.

Kviklån: Loft over de tårnhøje renter

Mange får problemer med at betale hurtigt optagede lån med en høj rente, såkaldte kvik- og forbrugslån, tilbage. Det får selvsagt store konsekvenser for den enkelte. Derfor arbejder Forbrugerrådet Tænk for at stramme reglerne for kviklån og andre forbrugslån. Ikke fordi folk ikke må låne penge. Men fordi vi er imod urimelige lånevilkår, der nemt bringer folk i økonomiske vanskeligheder.

Gennem 2018 har vi set en stigning i den politiske vilje til at regulere markedet for kviklån og andre forbrugslån. Både SF, regeringen og Socialdemokratiet er kommet med udspil til regulering af forbrugslånemarkedet.

Blandt forslagene er et skærpet tilsyn i Finanstilsynets regi, at gøre lovreguleringen om 48-timers betænkningstiden ved optagelse af kviklån effektiv, ÅOP-loft (et prisloft over de Årlige Omkostninger i Procent) og en begrænsning af markedsføringen af lånene i det offentlige rum.

Lånefirmaerne omgår den nuværende betænkningstid ved blot at omdefinere deres lån. Forbrugerrådet Tænk finder det derfor positivt, at regeringen lægger op til, at betænkningstiden på 48 timer kommer til at omfatte alle forbrugslånstyper. Derudover er det vigtigt at diskutere, hvordan markedsføring af lån med høj rente i det offentlige rum kan reguleres og begrænses.

Vi støtter naturligvis også et skærpet tilsyn, men havde gerne set, at det havde kunnet forblive i Forbrugerombudsmandens regi. Vi så allerhelst, at man også indførte et ÅOP-loft. Et loft er en ubureaukratisk måde at sikre, at firmaerne får et økonomisk incitament til at kreditvurdere kunderne ordentligt. Et loft fungerer godt i en række andre EU-lande og i flere stater i USA. Der har imidlertid ikke været tilslutning fra regeringen til netop denne løsning.

Overordnet er det positivt, at politikerne nu erkender de problemer på forbrugs-lånemarkedet, som Forbrugerrådet Tænk i en længere periode har peget på. I 2018 har vi gennemført to meget vellykkede debatmøder sammen med TrykFonden med bred deltagelse fra politikere og interessenter. Vi ser derfor optimistisk på, at der kan ske fremskridt i det videre forløb.

Aktiesparekonto: Hvorfor kun i banken?

Der blev i efteråret 2018 vedtaget en ny lov om såkaldte aktiesparekonti. Aktiesparekontoen er en ny måde at beskatte opsparing på, som er investeret i aktier og investeringsbeviser. Der er tale om et supplement til de eksisterende beskatningsformer, som for eksempel frie midler, ratepension, aldersopsparing og livrente.

Under lovforslagets behandling pegede Forbrugerrådet Tænk på to problemer ved forslaget. For det første er der stor risiko for, at lovforslaget de facto vil forbyde forbrugerne at købe udenlandske investeringsbeviser til aktiesparekontoen. Det er et problem, fordi danske investeringsbeviser hovedsageligt laves af bankerne og har alt for høje omkostninger.

For det andet er det kun banker, der får lov at tilbyde forbrugerne den skattebegunstigede opsparingsform. Det er et problem, fordi både pensionselskaber og investeringsforvaltningsselskaber ønsker at kunne tilbyde aktiesparekonti. Forbrugerne bør selv bestemme, om de ønsker at oprette deres aktiesparekonti i banker eller hos en af bankernes konkurrenter.

På trods af henvendelser både til ministerierne og positiv dialog med flere politikere lykkedes det ikke at få ændret lovforslaget på disse punkter.

Apple Pay og bankers valutakursgebyrer anmeldt

Forbrugerrådet Tænk anmeldte i juni 2017 en række store danske banker til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for at gennemføre identiske prisstigninger på valutakursgebyrer ved brug af Visa/Dankort i udlandet. Der var tale om prisstigninger på henholdsvis 33 og 50 procent.

Det var vores vurdering, at prisstigningerne var en overtrædelse af betalingslovens gebyrregler. Efter at have brugt et år på de indledende overvejelser meldte Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen i juni 2018 ud, at de havde besluttet sig for at behandle sagen. Forbrugerrådet Tænk har ikke kunnet få indikationer på, hvornår Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen forventer sagen færdigbehandlet.

Forbrugerrådet Tænk anmeldte ligeledes i november 2017 Apple til Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen for at have indrettet betalingsløsningen Apple Pay i strid med en række regler i konkurrence- og betalingslovgivningen. En del af klagen vedrørte, at Apple har låst den såkaldte NFC-chip i iPhones. Chippen anvendes til mobiltelefoners kommunikation med betalingsterminaler i butikkerne.

Apples lås af NFC-chippen betyder, at danske udbydere af betalingsapps, som Dankort-appen og appen MobilePay, i stedet er nødt til at anvende mobiltelefonernes Bluetooth-teknologi. Konsekvensen er en ringere brugeroplevelse og Bluetooth findes i et mindretal af betalingsterminalerne.

Konkurrence- og Forbrugerstyrelsen oplyste i august 2018, at de ikke ville gå videre med denne del af klagen. Forklaringen lød på, at de ressourcer, der skal bruges på at nå frem til en afgørelse, ikke står mål med afgørelsens forventede effekt på konkurrencesituationen på det danske betalingsmarked. De har uformelt henvist til, at Apple Pay kun har en meget lille markedsandel, og at teknologiudviklingen på betalingsområdet gør, at NFC-baserede løsninger må forventes at møde konkurrence fra andre tekniske løsninger.

Forbrugerrådet Tænk har overvejet, hvordan vi eventuelt kunne gå videre med sagen, men har vurderet, at en henvendelse til EU's konkurrencemyndigheder ikke ville føre til noget resultat, da Apples markedsdominans er et specielt dansk forhold.

Google Pay: Bedre beskyttelse af dine data

I efteråret 2018 lancerede Danske Bank, Nordea og Jyske Bank mobilbetalingstjenesten Google Pay til deres kunder. Google Pay er et globalt produkt, som ikke er tilpasset det danske marked. I Danmark lykkedes det imidlertid Forbrugerrådet Tænk at få indsat en række særlige databeskyttelsesregler i betalingsloven. Reglerne er unikke for Danmark og bygger oven på de fælleseuropæiske regler for persondata og betalingstjenester.

Formålet med reglerne er at åbne for "god" brug af betalingsdata og samtidigt beskytte forbrugerne mod "dårlig" brug af betalingsdata. Reglerne skal også gøre det nemt for forbrugerne at se, hvad de siger ja til og afværgе, at samtykke til behandling af betalingsdata bliver en forudsætning for at bruge apps og betalingskort.

Brugervilkårene for Google Pay er efter vores mening i konflikt med de særlige danske betalingsdataregler. Det er blandt andet helt uigennemskueligt, om vores betalingsdata bliver anvendt til andre formål end at gennemføre betalingerne. Google siger, at dette i praksis ikke er tilfældet, men det fremgår ikke af vilkårene. Vi sendte i december 2018 et brev til Google og bad dem ændre brugervilkårene for Google Pay på en række punkter. Vi er i fortsat dialog med Google om sagen.

Vi drøftede ligeledes Google Pay med Danske Bank forud for deres lancering af Google Pay. Det lykkedes at få Danske Bank til at foretage en række ændringer i deres vilkår for brug af Google Pay, som stiller Danske Bank-kunderne bedre end kunderne i Nordea og Jyske Bank – selvom vi også for dem mener, at vilkårene er problematiske. De særlige danske betalingsdataregler betyder endvidere, at vi kan anmelde de banker, der samarbejder med Google, hvis Google ikke retter sig efter dansk lovgivning.

Indgreb mod Nykredits lån til køb af deres egne aktier

Nykredit ønskede at rejse mere kapital ved at sælge aktier i Nykredit til kunderne. Som tak for købet af aktierne kunne kunderne så få et mere fordelagtigt realkreditlån.

Forbrugerrådet Tænk var dog ikke glade for den model. Den kan nemlig give nogle meget uheldige følgevirkninger, som vi lærte vigtigheden af at begrænse i forbindelse med finanskrisen. Lån til køb af en finansiell virksomheds egne aktier kan nemlig sætte rådgiverne i en uholdbar dobbeltrolle, hvor de både skal sælge egne aktier og samtidig rådgive kunderne om deres privatøkonomiske forhold.

Erfaringen viser, at dette kan påføre kunderne en ganske betydelig risiko – ikke mindst i de tilfælde, hvor det er skrantende banker, der på denne måde søger at rejse ny kapital til at redde en synkende skude (som i tilfældet Roskilde Bank).

Modellen er ikke ulovlig, idet den gældende lovgivning vil betyde, at en bank helt lovligt kan yde lån til køb af bankens egne aktier – og endda stille krav om det som forudsætning for andre engagementer – hvis blot banken har et børsnoteret holdingselskab som ejer af selve banken. Alternativt kan banken have et helejet finansieringsselskab, som alene beskæftiger sig med rådgivning og udlån til køb af bankens egne aktier.

Dette problem rejste Forbrugerrådet Tænk i en henvendelse til erhvervsministeren, der svarede positivt tilbage. Erhvervsministeren var enig i, at det var problematisk, og han vil ændre loven, så forbuddet mod at yde lån til køb af egne aktier også omfattes til at gælde tilfælde som Nykredit uanset den nærmere koncernstruktur.

Etisk rating af banker

Forbrugerrådet Tænk forsøgte for et par år siden at etablere en etisk rating af banker, en såkaldt Fair Finance Guide, i samarbejde med en række andre NGO'er. Projektet strandede, da der ikke kunne rejses den nødvendige finansiering.

I lyset af blandt andet sagerne om bankernes rolle i hvidvask og den stigende interesse for at vælge en anden bank med højere moral end for eksempel Danske Bank, har Forbrugerrådet Tænk, til dels sammen med Oxfam IBIS, i efteråret 2018 genoptaget forsøget på at etablere en organisation. Fair Finans Danmark skal bidrage til at øge den etiske gennemsigtighed i bankerne og andre finansielle institutioner og vise, hvordan de kan arbejde mere bæredygtigt. Gennem dette arbejde kan organisationen hjælpe forbrugere, virksomheder og offentlige institutioner til at foretage oplyste valg om deres bankforretninger.

Danmark har i modsætning til de fleste andre lande i Nordeuropa ikke en organisation, der kontinuerligt kan rejse debat om banker og andre finansielle institutioners etik, og som samtidig kan guide forbrugere, foreninger og selskaber i en etisk retning, når de vælger bank. Der er behov for en uafhængig og kritisk stemme som kan hamle op med den stærke interessevaretagelse, som banksektoren udøver, der ikke nødvendigvis fører til en mere etisk og bæredygtig finanssektor. Det er målet at oprette en dansk organisation i regi af den internationale organisation Fair Finance Guide International (FFGI), der er et civilsamfundsnetværk med udgangspunkt i Oxfam, Holland.

Et væsentligt punkt er at skaffe en stabil finansiering for organisationen. Det er i første omgang blevet afvist af erhvervsministeren, men sagen var ved årets udgang i fortsat politisk proces, og vi ser optimistisk på mulighederne.

Det digitale indre marked

EU vedtog i foråret 2018 nogle vigtige skridt mod en realisering af det digitale indre marked. I marts trådte eksempelvis "Portabilitet for streamingabonnementer" i kraft. Det betyder, at man kan tilgå sine streamingtjenester (Netflix, Spotify med flere) i andre EU-lande, selv om abonnementet er oprettet i Danmark. Det har hidtil ikke været muligt.

Samtidig blev der besluttet et forbud mod såkaldt "geoblocking" ved e-handel. Forbuddet trådte i kraft i november 2018. Forbuddet betyder, at forbrugerne får ret til at handle på websider i hele EU. Onlinebutikkerne må derefter ikke længere nægte at sælge til udlændinge – men de må godt betinge sig, at der skal ske levering til en adresse i butikkens eget land, blot der ikke gøres forskel mellem kunderne efter deres nationalitet.

Forbrugerne må i givet fald arrangere sig med et fragtfirma, der kan tage imod leverancen og videresende den. Ligeledes vil automatisk viderestilling til en anden webside, afhængig af ens IP-adresse, med andre handelsvilkår, ikke længere være tilladt. Hermed rammes den udbredte praksis blandt for eksempel biludlejningsfirmaer med at have forskellige priser på nationale hjemmesider, således at en bil er billigere at leje gennem den græske end gennem den danske hjemmeside hos samme firma.

Begge skridt imødekom et mangeårigt ønske fra de europæiske forbrugerorganisationer.

Share With Care: Nye funktioner og øget håndhævelsesindsats

I oktober 2018 lancerede Kulturministeriet sammen med blandt andet brancheorganisationen "Rettighedsalliancen", der bekæmper ulovlig deling af beskyttet musik og film, en ny kampagne med fokus på lovlige tjenester og styrket håndhævelse via en særlig politienhed. I den forbindelse blev sitet www.FilmFinder.dk lanceret. Siden samler de lovlige alternativer ét sted og gør det muligt at søge på, hvor man lovligt kan streame en bestemt film.

Forbrugerrådet Tænk var repræsenteret i lanceringskonferencen og roste initiativet. Vi var også positive over for, at den styrkede politihåndhævelse er målrettet mod de store bagmænd, i stedet for, som vi tidligere har set, at fokusere på den enkelte private misbruger.

Facebooks og Googles datapraksis

Berlins regionale domstol afsagde i februar 2018 dom i en sag mod Facebook anlagt af den tyske forbrugerorganisation vzbv (Verbraucherzentrale Bundesverband). Dommen fandt på en række punkter

Facebooks praksis i strid med tysk persondatalov. Det gælder blandt andet de meget brede samtykker, som Facebook indhenter til at indsamle og dele forbrugernes data med forskellige aktører i blandt andet USA. Men også at Facebook i sin app til smartphones har præaktiveret en lokalitetstjeneste, der viser andre brugere, hvor brugeren befinder sig. Hertil kommer at standardindstillingen i brugernes profil tillader søgemaskiner at linke til brugernes Facebook-profiler og at anonym anvendelse af Facebook ikke tillades. Facebook har anket dommen men samtidig erklæret, at de ville tilpasse deres vilkår til den europæiske persondataforordning (GDPR), der trådte i kraft 25. maj 2018.

Forbrugerrådet Tænk fulgte op på dommen ved at bede Datatilsynet tage stilling til, om Facebooks praksis på de pågældende punkter også er i strid med dansk lovgivning. Datatilsynet har imidlertid foreløbig afvist at behandle sagen, idet Facebooks europæiske kontor ligger i Irland, hvorfor de mener, det er en sag for de irske datamyndigheder.

Vi har desuden i juni 2018 i samarbejde med det norske Forbrukerrådet – der har lavet et større udredningsarbejde - anmeldt Googles og Facebooks privatlivsvilkår til henholdsvis Datatilsynet og Forbrugerombudsmanden.

Vilkårene for begge tjenester er blevet opdateret i forbindelse med ikrafttræden af persondataforordningen, men de har nu en særlig manipulerende karakter, der gør, at forbrugeren lokkes til automatisk at acceptere vilkårene. Vi har ved årets udgang endnu ikke hørt fra Datatilsynet om sagen. Deres afvisning af den første sag tyder dog på, at også disse to sager vil blive afvist. Anmeldelserne er imidlertid en del af et bredt europæisk pres mod de to tjenester.

Samarbejde med Digitaliseringsstyrelsen

Som led i regeringens cyber- og informationssikkerhedsstrategi har Digitaliseringsstyrelsen og Erhvervsstyrelsen lanceret hjemmesiden Sikkerdigital.dk, som formidler gode råd om IT-sikkerhed målrettet borgere, erhvervsdrivende og ansatte i staten.

Forbrugerrådet Tænk har ydet faglig sparring til indholdet på hjemmesiden og til undervisningsmateriale. Vores og TrygFondens app "Mit Digitale Selvforsvar" (der ved årets udgang stærkt nærmede sig 100.000 downloads) er desuden omtalt på sitet.

Som konsekvens er vi blevet en af styrelsens officielle samarbejdspartner på platformen. Derudover har vi været i løbende dialog med Digitaliseringsstyrelsen om andre samarbejdsmuligheder.

Nyt teleforlig: Lettere at skifte bredbåndsleverandør

I juni 2018 blev alle Folketingets partier enige om en revision af teleforliget fra 1999. Aftalen om en revision drejer fokus for udviklingen af teleområdet væk fra "bedst og billigst for forbrugerne" over til en mere klar industripolitisk vinkling. Det skal være lettere og billigere at opstille master, og der skal være klarere regler for kommuners involvering.

Af positive takter for forbrugerne er forenkling af skift af leverandør af bredbånd. Men også det mere langsigtede mål om en europæisk mærkning af kvaliteten af smartphones antenner er positiv. Det næste større udbud af mobilfrekvenser kommer til at indeholde detaljerede krav om dækning af høj kvalitet, der hvor markedet ikke skønnes at ville løse opgaven. Dertil kommer en fortsættelse og forøgelse af bredbåndspuljen, der skal have mere sigte mod yderliggende områder, end tilfældet er i dag.

Forbrugerrådet Tænk opfattede disse elementer som positive, men spillede ind i debatten med blandt andet at pege på manglende ambitioner for forbedring af gennemsigtighed og tillid i telemarkederne.

Retssag mod forhøjede bidragssatser tabt

Øster Landsret afsagde i august 2018 dom i tre sager vedrørende realkreditinstitutternes muligheder for at forhøje bidragssatserne. Dommene gav realkreditinstitutterne medhold i, at forhøjelserne har været i orden i forhold til den gældende lovgivning og de aftaler, som forbrugeren har skrevet under på. Dommene bekræftede, at realkrediten har formået at etablere et juridisk system og låneaftaler for deres virksomhed, så de helt frit kan hæve deres priser på kontrakter, der er indgået for op til 30 år.

Sagerne viser tydeligt, at forbrugerne ikke har været opmærksomme på institutternes frie adgang til at forhøje bidragene, hvilket bekræfter, at der er tale om et særdeles kompliceret regelsæt og aftaledokumenter, som de færreste forbrugere kan forstå. Det er meget uheldigt, da aftalen har stor betydning for deres privatøkonomiske situation. Kravene til begrundelse af prisforhøjelser på realkreditlån blev skærpet i 2017, men dommen er afsagt på baggrund af de gamle regler.

Dommen understreger behovet for at overveje, om realkreditlovgivningen sikrer den rette balance med hensyn til at beskytte realkreditinstitutterne indtjening kontra at beskytte forbrugernes privatøkonomi.

Forbrugerrådet Tænk har også i 2018 arbejdet hårdt for at få gjort noget ved dette, og selv om reglerne som sagt er blevet skærpede, mener vi ikke, at vi er i mål endnu.

Projektsalg: Samarbejde om bedre etik

I slutningen af 2017 begyndte Forbrugerrådet Tænk et uformelt samarbejde med Danske Boligadvokater om udarbejdelse af et sæt etiske regler for projektsalg af boliger, som vi mener, bør være opfyldt i forbindelse med konkrete handler.

Samarbejdet var et resultat af, at begge organisationer har en fælles interesse i at sikre boligkøbere mod skuffelser og problemer, når de køber en projektbolig. Købere af projektboliger er på nuværende tidspunkt dårligere stillet end købere af eksisterende boliger.

Samarbejdet er stadig på udviklingsniveau og langt fra afsluttet. Danske Boligadvokater modtog dog i april 2018 et tilsagn om et legat fra Dreyers Fond til finansiering af projektet.

I oktober 2018 afholdt erhvervsministeren et møde til drøftelse af reglerne for markedsføring af projektboliger. Ud over Forbrugerrådet Tænk deltog Dansk Ejendomsrådgiverforening, Danske Boligadvokater samt Byggesocietetet i mødet. På grund af manglende klare retningslinjer anvendes der af branchen ved angivelse af arealet forskellige begreber. Derudover kan det konstateres, at definitionen og forståelsen af de enkelte begreber ligeledes varierer. Der blev under mødet drøftet forskellige løsningsforslag. Vi fremførte ikke en konkret løsning, men lagde vægt på sammenlignelighed, gennemsigtighed og forståelighed. Der afventes nu videre stillingtagen fra erhvervsministeren.

Huseftersynsordningen: Hvem er tilstandsrapporten til for?

Affødt af et større fokus fra dagbladet Politiken har der i hele 2018 været en større polemik om tilstandsrapporter og ikke mindst valget af bygningsagkyndige i forbindelse med ejerskifteforsikringer.

Både Danske Boligadvokater og Forbrugerrådet Tænk har ved flere lejligheder peget på, at for mange tilstandsrapporter indeholder uklare formuleringer, som betyder, at forsikringsselskaberne afviser, at ejerskifteforsikringen skal dække opståede skader med henvisning til, at der var forbehold i tilstandsrapporten.

Da et stort antal tilstandsrapporter bliver lavet af bygningsagkyndige, som boligsælgeren er blevet henvist til fra et forsikringsselskab (som de igen er blevet henvist til af ejendomsmægleren), kan der opstå det indtryk, at de bygningsagkyndige laver den slags tilstandsrapporter, som forsikringsselskaberne helst ser.

Forbrugerrådet Tænk har ved flere lejligheder peget på, at reglerne for bestilling af bygningsagkyndige bør revideres, så dette indtryk kan undgås. Forsikring & Pension er uenig i kritikken, men indforstået med, at man må se på reglerne, hvis de kan give anledning til kritik.

Samtidig har Politiken afsløret, at flere bygningsagkyndige laver såkaldte "skyggerapporter" til forsikringsselskaberne, som selskaberne anvender ved afgivelse af tilbud om ejerskifteforsikring. Vi finder det betænkeligt, at de bygningsagkyndige på den måde i samme sag kan få to opdragsgivere (eller rettere tre: Boligsælgeren, boligkøber og forsikringsselskabet), der ikke har helt sammenfaldende interesser.

Afsløringen fik erhvervsministeren til at igangsætte en konsulentundersøgelse af forholdene. Vi har igennem hele året aktivt forfulgt sagen og har blandt andet holdt møde med såvel Forsikring og Pension som Brancheforeningen for Bygningsagkyndige og Elinstallatører. Sagen var ved årets udgang i fortsat proces.

Revision af tilstandsrapporterne: Slut med k3'ere

Sikkerhedsstyrelsen har gennem hele 2018 arbejdet på at revidere formatet for tilstandsrapporter, der anvendes i Huseftersynsordningen som grundlag for ejerskifteforsikringer. Forbrugerrådet Tænk, Forsikring og Pension og TEKNIQ har været tæt involveret i processen.

Sikkerhedsstyrelsen har i efteråret 2018 præsenteret os for et stort set færdigt udkast til et nyt format. Af væsentligste ændringer er, at de tidligere K-værdier (K1, K2 og K3) er erstattet af symboler (huse i forskellige farver), der skal indikere alvorligheden af en skade.

Vi har generelt været positive over for tilstandsrapportens nye udseende, der er blevet mere læsevenligt og overskueligt. Men i sidste ende vil det være forbrugernes dom, der er afgørende for, om det bliver en succes.

Sikkerhedsstyrelsens forslag har imidlertid mødt modstand fra de bygningsagkyndige, hvorfor sagen ved årets udgang endnu var i proces.

Konkurser i forsikringsbranchen: Hjælp til ramte husejere

Husejernes Forsikring var et såkaldt forsikringsagentur, der i en årrække blandt andet solgte ejerskifteforsikringer til danske forbrugere på vegne af et udenlandsk forsikringsselskab, Gable Insurance.

Ultimo 2016 blev begge selskaber erklæret konkurs. Der er tale om en meget stor sag, hvor Garantifonden for Skadesforsikring – i hvis bestyrelse vi er repræsenteret – fortsat er i gang med en "oprydning". Fonden skal holde de ramte forsikringskunder skadesløse bortset fra en selvrisiko. Ejerskifteforsikringerne fra såvel

Husejernes Forsikring, ejendomsmæglerkæder, rådgivende advokater med flere blev markedsført med garantier om, at forbrugerne i tilfælde af eventuel konkurs ville være sikret mindst lige så godt, som hvis Gable havde været omfattet af garantifonden (hvad Gable ikke var).

Det viste sig langt fra at være tilfældet. Men i forbindelse med en lovændring blev det vedtaget at hjælpe Gables kunder, men at der skulle iværksættes en undersøgelse af fonden og forbrugernes muligheder for at kræve erstatning fra ledelsen i de konkursramte selskaber, samarbejdspartnere og involverede rådgivere.

Advokatundersøgelsen blev offentliggjort ultimo april 2018. Vurderingen var, at der i nogle henseender kan være grundlag for erstatningskrav, hvorfor garantifonden har lagt erstatningssag an ved domstolene.

Der har i 2018 yderligere været to andre konkurser i forsikringsbranchen, dels Alpha Insurance, som i hovedsagen har været aktive i UK, men er et dansk selskab, og dels i Qudos Forsikring, der var specialiseret i ejerskifteforsikring. Da de nye regler om konkursdækning af ejerskifteforsikring i hele forsikringens løbetid først trådte i kraft fra nytår 2019, er kunderne hos Qudos kommet i en klemme, som vi har opfordret politikerne til at gøre noget ved.

Grøn strøm: Findes det?

Forhandlingerne hos Forbrugerombudsmanden om retningslinjer for markedsføring af strøm som "grøn" brød i slutningen af 2018 sammen. Udgangspunktet for forhandlingerne har været, at et enkelt selskab har markedsført strøm som "grøn" i modstrid med både Forbrugerombudsmandens generelle retningslinjer og i modstrid med den særlige branchedeklaration på området, der beskriver, hvordan man kan anprise strøm som klimavenlig. Vi har været med til at udforme branchedeklarationen, som forudsætter, at ordet grøn ikke bruges i markedsføringen af strøm.

Forbrugerrådet Tænk, Det Økologiske Råd og Dansk Erhverv har meddelt Forbrugerombudsmanden, at forudsætningen for at kunne markedsføre strøm som "grøn" må være, at det opfylder de generelle retningslinjer for anvendelse af miljømæssige påstande i markedsføringen. Det vil især sige, at det ud fra en helhedsbetragtning kan siges miljømæssigt at være væsentligt og dokumenterbart bedre end alternativerne. Det gælder efter vores opfattelse ikke strøm, hvor det eneste grønne element er, at selskabet har købt "certifikater". Det vil sige dokumentation for at der et sted produceres samme mængde strøm fra vedvarende energi, som der sælges til forbrugeren. Den strøm, der konkret kommer ud af kontakten hos den enkelte, vil, som bekendt, altid være et miks af strøm produceret ved forskellige metoder.

Forbrugerombudsmanden har hertil sagt, at de ikke er enige. De ser sig heller ikke i stand til at håndhæve et forbud mod at kalde strøm for grøn strøm. De begrundet det med, at det ifølge deres undersøgelser "svarer til det almindelige sprogbrug, der har bredt sig", hvilket også er holdningen fra energisektoren. Energisektoren finder det desuden væsentligt at kunne bruge ordet "grøn" for at differentiere deres certifikat-produkter fra almindelig "sort strøm".

Forbrugerrådet Tænks holdning er her, at de kan bruge andre udtryk og betegnelser end "grøn" for at differentiere deres produkter. Det er foreløbig uvist, om der kan findes et kompromis.

Nordisk Råd og forbrugerorganisationerne sammen om holdbarhedskonference

Forbrugerrådet Tænk deltog sammen med de øvrige nordiske forbrugerorganisationer i samarbejde med Nordisk Råd i planlægning og afholdelse af en konference i Tromsø, Norge i juni 2018 for politikerne i Nordisk Råds bæredygtighedsudvalg.

Temaet var hvilke ændringer af direktiver i EU, der er nødvendige for at øge produkters holdbarhed samt forbrugers incitament til at reparere. Der er særligt fokus på elektronik og tekstil. Efter konferencen blev der lavet en opsamling af muligheder, herunder et katalog over forbrugerorganisationers egne forslag til initiativer.

Strammere regulering af problemkemi

Stoffet cyclopentasiloxane (hormonforstyrrende og miljøbelastende), som Forbrugerrådet Tænk Kemi har haft fokus på i årevis, kom i årets begyndelse på EU's kandidatliste over særlig problematisk kemi, og dermed skal der snart en tilladelse til at anvende det. Det er desværre meget udbredt, hvilket kan ses af, at hele 834 produkter i Kemiluppen indeholder stoffet. Vi har tidligere sendt tal fra Kemiluppen til EU's miljøagentur og bidraget til deres oplysning om brugen af stoffet, samt to andre siloxaner.

Vi har desuden i efteråret 2018 oplevet politisk medvind til vores ønske om fuld deklaration af indholdsstoffer i legetøj. En samlet opposition havde miljøministeren i samråd om forslaget, som han dog afviste. Sidst på året meldte dagligvarekæden Coop ud, at de vil deklarere udvalgt legetøj.

Klimamærke for fødevarer

Regeringen præsenterede i oktober 2018 en række initiativer, der skal bidrage til, at Danmark når sit EU-klimamål i 2030. Et af initiativerne er et nyt klimamærke. Forbrugerrådet Tænk er enig i, at der er brug for hjælp til mere klimavenlige valg. Vi ved, at mange ønsker at vælge mere klimavenligt, men at mange samtidig finder det svært at gennemskue, hvad der er det bedste valg. Udfordringen med et klimamærke er, at det er meget komplekst, og at det derfor kan være svært at gøre uden at forvirre og vildlede. Det gør stor forskel, om tomaten er dyrket i Danmark eller i Spanien, dyrket på friland eller i drivhus, om drivhuset har været opvarmet eller ej, eller om den er dyrket i januar eller i august. Derfor har vi hidtil været skeptiske over for ideerne om et klimamærke, der ikke bliver vildledende.

Vi har dog meldt ud, at vi går konstruktivt ind i drøftelsen om, hvordan vi bedst muligt vejleder forbrugerne.

Mærkningsordning for skånsomt fangede fisk

Forbrugerrådet Tænk har i 2018 deltaget i en arbejdsgruppe nedsat af Fiskeristyrelsen. Arbejdsgruppens opgave er at fastsætte kriterier for en mærkningsordning for skånsomt fangede fisk. Styrelsen kom i begyndelsen af 2018 med et forslag, som Forbrugerrådet Tænk var kritisk over for, da det var for begrænset i sit ambitionsniveau.

Vi mener, at mærket ville være stærkere, hvis det var et generelt bæredygtighedsmærke og inkluderede krav om, at fiskene ikke måtte overfiskes, grænser for kemikalier i fiskene med videre. Hensynet til miljøet, fiskene og forbrugerne må veje højere end hensynet til fiskerne. Vi har derfor opfordret til, at mærket skærpes markant i forhold til beslutningsoplægget. Hvis vores ønsker ikke imødekommes, bør det som minimum gøres klart i markedsføringen af mærket, at det ikke er et bæredygtighedsmærke. Desuden bør

kriterierne beskrives klart for forbrugerne, der skal laves en tidsplan, der sikrer, at mærkets kriterier og brug evalueres, og at kriterierne udvikles og strammes.

Med afsæt i ovenstående har vi over for ministeriet taget forbehold for, om vi vil kunne støtte mærket. Ministeriet er foreløbig ikke gået videre med mærket.

Fødevarerforlig: Mere datadrevet kontrol

Der blev i oktober 2018 indgået bredt fødevarerforlig i Folketinget om fødevarerkontrol med videre. Der var mange fornuftige ting i forliget set med Forbrugerrådet Tænks øjne. Blandt de positive ting kan det fortsatte fokus på vildledning og snyd og fokus på onlinehandel nævnes. Men også hjælpen til små, nye innovative virksomheder, evaluering af Smiley-ordningen og at man evaluerer datadrevet kontrol, før man sætter antallet af fysiske kontroller ned.

Generelt er fødevarerkontrollen de senere år omlagt til at blive mere risikobaseret. Det vil sige, at man bruger flest ressourcer der, hvor der størst risiko for at finde fejl. Mens mere kontrol er lagt ud til virksomhederne som egenkontrol. Det vil sige alt i alt færre fysiske kontroller. Man vil nu også i højere grad gøre kontrollen mere datastyret. Vi støtter generelt denne tilgang, men har også påpeget, at man også skal huske at lede der, hvor man ikke forventer at finde noget.

Domino's-sagen (Operation X på TV2, sept. 2018) var eksempel på en (stor) virksomhed, der gennem mange år fuskede med egenkontrollen, hvilket kontrollen ikke opdagede af sig selv. Domino's havde i flere af filialerne en Elite-Smiley, hvilket betyder lav-risiko og færre kontrolbesøg. Forbrugerrådet Tænk vil derfor fremadrettet spørge ind til, hvordan sager som denne undgås.

Vi vil desuden have fokus på, hvordan det oprindelige formål med Smiley-ordningen - nemlig forbrugerindsigt i fødevarerkontrolresultater - bevares samt hvordan vildledningssager håndteres. Samlet vurderer vi, at det nye fødevarerforlig er en forbedring af fødevarerensikkerheden.

Anbefalinger til regeringen om mad og sundhed

Fem ministre modtog i april 2018 ti anbefalinger fra et såkaldt "Advisory Board for mad, måltider og sundhed". Anbefalingerne skal være med til at bremse danskernes øgede overvægt og begrænse endnu større udgifter til sygdomme som diabetes. De fem ministre er: Miljø- og fødevarerministeren, sundhedsministeren, børne- og socialministeren, undervisningsministeren og ældreministeren. Advisory Boardet har haft iværksætter og erhvervsmand Lars Kolind som formand og har derudover bestået af en række profiler med viden om mad, måltider, sundhed eller iværksætteri.

Forbrugerrådet Tænk deltog i lanceringen af anbefalingerne, hvor formanden holdt et oplæg med særlig fokus på erhvervslivets og Forbrugerrådet Tænks ansvar og behovet for at skabe kompetente forbrugere, der kan tage ansvar for egen sundhed ved at træffe sunde valg.

I forlængelse heraf lancerede regeringen i august 2018 en strategi for mad, måltider og sundhed, der fulgte op på anbefalingerne. Bag regeringsstrategien står miljø- og fødevarerministeren. Der er afsat 40 millioner kroner til initiativerne.

Forbrugerrådet Tænks vurdering af strategien er, at initiativerne er fornuftige, men at effekten vil være relativt begrænset. Der er afsat for få midler, og der burde tages mere fat i lovgivningen for eksempel for

markedsføring. Forbrugerrådet Tænk har rost, at indsatsen mod fake news opprioriteres, men understreger, at det er vigtigt, at myndigheder optræder som en stemme uafhængig af kommercielle interesser, og at regler for vildledning og anprisninger håndhæves stramt. Forbrugerrådet Tænk forventer at blive inviteret til Forum for Mad, Måltider og Sundhed.

Oprettelse af det Nationale Genom Center

Regeringen besluttede i 2018 at oprette et Nationalt Genom Center, som vil kunne indsamle og forske i alle forbrugeres gener og desuden samkøre oplysningerne med sundhedsdata. Centeret vil have den mest omfattende database af forbrugerne personlige sundhedsdata nogensinde. Forud for beslutningen gik en omfattende politisk debat.

Forbrugerrådet Tænk støttede oprettelsen af centeret, men har haft bemærkninger om klarheden af samtykket, formålet med anvendelsen af data, samt at sundhedsministerens bemyndigelse til at fastsætte nærmere regler for brug uden forudgående samtykke er for bred. Sammen med tolv andre organisationer sendte vi brev til ministeren, hvor vi efterlyser samme klarere regler, som beskrevet i vores høringsvar. Sundhedsministeren svarede med en afvisning af kritikken som misforstået. Hun henviste til, at loven indeholder klare regler om samtykke og mulighederne for at sige nej.

Forbrugerrådet Tænk har tre pladser i det Nationale Genom Centers borger- og patientudvalg, hvor der er møder hvert kvartal. Vi følger centerets udvikling tæt.

Tandlæger: Måske kommende kvalitetsmodel og ændringer af klagesystemet

Hele tandlægesystemet er til revision, og der pågår modelmøder i Sundhedsministeriet, hvor alle relevante interessenter deltager. Forbrugerrådet Tænk gennemførte i august/september 2018 en kampagne for at gøre opmærksom på behovet for øget gennemsigtighed i tandlægepriser og for muligheden for at forhandle om prisen. Her havde vi desuden et overordnet politisk mål om, at der skulle arbejdes med en kvalitetsmodel, så forbrugerne ikke kun skal vælge tandlæge ud fra prisen, men også have en mulighed for at gennemskue kvaliteten af de tandlæger, som de vil vælge.

Sundhedsministeren og Folketingets Sundhedsudvalg bakkede op om vores aktiviteter og politiske sigtelinje. Et enigt udvalg efterspurgte en kvalitetsmodel, sådan som Forbrugerrådet Tænk har foreslået. Sagen var ved årets udgang i fortsat proces. Forbrugerrådet Tænk vil fortsat arbejde på at få en kvalitetsmodel på tandlægeområdet, og at der skal ske markante forbedringer af klagesystemet på området.

Forenklet deling af sundhedsoplysninger

Regeringen fremsatte i december 2018 et lovforslag om forenkling af rammerne for digital deling af sundhedsoplysninger på tværs af sundhedsvæsenet. Forbrugerrådet Tænk afgav høringsvar over forslaget, hvor vi støttede hensigten, nemlig at præcisere kravene til indhentning og deling af sundhedsoplysninger.

Vi kritiserede dog blandt andet, at forslaget ikke forbedrer mulighederne for at korrigere eller fjerne åbenlyst forkerte oplysninger fra sundhedsjournalen, samt at retten til at frabede sig indhentning af helbredsoplysninger desværre fortsat er både ringe og uoverskuelige for patienterne.

Lovforslaget indeholdt desuden et forslag om at udvide adgangen til at sende påmindelser til forældre om anbefalede børnevacciner. Det har vi støttet, men blandt andet bemærket, at forbrugerne selv bør kunne

notere vaccinerne – vi ser mange ufuldstændige og forkerte vaccinerregistreringer i klage- og erstatningssystemet.

Kompensation til pendlere på Sjælland berørt af defekte lokomotiver

Fra januar 2018 og flere måneder frem måtte DSB tage 33 lokomotiver ud af drift. Det medførte i flere måneder forsinkelser, aflysninger og overfyldte tog, der har berørt tusindvis af pendlere. I februar sendte vi fra Forbrugerrådet Tænk et åbent brev til DSB, hvor vi opfordrede dem til at kompensere de passagerer, der var berørt af generne. Vi anerkendte, at det var en nødvendig beslutning af sikkerhedsmæssige årsager at tage lokomotiverne ud af drift, men at det betød, at passagerne fik et dårligere produkt, end hvad de var blevet stillet i udsigt.

Allerede i slutningen af april meldte DSB ud, at man ville give de berørte pendlere 20 procent ekstra kompensation via pendlerrejsetidsgarantien. I juli blev regningen gjort op, og DSB meddelte, at der i alt udbetales 5,2 millioner kroner i kompensation til 5.443 passagerer, svarende til 955 kroner til hver. Udbetalingen har fået positive reaktioner fra passagerne, om end nogle også har sagt, at de hellere vil have, at man bruger pengene på at få togene til at køre til tiden.

Overordnet er det dog meget positivt, at man i stigende grad fra blandt andet DSB's side anerkender, at passagerne skal kompenseres, hvis de ikke får et produkt, der lever op til det, de er blevet lovet. Et princip der indtil nu ikke har været gældende ved længerevarende forstyrrelser, der ikke dækkes af de almindelige garantiordninger. At man i stigende grad anerkender dette princip, kan vi også se i den ordning, der er etableret i forbindelse med det tre måneder lange sporarbejde på Frederikssundsbanen, hvor passagerne kan "spare tid sammen" til at købe nye billetter hos DSB.

Selvom ordningen har mange problemer, må man dog sige, at det er et stort skridt i den rigtige retning og et klart resultat af Forbrugerrådet Tænks og Passagerpulsens arbejde.

Farvel til pap-pendler-periodekort og mobilt klippekort i hovedstadsregionen

I oktober 2018 offentliggjorde DOT (Din Offentlige Transport – den fælles enhed for trafikelskaberne på Sjælland), at salget af mobilklippekort og periodekort på pap ville stoppe fra januar 2019. Fra Forbrugerrådet Tænk Passagerpulsens undersøgelser og vores dialog med forbrugerne ved vi, at disse to produkter er populære alternativer for dem, der af den ene eller anden grund ikke ønsker at bruge rejsekortet eller pendlerkort på app.

Vi har over en længere periode haft fokus på trafikelskabernes tendens til at tvinge passagererne over på rejsekortet ved at udfase de billigere alternativer, så kun de meget dyrere kontaktbilletter er tilbage. Vi mener, der bør være enkle og prisvenlige alternativer til rejsekortet for de forbrugere, der for eksempel ikke ønsker at føle sig overvågede, som ikke ønsker at skulle tjekke ind og ud på deres rejse eller som oplever rejsekortets prisstruktur som uoverskuelig.

I denne sag henvendte vi os derfor direkte til DOT allerede inden beslutningen blev offentliggjort, og efterfølgende har formanden sendt et brev til Movias, DSB's og Metroselskabets bestyrelser. Vi gik i dialog med lokalpolitikere og har desuden udtalt os om sagen i pressen flere gange, senest i et debatindlæg i Altinget i november.

DOT fastholdt imidlertid sin beslutning.

Projekter hos Forbrugerrådet Tænk

Forbrugerrådet Tænk har en række projekter med ekstern finansiering. Læs mere om dem i dette afsnit.

Forbrugerrådet Tænks Gældsprogram

Forbrugerrådet Tænk arbejder for et forbrug i balance, og en del af denne indsats er at reducere antallet af forbrugere med gældsproblemer og øge forbrugernes økonomiske tryghed og trivsel. Denne indsats er finansieret af TrygFonden, satspuljen samt kommunale bidrag.

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og gældsrådgivning

Forbrugerrådet Tænk har siden 2010 haft rådgivningscentre i hele landet, der er understøttet af en landsækkende telefon- og mailrådgivning.

I 2018 gennemførte de godt 120 frivillige rådgivere og koordinatore mere end 2.300 individuelle rådgivningsforløb. Og siden begyndelsen i 2010 er det blevet til over 17.000 borgere, der har modtaget rådgivning.

Formålet med Økonomi- og gældsrådgivningen er at yde hjælp og rådgivning til socialt udsatte borgere som har gæld, lav indkomst og lavt rådighedsbeløb. Rådgivningen er fortrolig, uvildig og gratis, og hjælpen bliver drevet af frivillige, der alle er fagligt kompetente inden for jura, økonomi eller socialfaglighed.

Der er syv rådgivningscentre i følgende byer:

- Aalborg
- Kolding
- Esbjerg
- Odense
- Nykøbing Falster
- Ringsted
- København

Her arbejder de 120 frivillige cirka 20 timer om måneden. Der bliver altså hver måned året rundt lagt hundredvis af timer i at hjælpe socialt udsatte danskere med deres økonomi- og gældsproblemer.

Borgernes evaluering af rådgivningen er meget positiv, idet 97 procent angiver, at de er meget tilfredse eller tilfredse med rådgivningen og desuden oplyser 87 procent (tallet indeholder ikke pensionister og førtidspensionister) af de rådgivne borgere, at de efter endt rådgivning har fået mere overskud til at søge arbejde eller håndtere deres nuværende arbejde.

Sekretariatet har i 2018 deltaget i udvikling af Den Nationale Vidensfunktion, som er nedsat af Socialstyrelsen, og som har udviklet en ny kvalitetsmodel for rådgivning af socialt udsatte og gældsramte borgere.

Forbrugerrådet Tænks Økonomi- og gældsrådgivning er finansieret primært af statens satspuljer som i periode 2018-2020 udgør 4.778.000 kroner. Dertil kommer kommunal medfinansiering fra Kolding Kommune og Ringsted Kommune.

Partnerskabsprojekt med TrygFonden "Plus på Kontoen"

Plus på kontoen er et partnerskab mellem TrygFonden og Forbrugerrådet Tænk. Budgetrammen for perioden 2016-2019 er 25.260.000 kroner. Budgetrammen blev i 2018 forøget med 3.000.000 kroner, da projektet blev forlænget til udgangen af 2019.

Partnerskabet startede i 2013 med ønsket om at reducere antallet af unge mellem 18-30 år med gældsproblemer og øge unges økonomiske tryghed og trivsel.

Ondt i økonomien = dårlig trivsel

I projektet har vi i 2018 udgivet to rapporter, der dokumenterer at unge, der ikke har styr på pengene, oftere oplever dårlig trivsel i form af søvnløse nætter, konflikter med de nærmeste, stress og isolation end andre unge. Det er en stor mundfuld at takle alene, ligesom det er svært at ændre sine vaner og skabe balance i økonomien.

I partnerskabets levetid har vi oplevet en positiv udvikling blandt andelen af unge, der har tilbagevendende betalingsproblemer. I 2015 havde 13,4 procent tilbagevendende betalingsproblemer, mens tallet er faldet til 10,7 procent i 2018.

I dialog med de unge

Gennem kampagner, besøg på uddannelsesinstitutioner og en sms-linje arbejder Plus på kontoen for at nedbryde tabuet om økonomi og hjælpe de unge med at holde styr på pengene.

I 2018 lancerede vi kampagnen "Tal om din økonomi, før prisen bliver for høj". Omdrejningspunktet var to kortfilm, som havde henholdsvis 67.000 og 47.000 gennemførte visninger blandt de 18-30-årige. På baggrund af kampagnen har 21 procent af målgruppen haft en snak med deres nærmeste om økonomi.

Via 57 uddannelsesbesøg har vi i 2018 været i dialog med 2.400 unge om deres privatøkonomi. Særligt de unge, der har økonomiske udfordringer, tilkendegiver, at de føler sig motiverede til at ændre adfærd på baggrund af besøgene.

Unge og økonomi på dagsordenen

Partnerskabet har gentagne gange sat unge og økonomi på dagsordenen. Både i landsdækkende og lokale medier samt ved at bidrage til debatten generelt. Endelig har vi i 2018 samlet erhvervsordførere, den finansielle branche samt andre relevante interessenter til et seminar og debat om regulering af markedet for forbrugslån, markedsføring af forbrugslån og om unges økonomiske trivsel.

Tyg på det 2018

Tyg på det 2018 er støttet af Promilleafgiftsfonden for landbrug med 2.217.000 kroner. Vi har fået penge af samme fond til videreførelse i 2019. Målgruppen er 17-25-årige unge, især erhvervsskoleelever, der lige er flyttet hjemmefra.

Med fokus på indkøb og temaer som råvarer, økonomi og madspild var formålene i 2018 at:

1. Generere ny viden om målgruppens indkøbsadfærd og motivationsfaktorer.
2. Styrke målgruppens viden om mad og evne til at træffe sunde og økonomisk bæredygtige valg.
3. Vække målgruppens motivation, nysgerrighed og madglæde, så de køber flere friske råvarer.

Frem for løftede pegefingre og sundhedssnak har vi talt til de unges madglæde med følgende aktiviteter:

Forskningsbaseret undersøgelse om adfærd

Pris, nemhed og praktisk erfaring betyder rigtig meget, når unge køber ind i supermarkedet. Det er en af konklusionerne af den kvalitative analyse, som Københavns Professionshøjskole gennemførte for Forbrugerrådet Tænk.

Undersøgelsen kan læses her: <http://dokumentation.taenk.dk/unge-og-madindkoeb>

Tyg på dets forskellige events

Vi har udviklet og gennemført ni events på erhvervsskoler med cirka 250 deltagende elever. Eventen foregår både i klasselokalet og i et nærliggende supermarked. Vi har desuden engageret to hold elever på pædagogisk assistent-uddannelsen i Herning til at gennemføre to velfungerende 'elev-til-elev'-events. I alt deltog cirka 120 erhvervsskoleelever.

Vi var ligeledes på Ungdommens Folkemøde, hvor vi havde cirka 300 unge igennem vores opstillede "supermarked". Her skulle deltagerne reflektere over de valg, man normalt træffer på et splitsekund i supermarkedet.

Tyg på det på de sociale medier

Vi har hele året haft nyttige tips, gode råd, konkurrencer og videoer på Facebooksiden "Tyg på det – Forbrugerrådet Tænk". Vi oprettede også en profil på Instagram i forbindelse med en kampagne i samarbejde med unge influenter, der er unge med en stor gennemslagskraft på de sociale medier.

Vi engagerede fem makroinfluenter (5.000 – 50.000 følgere) og 25 mikroinfluenter (500-5.000 følgere) til på deres egne blogs og instagramprofiler at sætte fokus på og give gode råd om, hvordan man kan få god mad uden at bruge for mange penge.

Kampagnen var en stor succes. Vi fik 1200 nye følgere på Facebook og Instagram, og influenternes indhold med vores budskaber blev vist intet mindre end 1.250.000 gange.

Forbrugerrådet Tænk Kemi

Forbrugerrådet Tænk Kemi fortsatte i 2018 med at indsamle og opbygge viden blandt forbrugerne om kemikalier i produkter. Den indsamlede viden bliver formidlet gennem appen Kemiluppen, via Forbrugerrådet Tænk Kemis website og Facebook-side samt via Twitter og ikke mindst 'en-til-en'-rådgivning i telefonen og på mail.

Test fra Forbrugerrådet Tænk Kemi

Den nuværende bevilling til Forbrugerrådet Tænk Kemi betyder, at der i 2018 blev gennemført færre test end i opstartsårene. Der blev i 2018 derfor gennemført 16 test. I fokus var fødevarer og fødevareremballage, personlig plejeprodukter samt produkter til børn, herunder legetøj.

22 produkter blev i 2018 anmeldt til Miljøstyrelsens kemikalieinspektion, herunder seks plastbolde og en række personlig plejeprodukter.

Alle test oversættes til engelsk og deles i vores internationale netværk. Dette førte til flere artikler på internationale web-nyhedsmedier. Vores test af legetøj medførte også, at Forbrugerrådet Tænk fremsatte et krav om indholdsdeklaration på legetøj, som bl.a. medførte et blogindlæg på www.chemicalwatch.com.

Digitale kanaler hos Forbrugerrådet Tænk Kemi

Forbrugerrådet Tænk Kemis Facebook side er Forbrugerrådet Tænks største med knapt 51.000 følgere. Vores opslag når mellem 15.000-100.000 brugere på Facebook.

Forbrugerrådet Tænk Kemis website benyttes af mange forbrugere. Antallet af unikke brugere er steget 7 procent siden sidste år, og knap 630.000 unikke brugere klikkede ind på www.kemi.tenk.dk i 2018 for at få råd og information om kemikalier i forbrugerprodukter.

I alt har cirka to millioner unikke brugere set knap syv millioner sider på kemi.tenk.dk siden opstarten i foråret 2015.

Appen Kemiluppen

Kemiluppen er Forbrugerrådet Tænk Kemis gratis app, hvor man som forbruger kan scanne stregkoden på kosmetik og personlig plejeprodukter og få at vide, om der er uønsket kemi i produktet.

Det gjorde forbrugerne 1,5 millioner gange i 2018, hvilket var en smule mindre end i 2017. I alt har der været flere end 6,5 millioner scanninger, og vi har rundet 300.000 downloads af appen siden dens lancering.

Kendskab til Forbrugerrådet Tænk Kemi

Kendskabet i befolkningen til Forbrugerrådet Tænk Kemi er på 27 procent i 2018, hvilket er det samme som i 2017.

Kendskabet i målgruppen "kvinder mellem 18 og 45 år" er på 42 procent

34 procent af kvinderne i alderen 18 til 45 år kender selve Kemiluppen. I befolkningen er kendskabet 17 procent.

LIFE AskREACH

Forbrugerrådet Tænk Kemi har sammen med 19 europæiske partnere fået midler fra EU's LIFE+Program til projektet LIFE AskREACH, der skal udvikle en europæisk version af appen "Tjek Kemien", der hjælper forbrugerne med at kunne tage stilling til de særligt problematiske SVHC-stoffer - stoffer der er optaget på EU's kandidatliste.

I gennem 2018 er der arbejdet med at udvikle appen. Den præcise dato for lancering i Danmark er endnu ikke fastsat. Samtidig med lanceringen af appen starter en treårig kampagne, som skal gøre forbrugerne opmærksomme på mulighederne for at spørge ind til uønsket kemi via appen. Kampagnen kommer til at foregå i alle partnerlande. Der vil også være en kampagne rettet mod virksomheder, som Miljøstyrelsen, som udviklede "Tjek Kemien" sammen med Forbrugerrådet Tænk, står for.

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls

Forbrugerrådet Tænk Passagerpuls er passagerernes stemme i den kollektive transport. Passagerpuls indsamler og opbygger viden om passagerernes ønsker, oplevelser og behov gennem kvantitative og

kvalitative analyser samt samarbejder med passagerer og relevante interesseorganisationer. Passagerpulsens går i dialog med politikere, operatører og trafikselskaber for at finde og udvikle løsninger, der kan forbedre passagerernes oplevelse af og tilfredshed med bus, tog, metro og letbane.

Passagerpulsens giver passagererne viden om deres rettigheder og bidrager til, at passagererne kan træffe gode valg i den kollektive transport.

Analyser

I 2018 har Passagerpulsens udgivet 21 rapporter og notater, som har sat fokus på passagerernes ønsker, oplevelser og behov, heriblandt de to foreløbige sidste udgaver af De Nationale Passagertilfredshedsundersøgelser, der indsamler viden på tværs af kommuner, regioner og trafikselskaber.

Flere af undersøgelserne har sammensat kvalitative og kvantitative informationer om passagerernes behov.

Digitale kanaler

På Facebooksiden "Passagerpulsens hos Forbrugerrådet Tænk" har vi gjort passagererne klogere på deres rettigheder og muligheder i den kollektive transport samt skabt debat om forskellige aspekter af den kollektive transport. Vi har desuden brugt vores side på Facebook til at indsamle spørgsmål fra passagererne til Rejsekort A/S og til at finde vinderen af Passagerpulsens Initiativpris, der belønner gode tiltag fra transportselskabernes side.

Ved udgangen af 2018 syntes 7.767 personer godt om Facebook-siden. Hjemmesiden www.passagerpulsens.taenk.dk har i løbet af året fået over 200.000 sidevisninger.

Fokus i 2018

Passagerpulsens har i 2018 gennem undersøgelser og notater sat fokus på temaer så som takster, billettyper, faciliteter ved stoppesteder og stationer, årsager til forsinkelser og information ved forsinkelser. Og i løbet af året har Passagerpulsens været nævnt mere end 300 gange i artikler på web og print.

Passagerpulsens deltog i 2018 på Ungdommens Folkemøde med en workshop, hvor de unge kom med bud på løsninger og ønsker til den kollektive transport. I oktober 2018 blev Passagerpulsens Kundeservicepris uddelt for fjerde gang. Her blev DOT og Arriva hyldet for at have henholdsvis den bedste hjemmeside og bedste telefoniske kundeservice.

I november 2018 afholdt Passagerpulsens en konference med titlen "Passagererne i centrum for fremtidens kollektive transport". Her mødtes en bred vifte af passagerer, selskaber, politikere og forskere for at sætte fokus på passagerernes behov og ønsker i forhold til de kommende års sporarbejder og udviklingen af digitale løsninger.

"En tryk digital hverdag" (tidligere "Danskernes digitale selvforsvar")

En tryk digital hverdag er et partnerskab mellem Forbrugerrådet Tænk og TrykFonden. Den samlede budgetramme er på 11.956.589 kroner for perioden 2018-2021.

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

Partnerskabet har alle voksne danskere over 35 år som målgruppe. Projektets aktiviteter i 2018 har bestået i videreudvikling og udbredelse af appen "Mit digitale selvforsvar", samt at styrke samarbejdet med netværket af de samarbejdspartnere, der leverer indhold til appen.

I foråret 2018 udgav vi en brugerundersøgelse, som viste, at:

- Appen i høj grad matcher brugernes behov og vurderes som brugbar.
- 87 procent af brugerne oplever, at appen i høj eller nogen grad har øget deres opmærksomhed over for svindel på nettet.

I 2018 har vi derfor haft fokus på fortsat at sikre et aktuelt flow af advarsler til appens brugere og øge frekvensen i udsendelse af push-besked. Dette har betydet en markant stigning af antallet af aktive brugere, således at vi med udgangen af 2018 i gennemsnit har 23.000 aktive brugere om ugen.

Projektet har tilknyttet en bred kreds af samarbejdspartnere (indholdsleverandører), som både består af myndigheder, virksomheder og interesseorganisationer. Kredsen af indholdsleverandører udvides løbende, og består af 22 organisationer med udgangen af 2018 heriblandt Skat, Nets og Politiet.

I løbet af 2018 har der løbende været presseomtale af appen, i forbindelse med aktuelle sager som har ramt forbrugerne, og en række medier og organisationer anbefaler at downloade appen. Den løbende omtale af appen har betydet, at den med udgangen af 2018 er downloadet af over 100.000 unikke brugere.

Vi har i alt modtaget over 6000 tips fra brugerne, som også deler de konkrete advarsler med andre, og på den måde øger opmærksomheden om IT-kriminalitet.

Det internationale arbejde

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

BEUC har i 2018 ikke mindst gjort en stor indsats i samarbejde med den britiske forbrugerorganisation Which? for at kortlægge konsekvenserne af et britisk Brexit for europæiske forbrugere både i UK og i resten af EU.

BEUC har desuden arbejdet på at forberede det politiske grundlag for deltagelse i Europaparlamentsvalget i 2019, herunder udarbejde materiale, som kan anvendes af medlemsorganisationerne.

Consumers International har i 2018 især fokuseret på e-handel, og organisationen er her ikke mindst vigtig i kraft af sin rolle som forbrugernes stemme i verdenshandelsorganisationen WTO, WHO og FN.

Forbrugerrådet Tænk bidrog sidst på året til en konference i Oman arrangeret af Consumers International med et oplæg om vores app Mit Digitale Selvforsvar.

Arbejdet i klagenævnene

Forbrugerrådet Tænk er medstifter af 18 private godkendte klagenævn og sidder desuden i Forbrugerklagenævnet og en række andre lovregulerede klagenævn ikke mindst på sundhedsområdet. Det er med andre ord en arbejdsopgave, der fylder meget i sekretariatets hverdag. Men den er også vigtig.

Vi opfatter adgangen til at klage som en vigtig forbrugerbeskyttelse, ligesom vores repræsentanter i klagenævnene er med til at sikre, at der også er nogle med til at behandle sagen, der kan se sagen fra forbrugernes synsvinkel. Og samtidig er arbejdet i klagenævnene en vigtig kilde til viden om, hvor skoen trykker for forbrugerne, der kan bruges i vores forbrugerpolitiske arbejde.

Derfor er vi også glade for, at det med virkning fra 1. juli 2018 er blevet lovpligtigt for både taxi- og parkeringsselskaber at være tilknyttet et ankenævn. Vi har henover året forhandlet med de to brancher – på parkeringsområdet sammen med FDM – om grundlaget for ankenævnene, der ikke nåede at træde i funktion inden årets udgang, men alle klager vedrørende forhold efter 1. juli vil blive behandlet.

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

Vi lægger vægt på, at de eksterne repræsentanter er i tæt samspil med sekretariatet, og blandt andet derfor afholder vi en gang om året et seminar for alle vores repræsentanter i klagenævnene. På årets seminar var der oplæg om de to nye klagenævn. Desuden afholdt vi i efteråret 2018, sammen med Danske Patienter, et seminar for alle patientrepræsentanter i sundhedsankenævnene.

Høringsvar fra Forbrugerrådet Tænk

Forbrugerrådet Tænk er i 2018 kommet med 128 høringsvar om alt fra formidling af fast ejendom, vejafmærkning til tilsætning af vitaminer i mad og drikkevarer.

Du finder alle høringsvar i vores dokumentationsbibliotek

http://dokumentation.taenk.dk/dokumentation/svar/191?_ga=2.17496889.1271164821.1547545290-1616683489.1541500825

Rådet i 2018

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

Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og forbrugergruppe

- Aktive Forbrugere
- Alkohol & Samfund
- AOF Danmark
- Astma-Allergi Danmark
- Bibliotekarforbundet
- Cyklistforbundet
- Dansk Aktionærforening
- Dansk IT
- Danske Gymnasieelevers Sammenslutning
- Danske Seniorer
- Danske Studerendes Fællesråd
- Danske Ølentusiaster
- Den Danske Dyrlægeforening, Faggruppe for samfund, sundhed og velvære
- Det Økologiske Råd
- DM – Dansk Magisterforening
- Dyrenes Beskyttelse
- Fairtrade Mærket Danmark
- Finansforbundet
- Forbrugsforeningen
- Foreningen for madkundskab
- Fritidshusejernes Landforening
- FTF
- JA – Jordbrugsakademikerne
- Kost & Ernæringsforbundet
- Kvinderådet
- Lejernes Landsorganisation
- Patientforeningen Danmark
- Serviceforbundet
- Forbrugergruppen Vest

Læs mere om Forbrugerrådet Tænks medlemsorganisationer og forbrugergruppe

<https://taenk.dk/om-os/medlemsorganisationer-i-forbrugerradet-taenk>

Repræsentanterne for de personlige medlemmer

Repræsentanterne for de personlige medlemmer er valgt for en toårig periode. Seneste valg blev afholdt i oktober 2018. Herunder ses de valgte repræsentanter og suppleanter.

Medlemmer af rådsforsamlingen

- Anita Barbesgaard
- Julie Ravneberg Stokholm

Suppleanter af rådsforsamlingen

- Elsebet Gjetting
- Christian Schmidt

Æresmedlem af rådsforsamlingen

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

Rådsmøder i 2018

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

Der har i 2018 været afholdt tre rådsmøder, hvor rådet blandt andet har fastlagt forbrugerpolitiske sigtelinjer for henholdsvis internetforbundne ting (IOT) og gældsområdet og påbegyndt arbejdet med revision af sigtelinjer for transportområdet. Rådets drøftelser fremgår af referaterne.

Referater fra Forbrugerrådet Tænks rådsmøder

<https://taenk.dk/om-os/referater-fra-raadsmoeder>

Bestyrelsen i 2018

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

Der var valg til bestyrelsen på rådets årsmøde i april 2018, hvorefter bestyrelsens sammensætning så ud på følgende måde:

Formand:

- Anja Philip (personligt medlem)

Næstformand:

- Per Jensen (Dyrenes Beskyttelse)

Medlemmer af bestyrelsen:

- Anita Barbesgaard (repræsentant for de personlige medlemmer)
- Birgith Sloth (DM – Dansk Magisterforening)
- Finn Borgquist (Forbrugsforeningen)
- John Nielsen (Serviceforbundet)
- Jonas Giersing (Fairtrade Mærket Danmark)
- Rasmus Slot (Danske Studerende Fællesråd)
- Tine Segel (Bibliotekarforbundet)

Suppleanter:

- Anna Marie Schou Ringive (Dansk Aktionærforening)
- Annette Creutzberg (Kvinderådet)
- Kern Lærkholm Petersen (JA – Jordbrugsakademikerne)

Forbrugerrådet Tænks sekretariat

Du finder en komplet oversigt over ansatte i Forbrugerrådet Tænk på vores hjemmeside www.taenk.dk/sekretariat