



Bruxelles, den 11.4.2018  
COM(2018) 183 final

**MEDDELELSE FRA KOMMISSIONEN TIL EUROPA-PARLAMENTET, RÅDET  
OG DET EUROPÆISKE ØKONOMISKE OG SOCIALE UDVALG**

**En ny aftale for forbrugerne**

## 1. INDLEDNING

### 1.1. Oprettelse af et retfærdigt indre marked for forbrugere og virksomheder

EU har siden 1987 haft de strengeste regler om forbrugerbeskyttelse i verden, og forbrugerne er sikret en lang række rettigheder. Det private forbrug udgør 56 % af BNP<sup>1</sup>. Økonomisk vækst afhænger af et sundt forbrugermarked<sup>2</sup>.

EU's forbrugerrettigheder sikrer både borgerne og virksomhederne forudsigelighed og tillid og omfatter retten til sikre produkter, retten til at returnere en vare købt på internettet inden for 14 dage og retten til at få et produkt repareret eller udskiftet inden for en garantiperiode. Disse er blot nogle af de materielle rettigheder, der gør en forskel for borgerne i deres dagligdag.

Den europæiske forbrugerpolitik har skabt reelle fordele gennem omfattende lovtekster om flypassagerers rettigheder, forbrugerrettigheder, urimelig handelspraksis og urimelige kontraktvilkår. Det har sikret borgerne og virksomhederne i EU et højt beskyttelses- og sikkerhedsniveau. Markedet er dog i hastig forandring.

Med udgangspunkt i denne succes og for at kunne imødegå de udfordringer, der er forbundet med det nye marked, der er i hastig udvikling, har formand Jean-Claude Juncker omstruktureret Kommissionen, således at forbrugerpolitikken nu spiller en mere fremtrædende rolle<sup>3</sup>. Siden begyndelsen af sit mandat i 2014 har Juncker-Kommissionen fremlagt over 80 % af de forslag, der kræves for at behandle de ti prioriterede indsatsområder, der er fastsat i formand Jean-Claude Junckers politiske retningslinjer<sup>4</sup>. Et centralt emne i flere af Kommissionens initiativer er forbrugernes interesser, herunder strategien for det digitale indre marked, som omfatter lovgivning om fjernelsen af mobiltelefon- og dataroaming pr. 15. juni 2017<sup>5</sup> og et forbud mod ubegrundet geoblokering, således at forbrugerne får adgang til eller kan købe varer eller tjenesteydelser på et websted baseret i en anden medlemsstat pr. 3. december 2018<sup>6</sup>, samt sikring af grænseoverskridende portabilitet af onlineindholdstjenester pr. 1. april 2018<sup>7</sup>. Inden for rammerne af energiunionen og klimapolitikken er der opnået enighed om Kommissionens forslag om at styrke forbrugerrettighederne på energimarkedet<sup>8</sup>

---

<sup>1</sup> Eurostat, BNP og nøglekomponenter (output, forbrug og indtjening) [nama\_10\_gdp], P31\_S14\_S15. Husholdningernes og NPISH'ers udgifter til konsum.

<sup>2</sup> Data fra Kommissionens forbrugerresultattavler viser en konsekvent positiv forbindelse mellem forbruger-vilkårene og den økonomiske situation i de forskellige medlemsstater.

<sup>3</sup> Pressemeddelelse, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-14-984\\_da.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-14-984_da.htm)

<sup>4</sup> Kommissionens arbejdsprogram 2018, [https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp\\_2018\\_da.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/cwp_2018_da.pdf); [https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines\\_da](https://ec.europa.eu/commission/publications/president-junckers-political-guidelines_da).

<sup>5</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/end-roaming-charges-travellers-european-union>.

<sup>6</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/eu-negotiators-agreed-end-unjustified-geoblocking>.

<sup>7</sup> <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/cross-border-portability-online-content-services>.

<sup>8</sup> F.eks. meddelelse om en ny aftale for energiforbrugere, COM(2015) 339 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/da/TXT/?uri=CELEX:52015DC0339>; forslag til et nyt energidirektiv, COM(2016) 864 final, <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2016:0864:FIN>.

og en ny emissions- og brændstofforbrugstest til biler<sup>9</sup>. Derudover træder der den 1. juli 2018 moderniserede regler i kraft om pakkerejser<sup>10</sup>.

Derudover forhandler Europa-Parlamentet, Rådet og Kommissionen p.t. om forslag til digitale aftaler – et centralt element i strategien for det digitale indre marked, der tager sigte på at modernisere de aftaleretlige regler om forbrugerbeskyttelse for levering af digitalt indhold<sup>11</sup> og salg af varer<sup>12</sup>. Disse forslag spiller en afgørende rolle i forhold til at give forbrugerne klare og reelle rettigheder ved adgangen til digitalt indhold og sikre både forbrugere og virksomheder ensartede og reelle regler i hele Europa, hvorfor Kommissionen opfordrer Europa-Parlamentet og Rådet til at sikre en hurtig vedtagelse af disse forslag, der er fremhævet i den fælles erklæring om lovgivningsmæssige prioriteter som fastlagt af formændene for alle tre institutioner.

Andre forslag fra Kommissionen vil også bidrage til en høj forbrugerbeskyttelse. Navnlig kunne direktivforslaget fra 2008 om gennemførelse af princippet om ligebehandling af alle, der sigter på at sikre lige adgang til varer og tjenesteydelser uanset religion eller tro, handicap, alder eller seksuel orientering, have en betydelig virkning<sup>13</sup>. Desuden vil den europæiske lov om tilgængelighed som foreslået af Kommissionen i 2015 sikre en bedre adgang til en bred vifte af produkter og tjenesteydelser for forbrugere med handicap<sup>14</sup>. Kommissionen opfordrer Europa-Parlamentet og Rådet til hurtigt at nå til enighed om dette vigtige forslag og agter, når det er vedtaget, at fremlægge et forslag om at lade loven om tilgængelighed omfatte af anvendelsesområdet for det foreslåede direktiv om om repræsentative søgsmål,<sup>15</sup>

Forbrugervilkårene er som følge af Kommissionens bestræbelser blevet styrket i hele EU<sup>16</sup>, og virksomhederne har nydt godt af ”one-stop-shop”-håndhævelsesaktiviteterne inden for visse områder (f.eks. in app-køb inden for onlinespil, biludlejning eller ulovligt indhold på sociale medier<sup>17</sup>).

Der er dog fortsat udfordringer i forbindelse med forbrugerpolitikken. Den seneste tids omfattende misbrug, der påvirker forbrugere i hele EU, har undergravet forbrugernes tillid til det indre marked. Disse betydningsfulde hændelser tæller blandt andet ”Dieselgate” (hvor en række bilproducenter installerede teknologi i biler for at snyde ved emissionstest) og

---

<sup>9</sup> [https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions\\_da](https://ec.europa.eu/growth/sectors/automotive/environment-protection/emissions_da);

[https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq\\_wltp\\_correlation\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/clima/sites/clima/files/transport/vehicles/cars/docs/faq_wltp_correlation_en.pdf).

<sup>10</sup> [https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive\\_da](https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/consumers/travel-and-timeshare-law/package-travel-directive_da).

<sup>11</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?qid=1450431933547&uri=CELEX:52015PC0634>.

<sup>12</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=COM%3A2017%3A637%3AFIN>.

<sup>13</sup> Forslag til Rådets direktiv om gennemførelse af princippet om ligebehandling af alle uanset religion eller tro, handicap, alder eller seksuel orientering, KOM(2008) 0426 endelig af 2.7.2008. <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX:3A52008PC0426>.

<sup>14</sup> Forslag til Europa-Parlamentets og Rådets direktiv om indbyrdes tilnærmelse af medlemsstaternes love og administrative bestemmelser for så vidt angår tilgængelighedskrav til produkter og tjenesteydelser, COM(2015) 615 final af 2.12.2015, 2015/0278(COD), <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>.

<sup>15</sup> Se nedenfor i slutningen af afsnit 1.2.

<sup>16</sup> [http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item\\_id=117250](http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=117250).

<sup>17</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement\\_da](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_da); [http://europa.eu/rapid/press-release\\_IP-18-761\\_da.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_IP-18-761_da.htm).

bankernes udbredte anvendelse af urimelige aftalevilkår i realkreditaftaler<sup>18</sup>. Disse hændelser har også givet anledning til en debat om, hvorvidt EU råder over tilstrækkeligt stærke mekanismer til at håndtere sådanne problemer, navnlig for at kunne håndhæve forbrugerbeskyttelsesreglerne på effektiv vis og sikre de skadelidte forbrugere passende retsmidler. Hertil kommer, at problemet med forskellige sammensætninger eller karakteristika af de samme varer, der sælges i forskellige dele af det indre marked, også har vist sig at være en kilde til bekymring i flere medlemsstater.

Kommissionen færdiggjorde i 2017 en omfattende evaluering af reglerne om forbrugerbeskyttelse (Refit-"kvalitetskontrol"<sup>19</sup>, evaluering af direktivet om forbrugerrettigheder<sup>20</sup>), som bekræftede behovet for at modernisere nogle af forbrugerbeskyttelsesreglerne og styrke overholdelsesgraden. Det fremgik af evalueringen, at EU's forbrugerbeskyttelsesregler har bidraget til det indre markeds funktion og sikret et højt forbrugerbeskyttelsesniveau. De er generelt egnede til formålet, men der er behov for en bedre gennemførelse og håndhævelse af reglerne. Ved evalueringen blev der også identificeret områder, hvor der er potentiale for en opdatering og forbedring af EU's forbrugerlovgivning.

Rapporten om Kommissionens henstilling om kollektive retsmidler, som blev vedtaget i januar 2018<sup>21</sup>, understøtter resultaterne af 2017-evalueringen. Rapporten konkluderer, at de eksisterende individuelle klagemuligheder er utilstrækkelige i situationer med mange skadelidte, der berører et stort antal forbrugere i EU.

Der skal tages højde for disse synspunkter. EU må finde løsningsforslag til de nye udfordringer forbundet med forbrugerpolitikken, samtidig med at der sikres et retfærdigt indre marked for både forbrugere og virksomheder.

## **1.2 Indgåelse af en ny aftale for forbrugere**

Den pakke af foranstaltninger, der præsenteres i denne meddelelse, har til formål at imødegå disse udfordringer og dermed supplere den nye aftale for forbrugere som lovet af Juncker-Kommissionen for at sikre et retfærdigt indre marked for både forbrugere og virksomheder i de kommende år.

En bedre håndhævelse af reglerne, effektive klagemidler og en styrkelse af forbrugernes viden om deres rettigheder vil øge forbrugernes tillid. I lyset af den betydning, det private forbrug

---

<sup>18</sup> I den forbindelse finder Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2014/17/EU af 4. februar 2014 om forbruger kreditaftaler i forbindelse med fast ejendom til beboelse og om ændring af direktiv 2008/48/EF og 2013/36/EU og forordning (EU) nr. 1093/2010 anvendelse på realkreditaftaler, der er indgået fra den 21. marts 2016. I henhold til direktivet skal långivere blandt andet give klare og detaljerede oplysninger om lånevilkårene til forbrugerne og give forbrugerne ret til at tilbagebetale lånet tidligere end fastsat i en aftale. Se mere på: [https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit\\_da](https://ec.europa.eu/info/business-economy-euro/banking-and-finance/consumer-finance-and-payments/consumer-financial-services/credit/mortgage-credit_da).

<sup>19</sup> Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene — Rapport om kvalitetskontrollen af EU's forbruger- og markedsføringslovgivning, SWD(2017)209 af 23.5.2017, foretaget i forbindelse med Kommissionens program for målet og effektiv regulering (Refit).

<sup>20</sup> Rapport fra Kommissionen til Europa-Parlamentet og Rådet om anvendelsen af direktiv 2011/83/EU om forbrugerrettigheder, COM(2017)259 af 23.5.2017. Arbejdsdokument fra Kommissionens tjenestegrene om evaluering af forbrugerrettighedsdirektivet, SWD(2017) 169 af 23.5.2017.

<sup>21</sup> Rapport om gennemførelsen af henstillingen fra 2013 om kollektive retsmidler, COM(2018)40 af 25.1.2018.

har for bevarelsen af en bæredygtig økonomisk model, vil dette være til gavn for Europas økonomi.

Den nye aftale for forbrugere tager udgangspunkt i de nuværende rammer for forbrugerpolitikken og går et skridt videre ved at foreslå moderne regler, der passer til nutidens markeder og forretningspraksis, der er under forandring, forbedrede redskaber til håndhævelse inden for det offentlige og private og bedre klagemuligheder.

I praksis har den nye aftale for forbrugere til formål:

- at modernisere de eksisterende regler og afhjælpe manglerne i den gældende forbrugerlovgivning,
- at sikre bedre klagemuligheder for forbrugerne, støtte en effektiv håndhævelse og et forbedret samarbejde mellem offentlige myndigheder på et retfærdigt og sikkert indre marked,
- at styrke samarbejdet med partnerlande uden for EU,
- at sikre ligebehandling af forbrugerne på det indre marked og sikre, at de nationale kompetente myndigheder er bemyndiget til at løse eventuelle problemer med forbrugerprodukters forskellige kvalitet,
- at forbedre kommunikationen og kapacitetsopbygningen for at gøre forbrugerne mere bevidste om deres rettigheder og hjælpe de erhvervsdrivende, navnlig små og mellemstore virksomheder, med lettere at opfylde deres forpligtelser,
- at se nærmere på fremtidens udfordringer for forbrugerpolitikken på et økonomisk og teknologisk marked, der er under hurtig forandring.

For at nå ovennævnte mål foreslås det gennem den nye aftale for forbrugere at ændre lovgivningsrammen suppleret med en række ikkelovgivningsmæssige tiltag som beskrevet i denne meddelelse. Lovgivningspakken består af følgende to instrumenter:

- forslag til et direktiv om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF, direktiv 98/6/EF, direktiv 2005/29/EF og direktiv 2011/83 for så vidt angår bedre håndhævelse og modernisering af EU's forbrugerbeskyttelsesregler<sup>22</sup>,
- forslag til et direktiv om repræsentative søgsmål til beskyttelse af forbrugernes kollektive interesser og om ophævelse af direktiv 2009/22/EF. Formålet med dette forslag er at lette adgangen til klagemuligheder for forbrugere, i tilfælde hvor mange forbrugere er ofre for den samme overtrædelse, den såkaldte situation med mange skadelidte<sup>23</sup>.

## **2. MODERNISERING AF FORBRUGERLOVGIVNINGEN**

---

<sup>22</sup> COM(2018) 185.

<sup>23</sup> COM(2018) 184.

De beviser, som Kommissionen har indsamlet, viser, at nogle forbrugerretlige regler bør moderniseres for at kunne imødegå de aktuelle udfordringer. Formålet med den nye aftale for forbrugere er at opnå dette gennem følgende foranstaltninger:

- **Nye værktøjer til forbrugerne — individuelle retsmidler.** Forbrugerne bør have ret til individuelle retsmidler (f.eks. finansiel kompensation), når de har lidt skade på grund af en urimelig handelspraksis. Den aktuelle EU-lovgivning indeholder ikke klare og tilstrækkelige midler til at fjerne de negative virkninger af en sådan praksis. Hvis der eksempelvis opstod en nye skandale i stil med "Dieselgate", ville forbrugerne råde over retsmidler i tilfælde af vildledende reklame.
- **Større gennemsigtighed for forbrugere på onlinemarkedspladser.** Når forbrugerne besøger en onlinemarkedsplads<sup>24</sup> i dag, ved de ikke altid, hvem sælgeren er (en erhvervsdrivende eller en anden forbruger). Mange forbrugere tror, at de køber af onlinemarkedspladsen og dermed indgår en aftale med denne platform. I virkeligheden køber de som oftest af en tredjepartsleverandør, der er opført på onlinemarkedspladsen. Resultatet er, at forbrugerne fejlagtigt kan tro, at de handler med en erhvervsdrivende (og dermed er underlagt forbrugerrettigheder<sup>25</sup>). Denne uklarhed kan medføre problemer, hvis noget går galt med et onlinekøb, fordi det ikke altid er let at fastslå, hvem der er ansvarlig for eventuelle fejl. Dette begrænser muligheden for at opnå et retsmiddel.

De foreslåede nye regler betyder, at onlinemarkedspladserne klart skal oplyse forbrugerne om identiteten på den part, de indgår en aftale med (er der tale om en erhvervsdrivende eller en privatperson?). Kommissionen foreslår endvidere, at det præciseres, at alle onlineplatforme tydeligt skal skelne mellem søgeresultater baseret på betalinger fra andre erhvervsdrivende og privatpersonbaserede søgeresultater<sup>26</sup>, og onlinemarkedspladser skal oplyse om de vigtigste parametre, der fastlægger af rangordningen af tilbuddene. Dette vil øge gennemsigtigheden på onlinemarkedspladserne.

- **Øget forbrugerbeskyttelse ved gratis tjenester.** En anden problematik i forbindelse med forbrugerbeskyttelsen er de "gratis" digitale tjenester, hvor forbrugerne giver deres personoplysninger i stedet for at betale penge. Disse "gratis" tjenester omfatter lagring i skyen, sociale medier og e-mailkonti. Disse tjenester kan i lyset af den øgede økonomiske værdi, der er forbundet med personoplysninger, ikke udelukkende anses som "gratis". Forbrugerne bør derfor have samme ret til oplysningspligt forud for aftaleindgåelsen og til at træde tilbage fra aftalen inden for en "afkølingsperiode" på

---

<sup>24</sup> En onlinemarkedsplads er en type websted for e-handel, hvor oplysningerne om produktet eller tjenesteydelsen stammer fra flere tredjeparter.

<sup>25</sup> En forbruger, der køber af en erhvervsdrivende, er underlagt forbrugerrettigheder, men en forbruger, der køber af en anden person, er ikke underlagt forbrugerrettigheder.

<sup>26</sup> Med udgangspunkt i Kommissionens retningslinjer om gennemførelse/anvendelse af direktiv 2005/29/EF om urimelig handelspraksis, SWD(2016) 163 final af 25.5.2016 (afsnit 5.2.6), <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/DA/TXT/?uri=CELEX%3A52016SC0163>.

14 dage, uanset om de betaler for tjenesten med penge eller ved at give personoplysninger.

- **Fjernelse af byrder for virksomhederne.** Erfaringen viser, at de gennemsnitlige omkostninger for virksomhederne forbundet med overholdelsen af lovgivningen er lave. På nogle områder er visse bestemmelser dog efterhånden forældede som følge af de teknologiske forandringer, eller de medfører unødvendige omkostninger for virksomhederne. Med den nye aftale for forbrugere foreslås det at fjerne uforholdsmæssige byrder for virksomhederne, herunder i forbindelse med kommunikationen med forbrugerne. De erhvervsdrivende bør sikres en større fleksibilitet, når de skal vælge det mest hensigtsmæssige kommunikationsmiddel til brug over for forbrugerne. De bør kunne anvende nye former for onlinekommunikation såsom webformularer eller chat i stedet for e-mailadresser, forudsat at forbrugerne kan følge kommunikationen med den erhvervsdrivende.

Fortrydelsesretten er helt afgørende for forbrugerne og for tilliden til onlinehandel, og derfor foreslår Kommissionen at fjerne nogle af de byrder, de erhvervsdrivende oplever i forhold til fortrydelsesretten i forbindelse med "fjernsalg" og "aftaler indgået uden for fast forretningssted". I de tilfælde hvor en forbruger har brugt en bestilt vare i stedet for blot at afprøve den på samme måde, som vedkommende ville have gjort i en fysisk butik, bør forbrugeren ikke længere have ret til at træde tilbage fra aftalen. Dette vil nedbringe byrden for de erhvervsdrivende i forbindelse med tilbagesendelsen af brugte varer.

### **3. BEDRE KLAGEMULIGHEDER FOR FORBRUGERNE, EN EFFEKTIV HÅNDHÆVELSE OG ET FORBEDRET SAMARBEJDE MELLEM OFFENTLIGE MYNDIGHEDER PÅ ET RETFÆRDIGT OG SIKKERT INDRE MARKED**

Regler kan kun betegnes som effektive, når de gør det nemt for forbrugerne at få adgang til klagemuligheder i tilfælde af en overtrædelse, og når de håndhæves af de nationale myndigheder. Derfor omfatter den nye aftale for forbrugere forslag til bedre klagemuligheder for forbrugerne og en mere effektiv håndhævelse af de eksisterende forbrugerbeskyttelsesregler.

#### **3.1 Bedre klagemuligheder for forbrugerne**

Den nye aftale for forbrugere letter forbrugernes adgang til klagemuligheder gennem:

- **udnyttelse af forbuddets fulde potentiale for at sikre klageadgang for forbrugere i situationer med mange skadelidte.** I situationer med mange skadelidte bør forbrugerne have mulighed for at gøre deres rettigheder gældende ikke blot individuelt, men også gennem kollektive retsmidler. I tilfælde i stil med "Dieselgate" kan ofre for urimelig handelspraksis ved hjælp af retsmidler foretage kollektiv håndhævelse gennem et repræsentativt søgsmål.

Med den nye aftale for forbrugere foreslår Kommissionen et moderniseret system for repræsentative søgsmål, der tager udgangspunkt i det eksisterende forbudsdirektiv<sup>27</sup>. Systemet gør det muligt for de almennyttige kvalificerede enheder såsom forbrugerorganisationer og uafhængige offentlige organer at forsvare forbrugernes kollektive interesser i situationer med mange skadelidte. Dette er med til at sikre de enkelte forbrugere deres rettigheder. Dette vil særligt være gavnligt for de forbrugere, der af forskellige årsager afholder sig fra individuelle retssager. Systemet kommer til at omfatte indbyggede sikkerhedsforanstaltninger, f.eks. en begrænsning af muligheden for at anlægge søgsmål til enheder, der opfylder visse kriterier, og et krav om gennemsigtighed med hensyn til deres finansieringskilder. Det vil således opretholde den nødvendige balance mellem klagemuligheder og forebyggelse af eventuelt misbrug, idet tilgangen adskiller sig fra den amerikanske retssagsmodel,

- **styrkelse af de eksisterende værktøjer for forbrugere – alternativ tvistbilæggelse og onlinetvistbilæggelse.** Den alternative tvistbilæggelse<sup>28</sup> og onlinetvistbilæggelsen<sup>29</sup> betyder, at forbrugerne har adgang til enkle, hurtige og retfærdige procedurer til bilæggelse af deres nationale og grænseoverskridende tvister med erhvervsdrivende uden at skulle gå rettens vej. Rammen for den alternative tvistbilæggelse og onlinetvistbilæggelsen tilskynder endvidere de erhvervsdrivende til at iværksætte effektive kundeplejesystemer<sup>30</sup>.

Kommissionen arbejder videre på at effektivisere denne ramme ved at fremme udbredelsen blandt erhvervsdrivende og sikre en dialog mellem de relevante aktører<sup>31</sup>. Et af målene er at sikre, at forbrugerne let kan finde og anvende disse værktøjer i forbindelse med en tvistbilæggelse.

---

<sup>27</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2009/22/EF af 23. april 2009 om søgsmål med påstand om forbud på området beskyttelse af forbrugernes interesser (EUT L 110 af 1.5.2009, s. 30).

<sup>28</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2013/11/EU af 21. maj 2013 om alternativ tvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (direktiv om ATB på forbrugerområdet), EUT L 165, 18.6.2013, s. 63.

<sup>29</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 524/2013 af 21. maj 2013 om onlinetvistbilæggelse i forbindelse med tvister på forbrugerområdet og om ændring af forordning (EF) nr. 2006/2004 og direktiv 2009/22/EF (forordning om OTB på forbrugerområdet), EUT L 165 af 18.6.2013, s. 1.

<sup>30</sup> Kommissionen afholdt den 11. november 2017 et arrangement i Berlin til lancering af ”TRAVEL-NET”, der er et netværk bestående af 15 ATB-instanser fra 11 medlemsstater, som tager sig af forbrugertvister inden for personbefordring/rejsebranchen. Arrangementets deltagere talte repræsentanter for de vigtigste personbefordringsvirksomheder. Kommissionen var den 13. december 2017 vært for en rundbordsdiskussion med de vigtigste brancheledere inden for detailsalg af beklædning og fodtøj. I december 2017 lancerede Kommissionen endvidere en ATB/OTB-oplysningskampagne rettet mod forbrugere.

<sup>31</sup> I første halvår af 2018 lancerer Kommissionen en ATB/OTB-oplysningskampagne for at øge de erhvervsdrivendes deltagelse i ATB-procedurer og på OTB-plattformen. Den 11. og 12. juni 2018 afholder Kommissionen ATB-mødet for 2018. Arrangementet samler repræsentanter for alle EU-certificerede ATB-instanser, kompetente myndigheder inden for ATB, OTB-kontaktpunkter, europæiske forbrugercentre, forbrugerorganisationer, erhvervssammenslutninger, vigtige detailhandlere og andre ATB-/OTB-interessenter.



### 3.2 Effektiv håndhævelse og forbedret samarbejde mellem offentlige myndigheder på et retfærdigt og sikkert indre marked

Kommissionens aktuelle mandat har den effektive håndhævelse som vigtig prioritet. Strategien for det digitale indre marked fremhævede dette, herunder med et initiativ til opdatering af håndhævelsen af forbrugerbeskyttelsesreglerne, så de passer til den digitale tidsalder: revisionen af forordningen om forbrugerbeskyttelsessamarbejde (CPC)<sup>32</sup>.

CPC-forordningen skaber grundlaget for et netværk af nationale håndhævende myndigheder for at sikre en ensartet håndhævelse af de vigtigste EU-forbrugerlovgivninger på tværs af grænserne. De reviderede regler finder anvendelse i medlemsstaterne senest den 20. januar 2020<sup>33</sup>. Så snart den nye CPC-forordning er trådt i kraft, er de nationale myndigheder sikret minimumsbeføjelser, og der indføres en ny procedure til håndtering af udbredte og EU-dækkende overtrædelser af forbrugerlovgivningen og et bedre overvågningssystem. Kommissionen har en større koordinerende funktion og kan tage initiativ til undersøgelser af den koordinerede håndhævelse i tilfælde af EU-dækkende overtrædelser<sup>34</sup>.

Kommissionen træffer følgende foranstaltninger til styrkelse af offentlige myndigheders håndhævelse og samarbejde:

#### *a) mere effektive sanktioner, navnlig ved udbredte overtrædelser*

Hvis en virksomhed bryder reglerne i dag, varierer sanktionerne som fastsat i den nationale lovgivning meget i EU og er ofte ret beskedne. Som følge heraf virker de kun lidt afskrækkende på skrupelløse erhvervsdrivende i deres vildledning af forbrugerne.

Kommissionen foreslår med den nye aftale for forbrugere de nationale håndhævende myndigheder at anvende fælles kriterier på tværs af EU, når de skal beslutte, hvilke økonomiske sanktioner der skal gælde ved overtrædelser af direktivet om urimelig handelspraksis<sup>35</sup>, direktivet om urimelige kontraktvilkår<sup>36</sup>, direktivet om forbrugerrettigheder<sup>37</sup> og direktivet om angivelse af priser<sup>38</sup>. Hvis en erhvervsdrivende

---

<sup>32</sup> [https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation\\_da](https://ec.europa.eu/info/consumers/consumer-protection-cooperation-regulation/review-consumer-protection-regulation_da).

<sup>33</sup> Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EU) nr. 2017/2394 af 12. december 2017 om samarbejde mellem nationale myndigheder med ansvar for håndhævelse af lovgivning om forbrugerbeskyttelse og om ophævelse af forordning (EF) nr. 2006/2004, EUT L 345, 27.12.2017, s. 1.

<sup>34</sup> Den nye CPC-forordning danner også en ramme for samarbejdet mellem de forskellige nationale håndhævende myndigheder, der er ansvarlige for den branchespecifikke lovgivning, som er underlagt CPC-forordningen. I forhold til andre områder af den branchespecifikke lovgivning, som CPC-forordningen ikke behandler, navnlig den generelle forordning om databeskyttelse, fremmer Kommissionen samarbejdet mellem de relevante nationale håndhævende myndigheder gennem fælles workshopper og eventuelle koordinerede håndhævelsesforanstaltninger.

<sup>35</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2005/29/EF af 11. maj 2005 om virksomheders urimelige handelspraksis over for forbrugerne på det indre marked og om ændring af Rådets direktiv 84/450/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, 98/27/EF og 2002/65/EF og Europa-Parlamentets og Rådets forordning (EF) nr. 2006/2004, EUT L 149 af 11.6.2005, s. 22.

<sup>36</sup> Rådets direktiv 93/13/EØF af 5. april 1993 om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler, EFT L 95, 21.4.1993, s. 29.

<sup>37</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2011/83/EU af 25. oktober 2011 om forbrugerrettigheder, om ændring af Rådets direktiv 93/13/EØF og Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 199/44/EF samt om ophævelse af Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 97/7/EF, EUT L 304, 22.11.2011, s. 64.

overtræder førnævnte direktiver i flere medlemsstater på samme tid (de såkaldte ”udbredte overtrædelser”<sup>39</sup>), er myndighederne bemyndiget til at pålægge en bøde på mindst 4 % af den erhvervsdrivendes omsætning. Denne type afskrækkende sanktioner kan forebygge overtrædelser og genskabe rimelige vilkår,

#### *b) bistand til medlemsstaterne i deres forberedelse til en ny CPC-forordning*

Kommissionen støtter medlemsstaterne i 2018 og 2019 ved at yde bistand til de nationale myndigheder og overvåge tilpasningen af de nationale retssystemer. Kommissionen har navnlig følgende opgaver:

- Kommissionen samarbejder med eksperter fra medlemsstaterne for at drøfte spørgsmål vedrørende gennemførelsen og udstikke retningslinjer, hvis det er nødvendigt. Kommissionen har allerede udarbejdet en liste over medlemsstaternes behov og udvider med workshoper og studiebesøg i medlemsstaterne.
- Den er i gang med at udvikle nye it-værktøjer til brug for myndigheder og eksterne interessenter af hensyn til et effektivt samarbejde og udveksling af oplysninger og varslinger. Dette nye it-værktøj hjælper de nationale håndhævende myndigheder i deres samarbejde omkring registreringen, undersøgelsen og indstillingen af forretningspraksisser, der overtræder forbrugerlovgivningen inden for grænseoverskridende handel. It-værktøjet kan bruges til at sende eksterne varslinger fra parter, f.eks. forbruger- og handelssammenslutninger, til CPC-netværket.
- Kommissionen er i gang med at styrke markedskendskabet til at identificere og hurtigt håndtere udbredte overtrædelser med EU-dimension af forbrugerlovgivningen. På længere sigt undersøger Kommissionen mulighederne for at øge tilsynet med markedspraksis i EU's detailed, når denne skader forbrugerne og den loyale konkurrence. Dette kan omfatte metoder til lettere indsamling af onlinebeviser og hjælp til de nationale myndigheder i udviklingen af metoder til registrering, identifikation og deling af beviser og iværksættelse af en koordineret indsats for at afhjælpe den skadelige praksis,

#### *c) kapacitetsopbygning*

Kommissionen iværksætter fortsat kapacitetsopbyggende aktiviteter for de nationale myndigheder. Dens fokus kommer til at ligge på at styrke ”digitaliseringen” af forbrugermarkederne. Denne kapacitetsopbygning omfatter følgende hovedaktiviteter:

- finansiering og koordinering af arbejdet for akademiet for håndhævelse inden for e-handel. Dette projekt mobiliserer 1,75 mio. EUR til kapacitetsopbygning af nationale

---

<sup>38</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 98/6/EF af 16. februar 1998 om forbrugerbeskyttelse i forbindelse med angivelse af priser på forbrugsvarer, EUT L 80, 18.3.1998, s. 27.

<sup>39</sup> I CPC-forordningen defineres ”udbredte overtrædelser” som en overtrædelse, der påvirker forbrugerne i mindst tre medlemsstater. ”Udbredt overtrædelse med EU-dimension” defineres som en praksis, der skader forbrugerne i to tredjedele af medlemsstaterne eller mere, og som udgør to tredjedele af EU's befolkning eller mere.

forbrugerbeskyttelsesmyndigheder og nationale sikkerhedsmyndigheder for forbrugerprodukters sikkerhed,

- støtte til medlemsstaterne for at sikre, at der indsamles pålidelige oplysninger om mulige overtrædelser af EU's lovgivning. Dette hjælper medlemsstaterne til en hurtigere identificering af de udbredte problemer, som forbrugerne står over for i EU,

#### *d) koordineret håndhævelse*

Kommissionen fortsætter sit samarbejde med de nationale CPC-myndigheder inden for strategisk og målrettet håndhævelse til fremme af et retfærdigt digitalt indre marked<sup>40</sup>. Dette sker i form af en koordineret gennemgang af websteder ("sweeps")<sup>41</sup> eller en koordineret indsats til løsning af problemer, der berører et stort antal forbrugere i EU<sup>42</sup>. Kommissionens erfaringer med håndhævelsen siden 2014 viser, at der kan opnås positive resultater for både forbrugere og virksomheder (f.eks. "one-stop-shop"-løsninger for EU-dækkende overtrædelser af EU-lovgivningen).

Der vil fortsat være stort fokus på håndteringen af urimelig praksis (f.eks. imødegåelse af vildledende og ubegrundede miljøpåstande) samt ulovligt indhold på nettet<sup>43</sup>.

### **3.3 Gennemførelse af lovgivning inden for nonfoodproduksikkerhed**

Kommissionen hjælper også medlemsstaterne med at samarbejde bedre på produktsikkerhedsområdet<sup>44</sup>. Det er vigtigt, at det sikres, at forbrugernes sundhed og sikkerhed beskyttes mod farlige produkter, uanset om de erhverves online eller offline. Følgende foranstaltninger kan sikre dette:

#### *a) modernisering af det hurtige varslingsystem*

Kommissionens står for driften af det hurtige varslingsystem. Systemet sikrer en hurtig formidling af oplysninger om farlige nonfoodprodukter, der er trukket tilbage fra markedet og/eller kaldt tilbage fra forbrugerne i et europæisk land, til medlemsstaterne og Kommissionen.

Kommissionen reviderer blandt andet retningslinjerne for det hurtige varslingsystem for at sikre, at fordelene for forbrugerne udnyttes til fulde. Dette skal sikre mere effektive markedsovervågningsmyndigheder,

#### *b) bedst mulig udnyttelse af koordineret markedsovervågning*

---

<sup>40</sup> Se Kommissionens meddelelse om midtvejsevalueringen af gennemførelsen af strategien for det digitale indre marked - *Et forbundet digitalt indre marked for alle* – COM(2017) 228 final af 10.5.2017, s. 5.

<sup>41</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps\\_da](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/eu-wide-screening-websites-sweeps_da).

<sup>42</sup> [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement\\_da](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/consumers/enforcement-consumer-protection/coordinated-enforcement_da).

<sup>43</sup> Meddelelse om bekæmpelse af ulovligt indhold på nettet – Større ansvar for onlineplatforme, COM(2017) 555 final af 28.9.2017. Kommissionens henstilling om foranstaltninger til effektiv bekæmpelse af ulovligt indhold på nettet, COM(2018) 1177 af 1.3.2018.

<sup>44</sup> Europa-Parlamentets og Rådets direktiv 2001/95/EF af 3. december 2001 om produktsikkerhed i almindelighed, EFT L 11, 15.1.2002, s. 4.

Kommissionen har finansieret koordinerede markedstilsynsaktiviteter inden for produktsikkerhed for at styrke det indre markeds funktion for forbrugerne. Dette har resulteret i mere end 25 koordinerede markedstilsynstiltag inden for en række produktsektorer (f.eks. legetøj, småbørnsartikler). Kommissionen understøtter som følge af Kommissionens forslag til en forordning om overholdelse og håndhævelse af EU's harmoniseringslovgivning for produkter<sup>45</sup> fortsat EU-myndighedernes fælles indsats til fremme af videndeling og styrkelse af markedsovervågningsmyndighedernes netværk. Denne bistand hjælper ved sporingen og fjernelsen af farlige produkter i hele EU.

Kommissionens ovennævnte forslag til forordning om overholdelse og håndhævelse af EU's harmoniseringslovgivning for produkter har til formål at styrke rammerne for markedsovervågning af produkter både inden for det indre marked og ved de ydre grænser, herunder udveksling vedrørende samarbejde om strukturel markedsovervågning med internationale partnere.

#### **4. Internationalt samarbejde**

##### *a) Samarbejdsaftaler for øget koordinering med partnere uden for EU*

Organer med ansvar for håndhævelsen af forbrugerlovgivningen oplever meget lignende (hvis ikke identiske) forretningspraksisser og markedsføringsstrategier rundt om i verden. Det vil alt andet lige føre til en bedre overholdelse fra virksomhedernes side, hvis disse spørgsmål håndteres på en koordineret måde.

Kommissionen agter at arbejde på bilaterale eller multilaterale aftaler for samarbejde inden for håndhævelse af forbrugerbeskyttelsen mellem EU og de vigtigste jurisdiktioner som USA, Canada og fremover Kina.

Dette internationale samarbejde styrkes gennem en mere solid ramme for koordineringen af offentlige håndhævende myndigheder i EU i henhold til den reviderede CPC-forordning, der kan anvendes som grundlag for indgåelsen af samarbejdsaftaler med tredjelande. Sådanne aftaler kan sikre: mekanismer for gensidig bistand mellem myndigheder, samarbejdsværktøjer, der er tilpasset den digitale økonomi for på verdensplan at bekæmpe websteder, som begår svig, en ny "one-stop-shop"-procedure til håndtering af omfattende overtrædelser af forbrugerrettighederne begået af virksomheder på globalt plan og en mere effektiv tilsynsmekanisme.

##### *b) Produktsikkerhed: en global udfordring*

Produktforsyningskæderne er globale, og forbrugerne har nemt ved at købe produkter på nettet direkte fra lande uden for EU. Det betyder, at det internationale samarbejde er af afgørende betydning for at kunne beskytte forbrugerne i EU. Der er behov for et samarbejde inden for produktsikkerhed med såvel producentlandene og landene med lignende produkter på deres marked. Dette skal sikre den størst mulige effekt af EU-medlemsstaternes markedsovervågning.

---

<sup>45</sup> COM(2017) 795 final af 19.12.2017.

Kommissionen intensiverer endvidere samarbejdet med Kina<sup>46</sup> og øger producenternes bevidsthed om EU's krav til produktsikkerhed. Kommissionen støtter også internationale initiativer for øget sikkerhed på verdensplan for produkter solgt på nettet.

Endelig fortsætter Kommissionen med at fremme effektiv forbrugerbeskyttelse i fremtidige bilaterale og multilaterale handelsforhandlinger. Med dette for øje skrives de specifikke samarbejdsbestemmelser på produktsikkerhedsområdet ind i handelseftertalen. Herved muliggøres en udveksling af oplysninger om farlige produkter, hvor det er relevant, herunder med producentlandene.

## **5. LIGE BEHANDLING AF FORBRUGERNE PÅ DET INDRE MARKED: LØSNING PÅ PROBLEMER MED, AT FORBRUGERPRODUKTER HAR TO FORSKELLIGE KVALITETER**

Formand Jean-Claude Juncker udtalte i sin tale om Unionens tilstand i 2017, *at det ikke var acceptabelt, at der til mennesker i nogle dele af Europa sælges fødevarer af ringere kvalitet end i andre lande, til trods for at emballagen og mærkningen er identisk, [...] og at de nationale myndigheder skal sikres større beføjelser til at stoppe denne ulovlige praksis, når den forekommer.*"

For at løse dette problem har Kommissionen allerede truffet flere vigtige foranstaltninger.

I september 2017<sup>47</sup> vedtog Kommissionen en række **retningslinjer for anvendelsen af EU's fødevarer- og forbrugerlovgivning** for at løse problemer med produkternes forskellige kvalitet. Retningslinjerne har til formål at hjælpe de nationale myndigheder med at afgøre, hvorvidt en virksomhed overtræder EU-lovgivningen, når det markedsfører produkter under samme varemærke i forskellige former i forskellige lande.

Kommissionen har i sine **drøftelser med brancherepræsentanter** opfordret virksomhederne til at indstille den ubegrundede og vildledende praksis med produktdifferentiering, der ikke lever op til specifikke markedskrav. Nogle producenter er allerede begyndt at tilpasse sammensætningen af deres produkter for at sikre, at der sælges de samme produkter i hele EU, og der er en forventning om yderligere ændringer i deres differentiering og forbrugeroplysningsstrategier.

Kommissionen har stillet **midler til rådighed til understøttelse af EU-medlemsstaternes håndhævelse** og udvikling af en **fælles tilgang til den sammenlignende undersøgelse af fødevarer**. Denne metode er under udvikling hos Kommissionens Fælles Forskningscenter med støtte fra 16 medlemsstater og interessenter. Det Fælles Forskningscenter lancerer en undersøgelseskampagne i maj 2018. Undersøgelserne kommer til at omfatte en fælles kurv af produkter, der markedsføres i de fleste medlemsstater, og kommer til at omfatte kemisk og

---

<sup>46</sup> I 2017 stammede over halvdelen af de farlige produkter, der var blevet anmeldt via EU's hurtige varslingsystem for farlige nonfoodprodukter, fra Kina, [https://ec.europa.eu/consumers/consumers\\_safety/safety\\_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape\\_x/reports/index\\_en.htm](https://ec.europa.eu/consumers/consumers_safety/safety_products/rapex/alerts/repository/content/pages/rape_x/reports/index_en.htm).

<sup>47</sup> Kommissionens meddelelse C(2017) 6532 af 26.9.2017 om anvendelse af EU's fødevarer- og forbrugerbeskyttelseslovgivning i spørgsmål om to forskellige kvaliteter af produkter — specifikt i forbindelse med fødevarer.

sensorisk analyse. De første resultater ventes at foreligge ultimo 2018. Kommissionen vil om nødvendigt og i samarbejde med medlemsstaternes myndigheder arbejde på at finde løsninger på de problemer, der ses i de første undersøgelsesresultater med hensyn til den fælles kurv af produkter.

Parallelt med det igangværende arbejde anslår Kommissionen, at flere af de foranstaltninger, der er foreslået i den nye aftale for forbrugere, navnlig de strengere sanktioner ved ulovlig praksis, individuelle retsmidler for vildledte forbrugere og kollektive retsmidler, vil gøre det vanskeligere og dyrere for de erhvervsdrivende at vildlede forbrugerne ved at markedsføre produkter med to forskellige kvaliteter.

Virksomhedsledere kan frit markedsføre og sælge varer med forskellig sammensætning og forskellige karakteristika og dermed skræddersy deres produkter til lokale forbrugerpræferencer eller tage hensyn til behovet for at regere på forskellige efterspørgselstendenser, logistikproblemstillinger og ny teknologi, forudsat at de overholder EU-lovgivningen fuldt ud (hvad enten det er lovgivning om produktsikkerhed, mærkning eller anden horisontal eller sektorspecifik lovgivning). Produkter af samme mærke kan undtagelsesvist have forskellige karakteristika. En helt forskellig sammensætning i varer af samme mærke kan vække bekymring, når de pågældende produkter markedsføres på en måde, der potentielt kan vildlede forbrugeren.

Kommissionen agter at udstyre de nationale myndigheder med klarere regler for at sikre, at de lettere kan bekæmpe urimelig praksis, således at EU-lovgivningen uden tvivl forbyder uberettiget og vildledende produktdifferentiering på det indre marked. Kommissionen foreslår derfor, at det i direktivet om urimelig handelspraksis tydeliggøres, at markedsføring af produkter som værende identiske med det samme produkt, der markedsføres i flere andre medlemsstater, mens disse varer har markant forskellige sammensætninger eller karakteristika, er en vildledende handling i henhold til direktivets artikel 6.

## **6. BEVIDSTGØRELSE OG KAPACITETSOPBYGNING**

Kommissionens evaluering af forbrugerbeskyttelsesreglerne i 2017 ("kvalitetskontrol") viste, at den lave overholdelsesgrad for EU's forbrugerlovgivning forværres af en begrænset bevidsthed blandt forbrugere og erhvervsdrivende i forhold til deres rettigheder og forpligtelser. Tilmed hersker der store forskelle i bevidstheden EU-medlemsstaterne imellem. Forbrugernes indberetningsgrad af problemer lå i 2016 på 20 %, hvilket er uændret i forhold til 2008. Der er således kun sket en lille eller ingen forbedring i løbet af 10 år. Samtidig er der kun 41 % af EU's borgere, der f.eks. vidste, at de i henhold til EU-lovgivningen havde ret til gratis reparation eller udskiftning af defekte varer.

I 2018 og fremadrettet træffer Kommissionen de nedenstående foranstaltninger for at forbedre kendskabet til forbrugerrettigheder og fremme en ny kultur for overholdelse af EU's forbrugerlovgivning.

## 6.1 Dialog med forbrugerne og oplysningskampagne

Som led i den nye aftale for forbrugere lancerede Kommissionen i november 2017 en bred debat, der skulle samle interessenter med ansvar for at forbedre forbrugernes rettigheder i EU for at drøfte, hvordan EU's forbrugerretlige regler kunne tilpasses det 21. århundrede<sup>48</sup>.

Kommissionen afholder som led i initiativet i hele 2018 en række dialoger med forbrugerne i medlemsstaterne. Her benytter Kommissionen sig af en landespecifik tilgang. Formålet med disse dialoger er at forklare borgerne, hvad EU gør for dem i deres egenskab af forbrugere, og lytte til deres synspunkter om, hvordan EU kan blive bedre til at imødegå deres bekymringer.

I 2018 gennemfører Kommissionen desuden en omfattende oplysningskampagne for at gøre europæerne mere bevidste om deres aktuelle forbrugerrettigheder i EU. Kampagnen er navnlig, men ikke udelukkende målrettet de medlemsstater, hvor borgerne har vist sig at have det laveste kendskab til forbrugerrettigheder.

## 6.2 Undervisning, uddannelse, kapacitetsopbygning og andre informationsværktøjer

- *ConsumerLawReady*-projektet har været online siden marts 2018<sup>49</sup>. Projektets formål er at undervise små og mellemstore virksomheder (SMV'er) i EU's forbrugerlovgivning, så de nemmere kan opfylde deres retlige forpligtelser. Projektet gennemføres af et konsortium af forbruger- og erhvervsorganisationer. Disse organisationer står for at instruere ”ledende undervisere”, som derefter varetager instruktionen af ”lokale undervisere” i alle medlemsstater. De lokale undervisere instruerer efterfølgende SMV'er. Denne multiplikatoreffekt sikrer en stor udbredelse.
- I tredje kvartal af 2018 skydes den nye *database for EU's forbrugerlovgivning* i luften som en del af e-justiceportalen<sup>50</sup>. Herved får alle, navnlig retlige aktører og håndhævende myndigheder, adgang til de nationale bestemmelser, der gennemfører EU's vigtige forbrugerretlige direktiver. Derudover sikres adgangen til relevant retspraksis fra medlemsstaterne og Den Europæiske Unions Domstol samt til relevante nationale administrative praksisser.
- Kommissionen står bag et *selvregulerende initiativ* for europæisk erhvervsliv inden for nøgleprincipperne for bedre informationspræsentation for forbrugere, herunder standardvilkår og -betingelser. Resultaterne af dette initiativ forventes at foreligge i sommeren 2018.
- Kommissionen udarbejder inden starten af 2019 en *vejledning om direktiv 93/13/EØF om urimelige kontraktvilkår i forbrugeraftaler*, som beskytter de europæiske forbrugere mod erhvervsdrivendes urimelige standardkontraktvilkår. Refitkvalitetskontrollen viste, at den principbaserede tilgang i direktivet om urimelige kontraktvilkår stadig er gældende og bidrager til en høj forbrugerbeskyttelse. I lyset af en række domme afsagt af Domstolen har retningslinjerne til formål at afklare

<sup>48</sup> [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEX-17-5047\\_en.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEX-17-5047_en.htm).

<sup>49</sup> [www.ConsumerLawReady.eu](http://www.ConsumerLawReady.eu). *ConsumerLawReady* er et pilotprojekt varetaget af Europa-Kommissionen efter anmodning fra Europa-Parlamentet.

<sup>50</sup> <https://e-justice.europa.eu/home.do>.

spørgsmål, der er opstået i forbindelse med anvendelsen af direktivet, f.eks. med hensyn til de retlige konsekvenser af den ikkebindende karakter af urimelige kontraktvilkår og de nationale domstoles forpligtelse til at undersøge ex officio, om et kontraktvilkår, der henhører under direktiv 93/13/EØF's anvendelsesområde, er urimeligt.

- Kommissionen har forpligtet sig til at fortsætte sine bestræbelser inden for forbrugeruddannelse, idet den effektive udnyttelse af rettighederne kræver velinformerede forbrugere. Anvendelsesområdet for de igangværende succesfulde projekter inden for forbrugeruddannelse, herunder *Consumer Classroom*, kan udvides, således at også andre målgruppers adfærd berøres, idet der rettes et særligt fokus på sårbare forbrugere.
- Kommissionen fortsætter sit arbejde med at *opbygge kapaciteten hos forbrugerorganisationerne* på en mere diversificeret måde. Den forsøger eksempelvis at styrke forbrugerorganisationernes rolle som vagthunde og vigtige søjler i civilsamfundet i de lande, hvor de stadig står forholdsvis svagt. Deres kompetence og stemme i politikudformningen på nationalt plan bør endvidere styrkes.

## 7. TILPASNING AF FORBRUGERPOLITIKKEN TIL MORGENDAGENS UDFORDRINGER

Mens den nye aftale for forbrugere behandler de vigtigste udfordringer for forbrugerbeskyttelsen i EU i dag, sker der naturligvis en løbende udvikling og hurtig forandring af markederne. Derfor skal forbrugerbeskyttelseslovgivningen fortsat kunne tilpasses og udvikle sig for at bevare dens relevans og kapacitet til at imødegå de nye udfordringer, forbrugere står over for. Et eksempel er nye komplekse og ugenomsigtige transaktioner. Kommissionen fortsætter sit tilsyn med forbrugermarkederne for at identificere nye problemstillinger og udvikle en indsigt i adfærd til brug under sin politikudformning.

Kommissionen er i færd med at undersøge følgende områder:

- **Kunstig intelligens.** Teknologier inden for kunstig intelligens sikrer forbrugere store muligheder. Forbrugere kan dog medføre udfordringer vedrørende i) den kompleksitet og den potentielle mangel på gennemsigtighed i disse teknologier, ii) brugernes manglende kontrol med de data, de genererer, eller iii) spørgsmål med hensyn til diskrimination, skævheder, sikkerhed og erstatningsansvar. Kommissionen foretager yderligere undersøgelser for at finde ud af, hvordan teknologierne bedst muligt kan gøres mere gennemsigtige<sup>51</sup>. Kommissionen understøtter desuden forbrugerorganisationerne på både nationalt og EU-niveau i skabelsen af forståelse og fremme af gennemsigtighed for udstyr, der benytter sig af kunstig intelligens, for at styrke forbrugernes tillid.
- **Tingenes internet.** Prognoserne viser, at der inden 2020 vil være mindst seks milliarder internetforbundne produkter i EU og 25 milliarder på verdensplan<sup>52</sup>. Det er

<sup>51</sup> Kommissionen agter at vedtage en meddelelse om kunstig intelligens den 25. april 2018.

<sup>52</sup> Gartners rapport (2013) "Predicts 2015: The Internet of Things." Newsroom tilgængeligt på: <http://www.gartner.com/newsroom/id/2970017>, STAMFORD, Conn., 12. december 2013.



vigtigt at sikre, at disse produkter og teknologier er sikre for forbrugerne, samtidig med at der sikres en bred vifte af valgmuligheder, og innovationen ikke hæmmes. Kommissionen vurderer, hvorvidt den eksisterende lovgivningsmæssige ramme for produktsikkerhed er hensigtsmæssig set i lyset af de nye udfordringer som følge af disse nye teknologier, eller om der er mangler, der skal afhjælpes. I den forbindelse undersøger Kommissionen yderligere forbindelserne mellem cybersikkerhed<sup>53</sup> og produktsikkerhed, idet de værktøjer, der kan styrke produktsikkerheden og konstruktionssikkerheden, bliver identificeret. Kommissionen har endvidere oprettet en ekspertgruppe, der skal vurdere, hvorvidt og i hvilket omfang de nuværende ansvarsordninger passer til de nye markedsforhold i lyset af udviklingen af nye teknologier i bred forstand, herunder kunstig intelligens, robotteknologi, tingenes internet og spørgsmål i relation til cybersikkerhed.

- **Mobil e-handel.** Den stigende betydning af mobil e-handel kan gøre forbrugerne sårbare på forskellige måder, f.eks. på grund af den måde, de krævede oplysninger bliver præsenteret for dem. Kommissionen iværksætter en adfærdsundersøgelse, der fokuserer på konsekvenserne for forbrugerne af den markedsførings- og publikationspraksis, der anvendes på nettet. Undersøgelsens fokus ligger på finansielle tjenesteydelser i detailledet, navnlig hvordan de markedsføres og sælges via mobilt udstyr.
- **Bæredygtigt forbrug.** Det stigende forbrug på verdensplan lægger øget pres på miljøet. Derfor er det af afgørende betydning, at forbrugerne får adgang til bæredygtige produkter og tjenesteydelser, og at de opfordres til et mere bæredygtigt forbrugsmønster. Forbrugerne bliver mere og mere interesserede i bæredygtige produkter. De skal sættes i stand til at træffe et informeret købsvalg og have let adgang til miljøvenlige produkter. Der er brug for en yderligere bevidstgørelsesindsats for at gøre forbrugerne mere bevidste om de forskellige EU-mærkninger<sup>54</sup>, herunder EU's miljømærke, og sikre, at forbrugerne forstår deres betydning.

Den nye aftale for forbrugere er til gavn for miljøet, idet en bedre håndhævelse og bedre individuelle klagemuligheder i tilfælde af urimelig praksis kan hindre falske miljøpåstande eller planlagt forældelsespraksis. Dette kompletterer foranstaltningerne under EU-handlingsplanen for den cirkulære økonomi<sup>55</sup>. Dette omfatter eksempelvis forskning i for tidlig forældelse<sup>56</sup> og pilotprojekter om miljøfodaftryk<sup>57</sup>, hvis formål er

---

<sup>53</sup> Se også den nye pakke for cybersikkerhed som vedtaget af Kommissionen i september 2017, [https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477\\_da](https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/initiatives/com-2017-477_da).

<sup>54</sup> F.eks. EU's miljømærke (for nonfoodprodukter og tjenesteydelser), EU's økomærke (for fødevarer), EU's energimærke (for husholdningsapparater), EU's direktiv om mærkning af personbiler (CO2 og brændstofforbrug for nye biler), EU's forordning om mærkning af dæk (støj og vejgreb i vådt føre, rullemodstand for dæk), datomærkning på fødevarer for at forebygge madspild, oplysningskrav til miljøvenligt design osv.

<sup>55</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/da/TXT/?uri=CELEX:52015DC0614>.

<sup>56</sup> Herunder <http://ec.europa.eu/research/participants/portal/desktop/en/opportunities/h2020/topics/ce-sc5-02-2018.html>.

<sup>57</sup> [http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef\\_pilots.htm](http://ec.europa.eu/environment/eussd/smgp/ef_pilots.htm).

at begrænse falske påstande ved at tilvejebringe en harmoniseret metode til beregning og kontrol af de givne miljøoplysninger.

## **8. KONKLUSION**

Den nye aftale for forbrugere er en prioritet for Juncker-Kommissionen. Der er allerede gjort store fremskridt i de seneste år for at forbedre forbrugernes rettigheder og sikkerheden for virksomheder inden for områder som f.eks. grænseoverskridende portabilitet af indhold, roamingtakster og geoblokering samt i energisektoren. Dette skal nu gennemføres fuldt ud og suppleres med en modernisering af forbrugerbeskyttelsesreglerne, så de tilpasses udfordringerne på markederne i dag, der er under stor forandring, og der sikres en effektiv privat og offentlig håndhævelse og bedre klagemuligheder. Dette er målet med denne meddelelse og de ledsagende forslag. De vil medføre mærkbare ændringer til fordel for forbrugerne og økonomien, der bygger på forbrugernes tillid.

Samlet set vil de forslag og initiativer, som omtales i denne meddelelse vedrørende den nye aftale for forbrugere medføre klare fordele for de europæiske forbrugere i forhold til deres valgmuligheder og retfærdigheden samt for de europæiske virksomheder, hvis ønske er sikkerhed og tillid på hele det indre marked.

Kommissionen opfordrer Europa-Parlamentet og medlemsstaterne i Rådet til at sikre et samarbejde mellem medlemsstaterne og Europa-Parlamentet i løbet af de næste år for at vedtage de foreslåede lovgivningsmæssige ændringer på lovsamlingen inden valget til Europa-Parlamentet i maj 2019. Der er behov for en bredere indsats for at involvere alle interessenter i en offentlig debat om, hvordan man bedst kan imødegå forbrugernes bekymringer, idet de fremtidige udfordringer tænkes ind. I løbet af det næste år samarbejder Kommissionen med medlemsstaterne og alle interessenter om at fremme disse offentlige debatter.

Med den nye aftale for forbrugere sikres både de europæiske forbrugere og virksomheder den sikkerhed og beskyttelse, de har behov for. Den nye aftale for forbrugere handler om stærke forbrugere, øget retfærdighed og styrket tillid inden for det indre marked. Med denne sikres det, at der ikke er nogen andenrangsforbrugere i Den Europæiske Union, og at de europæiske virksomheder inden for en lovramme, der passer til de aktuelle udfordringer, og under lige konkurrencevilkår.